

Daftar Isi

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
Daftar Gambar	7
I. PENDAHULUAN	8
1.1. Latar Belakang	8
1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan	10
1.3. <i>Output</i> dan <i>Outcome</i> Kegiatan	10
II. PENDEKATAN DAN METODOLOGI	12
2.1. Tahap Persiapan (<i>Preparation</i>)	16
2.1.1. <i>Kick Off Meeting</i> /Rapat Koordinasi awal dengan Tim Teknis Ditjen SDPP	16
2.1.2. Penyusunan rancangan indikator survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI, design kuesioner, metode sampling dan metode QC Data	16
2.1.3. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang rancangan indikator survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI, design kuesioner IKM, metode sampling, metode QC Data, dan persiapan FGD	27
2.1.4. Pelaksanaan FGD untuk penentuan bobot indikator survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI	28
2.1.5. Ujicoba Kuesioner	28
2.1.6. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis SDPPI tentang hasil FGD dan ujicoba kuesioner	29
2.1.7. Pelatihan/Pembekalan Petugas Lapangan (<i>Interviewer</i>)	29
2.2. TAHAP PELAKSANAAN SURVEY	30
2.2.1. Survey lapangan (<i>Fieldwork Survey</i>) dalam rangka pengumpulan data primer	30
2.2.2. Quality Control (QC) Data	32
2.2.3. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang progres survey lapangan	32
2.3. TAHAP PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA (<i>Data Processing and Analysis</i>)	34
2.3.1. <i>Coding</i> , Input dan <i>Cleaning</i> Data	34
2.3.2. Pengolahan dan Analisis Data	34
2.3.3. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang hasil analisis data ..	42
2.4. TAHAP PELAPORAN DAN PRESENTASI (<i>Reporting & Presentation</i>)	42
2.4.1. Penyusunan Laporan Akhir dan Presentasi	42
2.4.2. Presentasi Hasil Kegiatan	42
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo	43
3.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo	54
3.3. Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil	

pada masyarakat/pengguna layanan.	60
3.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	61
3.4.1. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	62
3.4.2. Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.	66
3.4.2.1. Analisis Kuadran Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	68
3.4.2.2. Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.....	73
3.4.2.3. Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi..	77
3.4.2.4. Analisis Kuadran Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi..	78
3.5. Pelayanan Secara <i>Online</i>	80
3.5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara <i>Online</i>	80
3.5.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pelayanan Secara <i>Online</i>	81
3.5.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	82
3.5.3.1. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	82
3.5.3.2. Analisis Kuadran Pelayanan Secara <i>Online</i>	83
3.6. Analisis Pertanyaan Terbuka	85
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	88
4.1. Kesimpulan	88
4.2. Rekomendasi.	89

Daftar Tabel

Tabel II-1.	Pendekatan Ilmiah Kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI”.	14
Tabel II-2.	Rancangan Variabel dan Indikator Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	19
Tabel II-3.	Draft Variabel, Indikator, Sub-indikator Survey Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).	20
Tabel II-4.	Contoh Pertanyaan dalam Kuesioner Survey IKM	22
Tabel II-5.	Estimasi <i>Margin of Error</i> untuk ukuran sampel 1000 responden.....	25
Tabel II-6.	Penilaian Kinerja Pelayanan Ditjen SDPPI	36
Tabel II-7.	Contoh hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	36
Tabel II-8.	Contoh hasil perhitungan Indeks Integritas.	38
Tabel II-9.	Format Penilaian Komponen Hasil (<i>Results</i>).....	39
Tabel II-10.	Contoh hasil <i>Gap Analysis</i>	41
Tabel III-1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI	43
Tabel III-2.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	44
Tabel III-3.	IKM 5 (Lima) Jenis Unit Layanan ISFR.	44
Tabel III-4.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Tetap	45
Tabel III-5.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat.	45
Tabel III-6.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Penyiaran	46
Tabel III-7.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Maritim/Penerbangan.	46
Tabel III-8.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Layanan Satelit.....	47
Tabel III-9.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (SOR)	47
Tabel III-10.	IKM 4 (empat) Jenis Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio	48
Tabel III-11.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR).....	48
Tabel III-12.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR).....	48
Tabel III-13.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Amatir Radio (IAR)	49
Tabel III-14.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	49
Tabel III-15.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	50
Tabel III-16.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	51
Tabel III-17.	Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.	51
Tabel III-18.	Bobot Variabel, Indikator dan Sub Indikator Survei Integritas Pelayanan Publik	54
Tabel III-19.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo	55
Tabel III-20.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	

(ISFR)	56
Tabel III-21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio (SOR)	57
Tabel III-22. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	57
Tabel III-23. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	58
Tabel III-24. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.	60
Tabel III-25. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI.....	60
Tabel III-26. Format Penilaian Komponen Hasil (<i>Results</i>).....	61
Tabel III-27. <i>Gap Analysis</i> Ditjen SDPPI	62
Tabel III-28. <i>Gap Analysis</i> Izin Spektrum Frekuensi Radio.....	62
Tabel III-29. Indikator-indikator dengan kesenjangan yang lebar untuk setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI	65
Tabel III-30. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	72
Tabel III-31. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR).	76
Tabel III-32. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI.	80
Tabel III-33. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara <i>Online</i>	81
Tabel III-34. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara <i>Online</i>	82
Tabel III-35. <i>Gap Analysis</i> pelayanan secara <i>online</i>	83
Tabel III-36. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan.....	85
Tabel III-37. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui prosedur pelayanan.	86
Tabel III-38. Media yang sering digunakan pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran.	86
Tabel III-39. Dokumen yang sulit dipenuhi responden dalam melengkapi persyaratan pelayanan.....	86

Daftar Gambar

Gambar II-1.	<i>Research Design</i>	15
Gambar II-2.	Skema Metode Sampling	26
Gambar II-3.	<i>Flow of Work</i> Pelaksanaan Survey Lapang	33
Gambar II-4.	Struktur organisasi pelaksana survei.....	33
Gambar II-5.	Sub-kriteria dari Hasil pada Masyarakat/Pengguna Layanan	38
Gambar II-6.	Kuandran <i>Cartesius</i> IPA	40
Gambar III-1.	Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI	53
Gambar III-2.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI	66
Gambar III-3.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	68
Gambar III-4.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Tetap	70
Gambar III-5.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat.....	70
Gambar III-6.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Penyiaran.....	71
Gambar III-7.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Maritim/Penerbangan.....	71
Gambar III-8.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Izin Stasiun Radio Layanan Satelit	72
Gambar III-9.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio	73
Gambar III-10.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan REOR.....	74
Gambar III-11.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SKOR.....	75
Gambar III-12.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IKRAP.....	75
Gambar III-13.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IAR.....	76
Gambar III-14.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	77
Gambar III-15.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	78
Gambar III-16.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Secara <i>Online</i>	84

PENDAHULUAN

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;
- e. Pelaksanaan administrasi direktorat jenderal sumber daya dan perangkat pos dan informatika.

Ditjen SDPPI menjalankan 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, 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 aparat 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 aparat 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 Peraturan Menteri PAN dan RB No 1 tahun 2012, mengenai pedoman penilaian mandiri pelaksanaan reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dan Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB No 16 Tahun 2014.

1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dari kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Ditjen SDPPI dalam hal pelayanan publik berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat dan indeks integritas pelayanan publik.

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
- b. Mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
- c. Mengukur skor penilaian "Komponen Hasil" yang akan menentukan panel penilaian hasil 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.

Analisis data terhadap IKM, Indeks Integritas dan skor penilaian untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik yang harus dilaksanakan Ditjen SDPPI.

1.3. Output dan Outcome Kegiatan

a. Output.

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 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.

b. *Outcome*.

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 "Survei Pelayanan Publik Ditjen. SDPPI" 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 "Survei Pelayanan Publik Ditjen. SDPPI" adalah **survei** langsung ke lapang (*Fieldwork Survey*) untuk melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner, sedangkan pendekatan ***Qualitative Research*** adalah *Focus Group Discussion* (FGD).

FGD dilaksanakan mengingat PerpenPAN-RB No. 16 Tahun 2014 baru mulai diundangkan pada 9 Mei 2014 dengan jumlah dan sifat unsur IKM yang akan diukur berbeda dengan perturan sebelumnya. 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.

Pendekatan teori yang melandasi penggunaan metode FGD pada kegiatan ini dapat diuraikan dalam pembahasan berikut ini.

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!
3. FGD adalah **group** bukan individu. Prinsip ini masih terkait dengan prinsip sebelumnya. Agar terjadi dinamika kelompok, moderator harus memandang para peserta FGD sebagai suatu group, bukan orang per orang. Selalu melemparkan topik ke "tengah" bukan melulu tembak langsung ke peserta FGD.
4. FGD adalah diskusi **terfokus** bukan diskusi bebas. Namun dalam diskusi jangan hanya mengejar interaksi dan dinamika kelompok, kalau hanya mengejar hal tersebut diskusi bisa berjalan "ngawur". Selama diskusi berlangsung moderator harus fokus pada tujuan diskusi, sehingga moderator akan selalu berusaha mengembalikan diskusi ke "jalan yang benar". Moderator memang dituntut untuk mencairkan suasana (*ice breaking*) agar diskusi tidak berlangsung kaku, namun kadang-kadang proses *ice breaking* ini kelamaan (bertele-tele), moderator ikut larut dalam "keceriaan" kelompok, dan baru tersadar ketika masih banyak hal yang belum tergali, sementara para peserta sudah mulai kehilangan "energi".

Kesimpulan dari uraian pendekatan ilmiah dalam kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" dapat dirangkum dalam Tabel II-1 berikut ini.

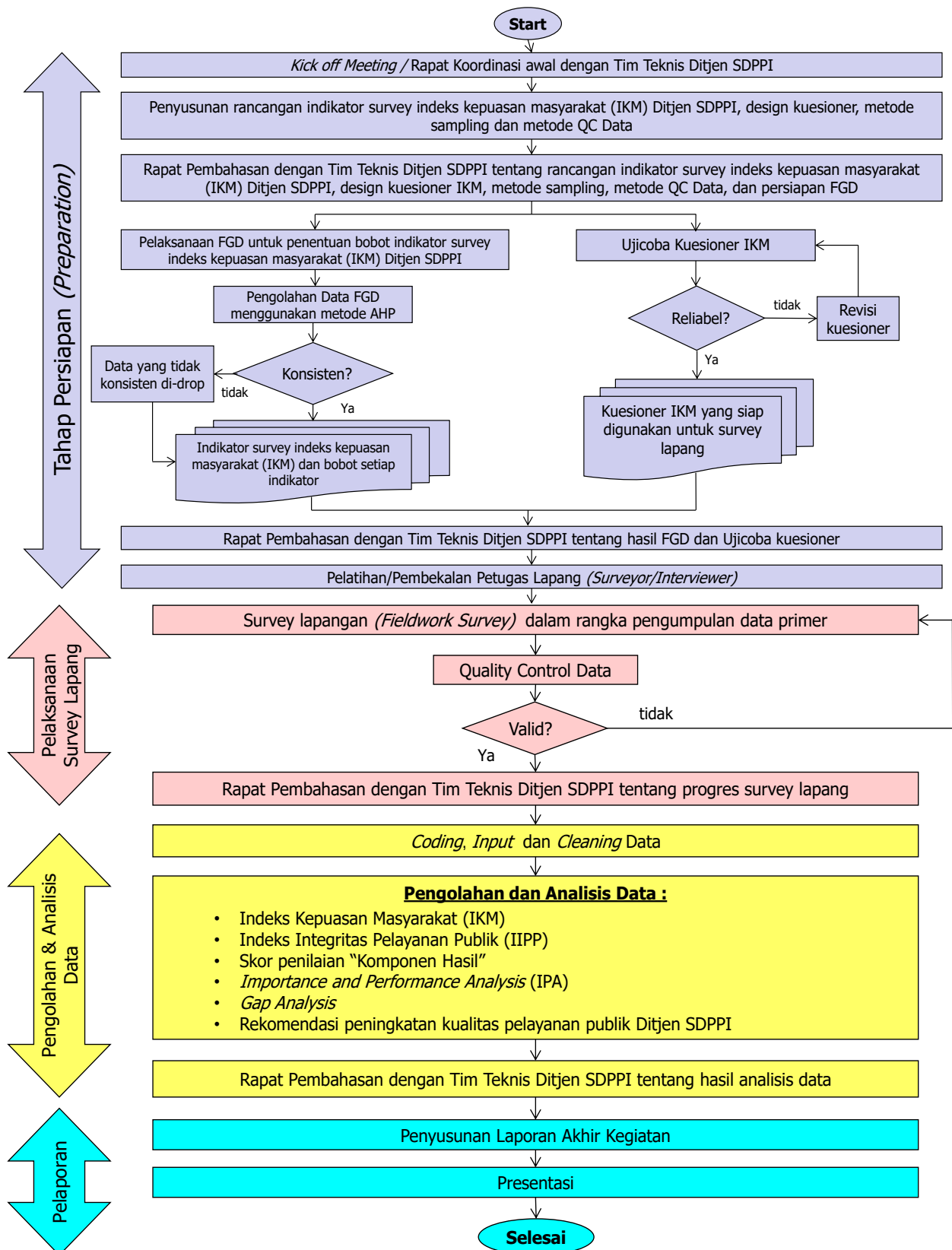
Tabel II-1. Pendekatan Ilmiah Kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI”.

No	Pendekatan	Metode
1	<i>Quantitative Research</i>	Survei Lapang untuk mengadakan wawancara tatap muka dengan responden menggunakan kuesioner.
2	<i>Qualitative Research</i>	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD) untuk menentukan indikator dan bobot indikator survei.

Berdasarkan pendekatan yang tercantum dalam Tabel II-1, maka dapat disusun **metodologi** pelaksanaan kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI” yang dapat dirangkum dalam sebuah rancangan penelitian (*Research Design*) seperti terlihat pada gambar 1 berikut ini.

Secara garis besar *Research Design* kegiatan “Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumberdaya Perangkat Pos dan Informatika” terbagi menjadi beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- 1) Tahap Persiapan (*Preparation*);
- 2) Tahap Pelaksanaan Survei Lapang (*Fieldwork Survey*);
- 3) Tahap Pengolahan dan Analisis Data (*Data Processing and Analysis*);
- 4) Tahap Pelaporan dan Presentasi (*Reporting and Presentation*).



Gambar II-1. Research Design

Untuk dapat memahami lebih lanjut dari setiap tahap dalam *Research Design*, maka masing-masing tahapan dapat diuraikan dalam sub-bab berikut ini.

2.1. Tahap Persiapan (*Preparation*)

Agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar dan memberikan hasil yang optimal, maka diperlukan tahap persiapan yang baik. Pada tahap ini yang perlu dipersiapkan adalah:

2.1.1. *Kick Off Meeting*/Rapat Koordinasi awal dengan Tim Teknis Ditjen SDPP

Tahap awal dari seluruh rangkaian kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" adalah melakukan *Kick Off Meeting* dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI. *Kick Off Meeting* ini merupakan langkah awal dari seluruh rangkaian kegiatan dan sebagai pertanda dimulainya kegiatan. *Kick Off Meeting* juga sekaligus sebagai rapat koordinasi antara Tim Tenaga Ahli Konsultan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI yang bertujuan untuk:

- 1) Menyamakan persepsi antara Tim Teknis Ditjen SDPPI dengan Tim Tenaga Ahli Konsultan tentang ruang lingkup kegiatan, definisi dan batasan-batasan yang akan digunakan dalam pelaksanaan kegiatan;
- 2) Pendalaman terhadap Kerangka Acuan Kerja (KAK) tentang pendekatan/metodologi pelaksanaan kegiatan, rencana dan jadwal pelaksanaan kegiatan, dan sebaran sampel;
- 3) Mengumpulkan data hasil survei kepuasan masyarakat terdahulu, indeks integritas pelayanan publik di lingkungan SDPPI dan data sekunder lainnya yang mendukung pelaksanaan kegiatan;
- 4) Hal lainnya yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan

2.1.2. Penyusunan rancangan indikator survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI, design kuesioner, metode sampling dan metode QC Data

Berdasarkan hasil rapat koordinasi dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI, maka Tim Tenaga Ahli Konsultan mulai bekerja menyusun berbagai rancangan instrumen survei, yaitu:

1) Rancangan Indikator Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Survei Integritas Pelayanan Publik (IIPP).

Sebelum menyusun indikator survei IKM dan IIPP, terlebih dahulu dipaparkan pendekatan teori, metode dan landasan hukum yang melandasi penyusunan indeks kepuasan masyarakat dan integritas pelayanan publik.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, "Pelayanan Publik" didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

"Penyelenggara Pelayanan Publik" didefinisikan sebagai setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang Undang untuk kegiatan

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

Berdasarkan definisi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Ditjen SDPPI adalah institusi penyelenggara negara yang menyelenggarakan pelayanan publik, berupa jasa dan pelayanan administratif di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika.

Banyak definisi berkaitan dengan "Kepuasan Pelayanan Publik", antara lain disebutkan oleh Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day:

"Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai".

Dengan bahasa yang lebih sederhana **Philip Kotler** (1994) menyebutkan kepuasan pelanggan sebagai:

"Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang telah dirasakan dengan harapannya".

Berdasarkan kedua definisi tentang "Kepuasan Pelayanan Publik" tersebut, maka dapat ditentukan definisi "Kepuasan Pelayanan Publik" Ditjen SDPPI adalah tingkat perasaan pengguna layanan setelah membandingkan antara kinerja (*performance*) petugas dan ketersediaan fasilitas unit layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan dengan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan publik dan fasilitas yang disediakan oleh Ditjen SDPPI.

Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan, perlu melakukan pengukuran terhadap : kinerja (*performance*) petugas unit layanan yang telah dirasakan oleh investor, kelengkapan fasilitas pelayanan dan besar harapannya investor terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

Untuk dapat melakukan pengukuran terhadap kinerja (*performance*) petugas unit layanan, kelengkapan fasilitas pelayanan dan besarnya harapan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, perlu dirumuskan atribut-atribut kepuasan pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI. Perumusan atribut-atribut kepuasan pelayanan publik berpedoman pada :

3. Pasal 21 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Dasar hukum;
 - b. Persyaratan;
 - c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - d. Jangka waktu penyelesaian;
 - e. Biaya/tarif;
 - f. Produk pelayanan;
 - g. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
 - h. Kompetensi pelaksana;
 - i. Pengawasan internal;
 - j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;

- k. Jumlah pelaksana;
 - l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
 - n. Evaluasi kinerja pelaksana.
4. PermenPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, menyatakan bahwa ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:
- a. **Persyaratan.**
 Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b. **Prosedur.**
 Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c. **Waktu pelayanan.**
 Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. **Biaya/Tarif.**
 Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
 - e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.**
 Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - f. **Kompetensi Pelaksana.**
 Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 - g. **Perilaku Pelaksana.**
 Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 - h. **Maklumat Pelayanan.**
 Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
 - i. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.**
 Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari 9 ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas, belum tercantum unsur untuk mengukur ketersediaan dan kenyamanan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Ditjen SDPPI. Oleh karena itu perlu ditambahkan 1 unsur lagi, yaitu Fasilitas Pelayanan.

5. Untuk dapat memenuhi kaidah ilmiah, maka sepuluh ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014, dikelompokkan ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Metode *Service Quality (SERVQUAL)* dari Zeithaml, Parasuraman & Berry, yaitu : (1) bukti fisik (*Tangibles*), (2) keterandalan (*Reliability*), (3) daya tanggap (*Responsiveness*), (4) jaminan (*Assurance*) dan (5) sikap empati (*Empathy*).

Pengelompokan atribut kepuasan pelayanan publik ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik menjadi rancangan atribut atau Indikator IKM. Rancangan Indikator Survey IKM Ditjen SDPPI ini merupakan hasil penggabungan antara metode *Servqual* dan PermenPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 seperti disajikan dalam Tabel II-2.

Tabel II-2. Rancangan Variabel dan Indikator Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks	No	VARIABEL	No	INDIKATOR
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	Persyaratan
			2	Produk Hasil Pelayanan
			3	Fasilitas Pelayanan
	2	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	4	Prosedur
			5	Kompetensi Pelaksana
	3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	6	Waktu Pelayanan
			7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
	4	Jaminan (<i>Assurances</i>)	8	Biaya/Tarif
			9	Maklumat Pelayanan
	5	Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	10	Perilaku Pelaksana

Sedangkan variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik (IIPP) berpedoman kepada variabel dan indikator survei integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPK.

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dalam Bab II tentang Model Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (Model PMPRB), Sub-bab 2.2 tentang Komponen Hasil, dan butir 6.2 tentang Indikator pengukuran yang berorientasi pada masyarakat/pengguna layanan, dipaparkan bahwa variabel, indikator, sub-indikator beserta bobot masing-masing variabel, indikator, sub-indikator survey integritas pelayanan publik (IIPP) adalah sebagai berikut:

Tabel II-3. Draft Variabel, Indikator, Sub-indikator Survey Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).

Indeks	Variabel	Bobot	Indikator	Bobot	Sub-Indikator	Bobot
Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)	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
			Pencegahan Korupsi	0,313	Perilaku pengguna layanan	0,260
					Tingkat Upaya Anti Korupsi	0,750
					Mekanisme pengaduan masyarakat	0,250

2) Penyusunan Kuesioner.

Setelah variabel dan indikator survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan variabel, indikator serta sub-indikator survey Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) selesai disusun, maka tahap selanjutnya adalah menyusun rancangan kuesioner yang akan digunakan pada saat wawancara dengan pengguna layanan.

Penyusunan rancangan kuesioner ini merupakan tahap yang sangat krusial dan inti dari sebuah kegiatan survey. Penyusunan rancangan kuesioner berdasarkan variabel, indikator dan sub-indikator yang telah disusun sebelumnya, baik survey IKM maupun IIPP. Rancangan kuesioner disusun secara khusus agar dapat dipergunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks integritas pelayanan publik (IIPP) Ditjen SDPPI tahun 2015 sekaligus dalam satu kali pelaksanaan survey lapang.

Beberapa prinsip dasar dalam penyusunan kuesioner, antara lain :

- Isi dan tujuan pertanyaan dalam kuesioner harus sesuai dengan tujuan survey.
- Bahasa yang dipergunakan harus mudah dimengerti.
- Pertanyaan yang diberikan tidak menimbulkan makna ganda sehingga menyulitkan responden untuk menjawabnya.
- Pertanyaan yang diberikan merupakan pertanyaan yang aktual, mudah diingat responden, bukan pertanyaan yang perlu berfikir keras dalam menjawabnya.

- e. Pertanyaan dalam kuesioner sebaiknya tidak terlalu banyak, agar responden tidak jenuh menjawabnya.
- f. Urutan pertanyaan dalam kuesioner biasanya diacak, atau dimulai dari yang umum menuju ke yang spesifik atau dapat dimulai dari yang mudah menuju ke yang lebih sulit.

Bentuk/jenis pertanyaan dalam kuesioner pada umumnya terdiri dari :

a. **Pertanyaan saringan (*screening question*)**

Pada awal pertanyaan di setiap kuesioner biasanya terdapat beberapa pertanyaan saringan yang berfungsi untuk menentukan apakah calon responden memenuhi syarat untuk diwawancarai atau tidak?.

b. **Pertanyaan tertutup (*close ended question*)**

Pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan dalam kuesioner yang mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif pilihan jawaban yang telah tersedia (*multiple choice*). Pertanyaan tertutup ini akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data.

Terkait dengan kegiatan "Survey Pelayanan Publik Ditjen SDPPI", maka pilihan jawaban *close ended question* untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) akan disusun dalam bentuk *scale response question* dengan menggunakan skala **Likert**, seperti contoh berikut:

- 1 = STS, Sangat tidak setuju, berarti masyarakat sangat tidak puas.
- 2 = TS, Tidak Setuju, berarti masyarakat tidak puas.
- 3 = S, Setuju, berarti masyarakat puas.
- 4 = SS, Sangat Setuju, berarti masyarakat sangat puas.

Sedangkan *close ended question* untuk mengukur indeks integritas pelayanan publik akan disusun dalam bentuk *multiple choice* yang disesuaikan dengan maksud dan tujuan masing-masing pertanyaan.

c. **Pertanyaan terbuka (*open ended question*)**

Pertanyaan terbuka merupakan pertanyaan yang mengharapkan responden menjawab pertanyaan dalam bentuk uraian kata-kata responden sendiri.

Beberapa bagian pertanyaan yang harus ada dalam kuesioner, antara lain :

1. **Identitas Responden.**

Pertanyaan tentang identitas diri responden diperlukan untuk mendapatkan data demografi responden yang akan dipergunakan dalam analisis profil responden.

2. **Pertanyaan Utama.**

Pertanyaan utama adalah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang diarahkan untuk menggali data dan informasi mengenai kepuasan pengguna layanan dan integritas pelayanan publik terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.

Penilaian terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dilakukan dengan cara memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang telah disediakan, yaitu :

1. **STP** = Sangat Tidak Penting, berarti harapan masyarakat sangat rendah.
2. **TP** = Tidak Penting, berarti harapan masyarakat rendah.
3. **P** = Penting, berarti harapan masyarakat tinggi.
4. **SP** = Sangat Penting, berarti harapan masyarakat sangat tinggi.

Sedangkan penilaian terhadap kinerja (*performance*) juga dilakukan dengan cara memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang telah disediakan, yaitu :

5. **STS**, = Sangat tidak setuju, berarti masyarakat sangat tidak puas.
6. **TS** = Tidak Setuju, berarti masyarakat tidak puas.
7. **S** = Setuju, berarti masyarakat puas.
8. **SS** = Sangat Setuju, berarti masyarakat sangat puas.

Tabel II-4. Contoh Pertanyaan dalam Kuesioner Survey IKM

No	Hal yang dinilai	TINGKAT KEPENTINGAN				KINERJA			
		STP	TP	P	SP	STS	TS	S	SS
1	Bagaimana tingkat kepentingan dan kepuasan Bapak/Ibu terhadap dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan layanan publik Ditjen SDPPI?								

Penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mengacu kepada 10 (sepuluh) indikator survey IKM. Setiap indikator akan diterjemahkan ke dalam satu atau lebih pertanyaan yang dapat diperinci sebagai berikut:

1. **Persyaratan.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap dokumen persyaratan yang dibutuhkan dalam pengurusan layanan publik Ditjen SDPPI?

2. **Produk Hasil Pelayanan.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap hasil pelayanan yang telah diberikan petugas unit layanan publik Ditjen SDPPI?

3. **Fasilitas Pelayanan.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap fasilitas ruang tunggu yang terdapat di unit layanan publik Ditjen SDPPI?
- (2) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap loket/meja pelayanan yang terdapat di unit layanan publik Ditjen SDPPI?
- (3) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap fasilitas pendukung, seperti sarana ibadah/toilet/parkir/kantin yang terdapat di unit layanan publik Ditjen SDPPI?

4. **Prosedur.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap kejelasan prosedur pelayanan yang diterapkan di Ditjen SDPPI?

- (2) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap kemudahan untuk mengikuti prosedur pelayanan yang diterapkan di Ditjen SDPPI?

5. **Kompetensi Pelaksana.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap **pengetahuan** yang dimiliki oleh petugas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI?
- (2) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap **keterampilan** petugas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI?
- (3) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap **keahlian** petugas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dalam melayani Bapak/Ibu ?
- (4) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap **pengalaman** yang dimiliki oleh petugas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI?

6. **Waktu Pelayanan.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses Pelayanan Publik Ditjen SDPPI?
- (2) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap jam buka loket Pelayanan Publik Ditjen SDPPI?
- (3) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap jam tutup loket Pelayanan Publik Ditjen SDPPI?
- (4) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap jam istirahat loket Pelayanan Publik Ditjen SDPPI?

7. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap kemudahan akses menyampaikan pengaduan/saran/masukan melalui fasilitas yang disediakan ?
- (2) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap kecepatan respon petugas atas setiap pengaduan/saran/masukan Bapak/Ibu ?
- (3) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap penyelesaian atas pengaduan/saran/masukan Bapak/Ibu ?

8. **Biaya/Tarif.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap biaya/tarif yang diterapkan dalam pengurusan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI?

9. **Maklumat Pelayanan.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap pernyataan kesanggupan Ditjen SDPPI untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan?

10. **Perilaku Pelaksana.**

- (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan ?
- (2) Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja yang Bapak/Ibu rasakan terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?

Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur indeks integritas pelayanan publik (IIPP) mengacu pada butir-butir pertanyaan pada survey integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPK.

Dari uraian tentang penyusunan kuesioner ini, maka dapat disusun rancangan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, baik untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maupun Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP), seperti terlihat pada Lampiran 1.

3) Penyusunan Metode Sampling.

Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti. Penelitian yang dilakukan terhadap seluruh elemen populasi dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitian lebih bisa dipercaya, maka seorang peneliti harus melakukan sensus.

Namun untuk melakukan sensus banyak kendala yang akan dihadapi dalam meneliti keseluruhan elemen populasi, seperti kendala biaya, tenaga dan waktu penelitian. Oleh karena itu, penelitian biasanya dilakukan terhadap sebagian dari keseluruhan elemen populasi atau biasa disebut sebagai **sampel**.

Agar hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya, dalam artian sampel yang diteliti masih bisa mewakili karakteristik populasi, maka cara menentukan/penarikan sampel harus dilakukan secara seksama. Cara menentukan/penarikan sampel dikenal dengan nama **metode sampling** atau **metode pengambilan sampel**.

Secara umum, sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Namun sepanjang sejarah penelitian, belum pernah ada sampel yang bisa mewakili 100% karakteristik populasi sepenuhnya. Oleh karena itu, di dalam setiap penarikan sampel senantiasa melekat sebuah kesalahan, yang dikenal dengan nama **"Sampling Error"** atau **"Margin of Error"**. *Margin of Error* didefinisikan sebagai selisih antara nilai statistik hasil pengukuran terhadap unit-unit dalam sampel dengan nilai parameter populasinya. *Margin of Error* dinyatakan dalam bentuk persentase (%) yang dapat pula diartikan sebagai persentase tingkat kesalahan pendugaan parameter populasi yang masih bisa ditoleransi. *Margin of Error* berkaitan erat dengan banyaknya jumlah sampel yang disurvei, semakin banyak jumlah sampel yang diambil, umumnya akan semakin merepresentasikan karakteristik populasinya dan hasil survey lebih dapat digeneralisasikan.

Dilihat dari substansi tujuan penarikan sampel, yakni untuk memperoleh representasi parameter populasi yang tepat, maka banyaknya sampel yang akan diambil perlu mempertimbangkan karakteristik populasi dan kemampuan mengestimasi.

Pertimbangan karakteristik populasi akan menentukan teknik pengambilan sampel, yang dimaksudkan untuk mengurangi *margin of error* dan meningkatkan kemampuan estimasi parameter populasi dari sampel.

Upaya untuk mencapai ketepatan/presisi estimasi parameter populasi yang lebih baik memerlukan sampel yang banyak. Banyaknya sampel yang disurvei tergantung pada keragaman dalam populasi, tingkat kesalahan (*margin of error*) yang ditoleransi, dan tingkat kepercayaan terhadap pendugaan parameter populasi.

Besarnya sampel didapatkan dengan menggunakan rumus **Krejcie dan Morgan** sebagai berikut :

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

Keterangan:

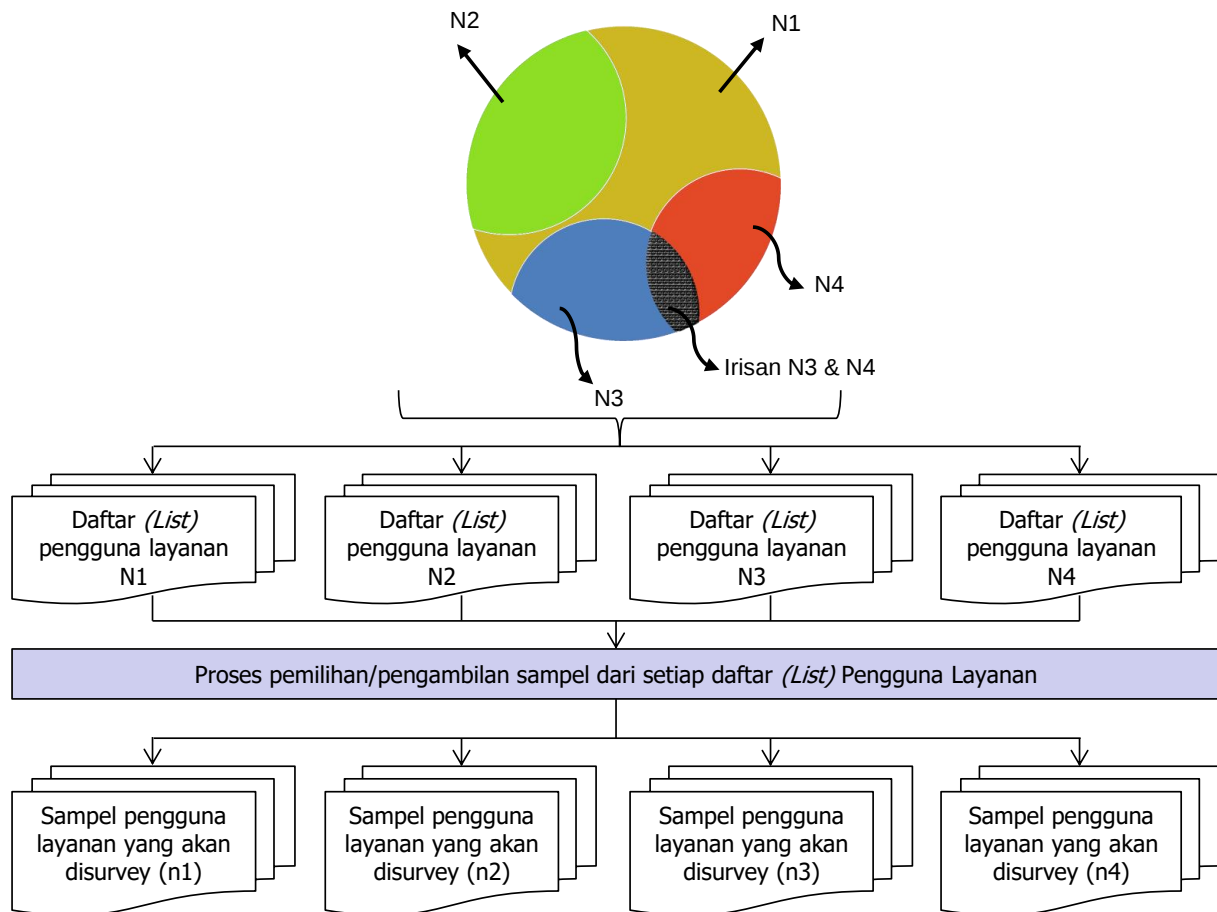
- n = Jumlah/ukuran sampel.
- N = Jumlah/ukuran populasi.
- χ^2 = Nilai statistik *Chi-Kuadrat*
- P = Proporsi Populasi
- d = galat pendugaan atau **Margin of Error**.

Jika disimulasikan jumlah anggota populasi (N) dan ukuran sampel (n) dengan $\chi^2 = 1,96$, P = 0,5, maka pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimulasikan besarnya *margin of error* seperti terlihat pada Tabel II-5.

Tabel II-5. Estimasi *Margin of Error* untuk ukuran sampel 1000 responden

Jumlah Populasi Pelanggan Ditjen SDPPI	Nilai Statistik		Margin of Error	Ukuran Sampel
N	P	χ^2	e	n
1.000.000	0,5	1,96	3,097%	1000
500.000	0,5	1,96	3,096%	1000
250.000	0,5	1,96	3,093%	1000
100.000	0,5	1,96	3,084%	1000
50.000	0,5	1,96	3,068%	1000
38.978	0,5	1,96	3,059%	1000

Secara garis besar, metode *cluster random sampling* yang akan digunakan pada survey IKM dan IIPP dapat dirangkum dalam Gambar II-2.



Gambar II-2. Skema Metode Sampling

Populasi pengguna layanan publik Ditjen SDPPI, disimbolkan dgn N terdiri dari 4 kelompok, yaitu:

- N1 = Perizinan spektrum frekuensi radio
- N2 = Sertifikasi operator radio
- N3 = Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi
- N4 = Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi

Catatan : Terdapat irisan antara N3 dan N4.

4) Penyusunan Metode *Quality Control* (QC) Data.

Kesuksesan pelaksanaan survey pada akhirnya sangat ditentukan oleh **attitude** petugas lapangan, dalam hal ini adalah *interviewer*, *team leader* dan *supervisor* yang harus memiliki integritas diri yang tinggi dan dapat dipercaya.

Petugas lapangan seringkali melakukan kecurangan (*cheating*) dalam mengumpulkan data hasil wawancara. Umumnya kecurangan dilakukan oleh *interviewer* dengan cara mengisi sendiri jawaban pertanyaan dalam kuesioner dan merekayasa identitas responden.

Untuk mengatasi kecurangan (*cheating*) petugas lapang ini, maka diperlukan QC Data yang sangat ketat. QC Data bertujuan untuk memastikan data yang terkumpul benar-benar valid

dan akurat, **responden yang diwawancarai benar-benar ada** (bukan responden fiktif) sesuai dengan *sampling frame*, dan **proses wawancara benar-benar telah dilakukan** (bukan hasil rekayasa interviewer), sesuai dengan panduan wawancara yang ditetapkan.

QC Data di lokasi survei dengan cara *witnesses* dan Uji Petik. *Witnesses* dilakukan oleh *team leader*, sedangkan Uji Petik dilakukan oleh *Supervisor*.

Langkah-langkah QC Data ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Team Leader* mendampingi dan menyaksikan (*witnesses*) *interviewer* dalam melakukan wawancara dengan responden.

Witnesses bertujuan untuk memastikan bahwa responden yang diwawancarai sesuai dengan metode sampling yang telah ditentukan, memberikan masukan kepada *interviewer* tentang jalannya wawancara, dan hasil wawancara adalah benar-benar data yang diperoleh dari responden melalui proses wawancara.

2. *Semua* kuesioner yang telah diisi oleh responden dilakukan validasi manual untuk mendeteksi kesalahan dan kelengkapan dalam pengisian kuesioner. Validasi ini merupakan filter pertama terhadap lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden di masing-masing kelompok responden yang disurvei. Apabila lembar kuesioner dinyatakan tidak valid, maka lembar kuesioner tersebut dinyatakan tidak sah dan dilakukan wawancara ulang dengan responden yang baru.
3. **Uji petik** di lokasi survei untuk mengetahui kebenaran identitas responden dan proses wawancara terhadap kuesioner yang telah dinyatakan valid.

Uji petik ini dilakukan oleh *Supervisor* 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 dikirim ke kantor konsultan secara bertahap untuk proses selanjutnya.
5. QC Data tahap dua terhadap lembar kuesioner yang telah diterima di kantor konsultan yang dilakukan 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.

2.1.3. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang rancangan indikator survey indeks kepuasan masyarakat (IKM)

Ditjen SDPPI, design kuesioner IKM, metode sampling, metode QC Data, dan persiapan FGD

Setelah rancangan indikator tingkat kepuasan pengguna layanan, kuesioner, metode sampling dan metode QC Data selesai disusun, maka hasil penyusunan semua instrumen survey ini akan dibahas dengan Tim Teknis SDPPI.

Maksud dan tujuan rapat pembahasan ini adalah untuk menerima masukan/saran, dan persetujuan dari Tim Teknis Ditjen SDPPI serta persiapan pelaksanaan FGD.

2.1.4. Pelaksanaan FGD untuk penentuan bobot indikator survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI

Sejalan dengan pendekatan *Qualitative Research* dan ruang lingkup yang pertama pada KAK, maka penyempurnaan variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI dilaksanakan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD).

FGD dilaksanakan di Jakarta dengan peserta yang terdiri dari : (1) tenaga ahli konsultan; (2) tim teknis dan perwakilan dari beberapa unit layanan publik Ditjen SDPPI; (3) akademisi bidang telekomunikasi/informatika/kebijakan publik; serta (4) beberapa narasumber yang berkompeten, seperti perwakilan dari beberapa perusahaan/institusi pengguna layanan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) di bidang telekomunikasi/informatika.

Sedangkan metode analisis data hasil FGD dilakukan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). AHP adalah sebuah kerangka untuk mengambil keputusan dengan efektif atas persoalan yang kompleks dengan menyederhanakan dan mempercepat proses pengambilan keputusan dengan memecah persoalan tersebut ke dalam bagian-bagian tertentu, menata bagian atau variabel tersebut dalam sebuah susunan hirarki, memberi nilai numerik pada pertimbangan subjektif tentang pentingnya setiap variabel dan mensintesiskan berbagai pertimbangan untuk menetapkan variabel yang memiliki prioritas paling tinggi dan mempengaruhi hasil pada situasi tersebut.

AHP pertama kali diperkenalkan oleh Thomas L. Saaty pada 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.**

2.1.5. Ujicoba Kuesioner

Kuesioner yang telah selesai disusun, maka sebelum dipergunakan untuk survey lapangan perlu dilakukan ujicoba untuk mengetahui tingkat keterandalan (*Reliability*) kuesioner tersebut. Ujicoba dilaksanakan dengan cara melakukan wawancara pada kelompok kecil responden berjumlah antara 10 – 30 orang dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun di wilayah Jabodetabek.

Tingkat keterandalan kuesioner dapat diuji dengan menggunakan uji **Cronbach's Alpha** pada perangkat lunak (Software) SPSS. Tingkat keterandalan/reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang merupakan dimensi dari suatu variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner. Kuesioner dikatakan terandal/reliabel jika kuesioner tersebut digunakan untuk mengukur berulang kali pada objek yang sama mampu memberikan nilai pengukuran yang sama (konsisten).

Perhitungan **Cronbach's Alpha** dalam SPSS didasarkan pada banyaknya item pertanyaan (k) dan rasio dari rata-rata kovarian (ko-ragam) antar item dan rata-rata varian (ragam) antar itemnya, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_{tot}^2} \right]$$

Keterangan :

- k = Jumlah pertanyaan
- s_i^2 = Ragam antar responden untuk skor pertanyaan ke-I
- s_{tot}^2 = Ragam antar responden untuk skor total

Jika nilai **Cronbach's Alpha** yang diperoleh di bawah 0.62, maka dilakukan revisi kuesioner. Sebaliknya jika di atas 0.62, maka proses dilanjutkan pada tahap berikutnya.

2.1.6 Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis SDPPI tentang hasil FGD dan ujicoba kuesioner.

Hasil pengolahan data FGD berupa bobot indikator survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan hasil ujicoba kuesioner survey IKM dan IIPP, akan dibahas dengan Tim Teknis SDPPI.

Maksud dan tujuan rapat pembahasan ini adalah untuk melaporkan pelaksanaan FGD, hasil pengolahan data FGD, dan hasil ujicoba kuesioner. Disamping itu untuk meminta persetujuan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang bobot indikator survey IKM dan kuesioner final (IKM dan IIPP) hasil ujicoba.

2.1.7. Pelatihan/Pembekalan Petugas Lapang (*Interviewer*).

Seperti telah dibahas sebelumnya bahwa salah satu kunci kesuksesan pelaksanaan survey adalah kejelian dalam menentukan petugas lapangan yang akan melaksanakannya. Untuk itu diperlukan sebuah metode rekrutmen petugas lapangan yang sangat ketat dan selektif. Hal ini diperlukan untuk mendapatkan personil lapangan yang memiliki integritas diri yang tinggi dan dapat dipercaya, agar dapat mengurangi tingkat kecurangan yang dilakukan oleh petugas lapangan.

Personil yang akan terlibat dalam survey ini akan melewati sebuah proses seleksi yang sangat ketat. Tahapan seleksi ini antara lain:

- a) Proses wawancara untuk mengetahui *Personal Integrity* dari calon petugas lapang (*Team Leader* dan *interviewer*);
- b) Kontrak kerja yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak;
- c) Monitoring dan evaluasi kinerja setiap hari selama pelaksanaan survey. Indikator kinerja petugas lapang adalah pencapaian jumlah kuesioner yang telah diisi oleh responden setiap harinya.

Rangkaian terakhir dari tahap persiapan kegiatan "Survey Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" adalah pelatihan *interviewer*. Pelatihan ini bertujuan agar pelaksanaan survey dapat berjalan secara efektif dan sesuai jadwal.

- a) Pelatihan *interviewer* ini memuat materi pelatihan tentang :
- b) Pemahaman terhadap proses setiap pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI;
- c) Penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner;
- d) Teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) kepada calon responden;
- e) Kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*);
- f) Teknik wawancara (*Interview Technique*);
- g) 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*) di antara sesama *interviewer*.

2.2. TAHAP PELAKSANAAN SURVEY

Survey yang akan dilaksanakan terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu survey indeks kepuasan pengguna layanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan survey integritas pelayanan publik untuk mengukur indeks integritas pelayanan publik (IIPP) Ditjen SDPPI.

Survey integritas pelayanan publik perlu dilakukan, mengingat indeks integritas terakhir yang di *release* oleh KPK adalah indeks integritas pelayanan publik tahun 2014, sehingga sudah tidak relevan lagi digunakan pada tahun 2015i.

Walaupun survey yang dilaksanakan terdiri dari 2 (dua) jenis, namun proses wawancara hanya dilakukan satu kali dan kuesioner yang digunakan juga cukup satu kuesioner.

2.2.1. Survey lapangan (*Fieldwork Survey*) dalam rangka pengumpulan data primer.

Sejalan dengan pendekatan ***Quantitative*** pada kegiatan "Survey Pelayanan Publik Ditjen SDPPI", maka metode pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara langsung tatap muka (*face to face interview*) dengan responden menggunakan kuesioner. Responden yang diwawancarai harus mengikuti kerangka sampel (*sampling frame*) yang diperoleh dari data pengguna layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI dengan ukuran sampel sebanyak 1.000 orang responden.

Langkah-langkah (*steps*) melakukan wawancara dengan responden adalah :

- a) Buat janji dengan calon responden untuk bertemu melakukan wawancara.
- b) Jelaskan maksud dan tujuan wawancara.
- c) Dalam proses wawancara, *interviewer* menuliskan semua jawaban responden pada lem-bar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. Tidak diperkenankan mengubah jawaban responden. Apabila diperlukan *interviewer* bisa meminjamkan lembar kuesioner agar responden dapat membaca dan lebih mengerti pertanyaan dalam kuesioner.
- d) Setelah seluruh pertanyaan dalam lembar kuesioner selesai diisi, periksa kembali kelengkapan jawaban yang harus diisi oleh responden. Jika *interviewer* sudah yakin semua jawaban dalam lembar kuesioner terisi, maka jangan lupa ucapkan "Terima Kasih" kepada responden, sambil memberikan *souvenir/gift* yang telah disiapkan sebelumnya.

Wawancara dengan masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI dapat dilaksanakan di 2 (dua) tempat, yaitu:

- a) Di kantor atau alamat domisili pengguna layanan.

Untuk dapat melakukan wawancara di kantor atau alamat domisili pengguna layanan, maka petugas pewawancara (*interviewer*) dibekali dengan surat tugas dari konsultan pelaksana survey, surat keterangan/pengantar dari Ditjen SDPPI dan data alamat pengguna layanan.

Sebelum melakukan wawancara, *interviewer* harus terlebih dahulu menghubungi perusahaan atau staf yang mengurus layanan publik di Ditjen SDPPI untuk meminta kesediaan waktu untuk melakukan wawancara.

- b) Di loket-loket pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Untuk dapat melakukan wawancara di loket-loket pelayanan publik Ditjen SDPPI, maka konsultan pelaksana survey harus terlebih dahulu mengajukan surat permohonan izin melakukan survey kepada Pimpinan Unit Layanan Publik yang bersangkutan. Surat permohonan izin ini mencantumkan nama-nama pewawancara (*interviewer*) yang akan melaksanakan tugas wawancara di unit layanan yang bersangkutan.

Disamping itu, surat permohonan izin survey disertai pula dengan surat pengantar/keterangan dari Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) kegiatan "Survey Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" atau Pejabat yang lebih tinggi lagi untuk memperkuat legalitas pelaksanaan survey di unit layanan yang bersangkutan.

Perlu diperhatikan juga bahwa pelaksanaan wawancara di loket-loket pelayanan jangan sampai mengganggu proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Dalam pelaksanaan wawancara, baik yang dilaksanakan di kantor atau alamat domisili pengguna layanan maupun di loket pelayanan, tentunya akan menghadapi berbagai kendala yang mungkin akan mempengaruhi jalannya pelaksanaan survey atau menghalangi pencapaian tujuan survey. Oleh karena itu petugas di lapangan harus selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan petugas satu tingkat di atasnya (*interviewer* melapor ke *team*

leader, team leader melapor ke *supervisor*, *supervisor* melapor ke tenaga ahli konsultan), melaporkan kendala-kendala yang dihadapi di lapangan.

Kendala-kendala ini harus seketika itu juga dilaporkan kepada petugas lapangan yang memiliki tingkatan yang lebih tinggi, agar dapat merekomendasikan dengan segera solusi atas kendala yang sedang dihadapi tersebut, agar tidak membuang waktu pelaksanaan survey lapangan.

2.2.2. Quality Control (QC) Data.

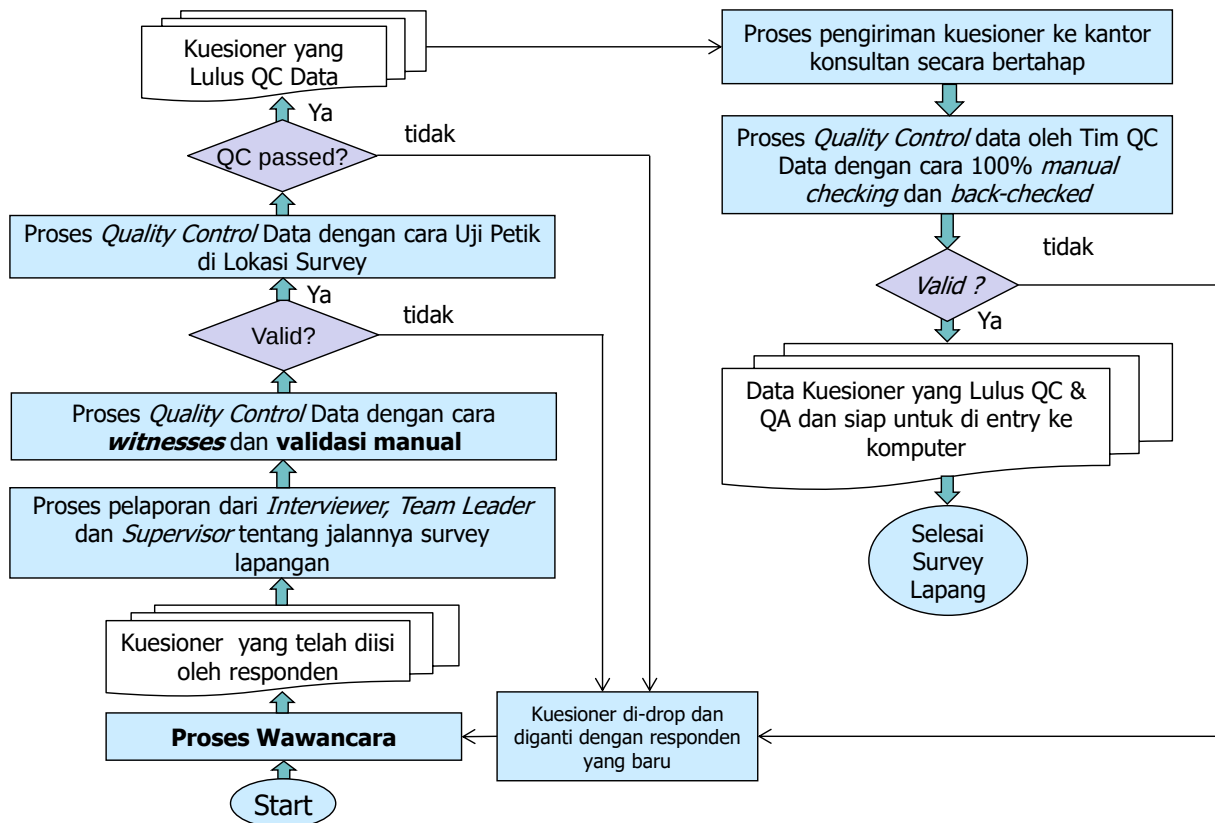
Seperti telah dibahas pada sub-bab "Penyusunan Metode *Quality Control* (QC) Data" bahwa untuk mengatasi kecurangan yang dilakukan oleh petugas lapang, diperlukan metode *Quality Control* (QC) data yang ketat dan berlapis. Tujuan QC Data yang ketat dan berlapis ini adalah agar data yang diperoleh benar-benar valid dan terandal, sehingga indeks yang dihasilkannya, baik IKM maupun IIPP dapat mencerminkan kualitas/mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI yang sebenar-benarnya, tanpa rekayasa sama sekali.

Langkah-langkah QC Data ini seperti telah diuraikan dalam sub-bab "Penyusunan Metode *Quality Control* (QC) Data".

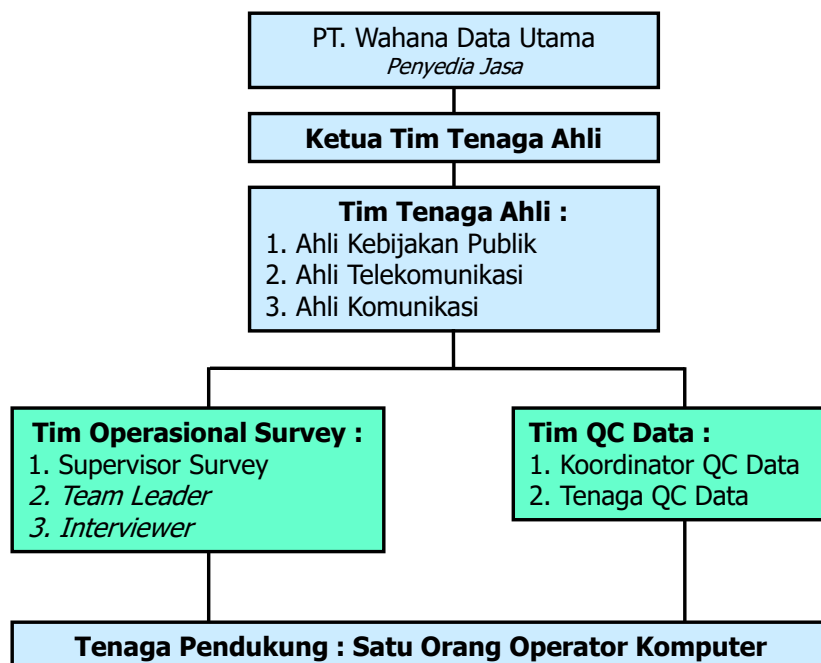
2.2.3. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang progres survey lapang.

Ditengah-tengah pelaksanaan survey lapangan, dilaksanakan rapat pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI. Maksud dan tujuan rapat pembahasan ini adalah untuk melaporkan progres pelaksanaan survey lapangan dan kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, serta mendiskusikan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang alternatif solusi yang akan diambil dalam menghadapi kendala pelaksanaan survey lapangan.

Agar pelaksanaan survei lapangan dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukan diagram aliran pekerjaan (*Flow of Work*) dan struktur organisasi seperti terlihat pada Gambar II-3 dan Gambar II-4.



Gambar II-3. *Flow of Work* Pelaksanaan Survey Lapangan



Gambar II-4. Struktur organisasi pelaksana survei

2.3. TAHAP PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA (*Data Processing and Analysis*).

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

2.3.1. *Coding, Input dan Cleaning Data*

Setelah kuesioner melewati proses QC data untuk kedua kalinya di kantor konsultan, maka tahap selanjutnya adalah pemberian skor untuk setiap pilihan jawaban pada lembar kuesioner. Pemberian skor ini dilakukan oleh tenaga ahli Statistik konsultan. Pemberian skor ini untuk mempermudah petugas entry data memasukkannya ke piranti lunak komputer. Setelah data di-entry, maka tahap selanjutnya adalah *cleaning* data untuk mendeteksi kesalahan pada saat entry data dan membetulkannya.

2.3.2. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah entry data selesai dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data primer hasil survey. Metode analisis data yang akan dipergunakan dalam kegiatan ini adalah:

(1) Analisis data survey kepuasan masyarakat/pengguna layanan terhadap pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Analisis data survey kepuasan masyarakat untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM) terdiri dari:

- ☐ IKM masing-masing unit layanan;
- ☐ IKM gabungan dari seluruh unit layanan.

Cara menghitung IKM adalah dengan menjumlahkan hasil perkalian antara skor dan bobot dari setiap indikator, kemudian menjumlahkan hasil perkalian antara skor dan bobot dari setiap variabel survey. Cara menghitung IKM tersebut dapat diringkas dalam persamaan matematika sebagai berikut :

Untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n C_{ij} \cdot X_{ij}$$

Keterangan : m = Jumlah Variabel Survey

n = Jumlah Indikator Survey

C_{ij} = Bobot Variabel ke-i dan Indikator ke-j

X_{ij} = Skor Variabel ke-i dan Indikator ke-j

Contoh cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

a. **Pertama-tama**, hitung skor dari setiap **indikator** dengan cara:

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

Misal : Untuk indikator "prosedur pelayanan" diwakili oleh 1 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara :

$$\begin{array}{rcl} \text{skor responden 2} & = & 4 \\ \text{skor responden 3} & = & 2 \\ \hline \text{JUMLAH SKOR} & = & 9 \\ \text{SKOR RATA-RATA} & = & \mathbf{3} \end{array}$$

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

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

$$\begin{array}{rcl} \text{Skor pertanyaan 1 unt responden 1} & = & 4 \\ \text{Skor pertanyaan 2 unt responden 1} & = & 3 \\ \text{Skor pertanyaan 3 unt responden 1} & = & 4 \\ \hline \text{JUMLAH SKOR RESPONDEN 1} & = & 11 \\ \text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1} & = & \mathbf{3,67} \end{array}$$

- ❑ begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

$$\begin{array}{l} \text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2} = \mathbf{3,61} \\ \text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3} = \mathbf{2,94} \end{array}$$

selanjutnya dihitung rata-rata dari ketiga skor rata-rata responden tersebut $(3.67 + 3.61 + 2.94) / 3 = \mathbf{3,41}$

Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator.

b. **Langkah Kedua**, hitung skor dari setiap **variabel** dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari setiap indikator.

Misalkan : contoh hasil pengolahan data variabel "Bukti Fisik (*Tangibles*)" sebagai berikut.

VARIABEL	Bobot	Skor	INDIKATOR	Bobot	Skor
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,23	2,70	Persyaratan	0,41	2,29
			Produk Hasil Pelayanan	0,33	3,12
			Fasilitas Pelayanan	0,26	2,83

Untuk menghitung skor variabel "Bukti Fisik (*Tangibles*)" diperoleh dengan menjumlahkan perkalian : $(0.41 \times 2,29) + (0.33 \times 3,12) + (0,26 \times 2,83) = \mathbf{2,70}$

Dengan cara yang sama dihitung skor variabel berikutnya.

- c. **Langkah Ketiga**, menghitung IKM dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari setiap variabel.

Misalkan : contoh hasil pengolahan data diperoleh skor setiap variabel sebagai berikut.

INDEKS		VARIABEL	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	2,89	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,23	2,70
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,20	2,88
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,20	3,12
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,21	3,41
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,16	2,21

Untuk menghitung IKM diperoleh dengan menjumlahkan perkalian : $(0.23 \times 2,70) + (0.20 \times 2.88) + (0.20 \times 3,12) + (0.21 \times 3,41) + (0.16 \times 2,21) = \mathbf{2,89}$

IKM dapat digunakan untuk menilai kinerja Pelayanan Ditjen SDPPI sesuai dengan tabel penilaian seperti terlihat pada Tabel II-6.

Tabel II-6. Penilaian Kinerja Pelayanan Ditjen SDPPI

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **2,89** menunjukkan Kinerja Pelayanan Ditjen SDPPI dengan Mutu Pelayanan "**B**" atau predikat "**Baik**".

Contoh hasil perhitungan IKM secara keseluruhan disajikan dalam Tabel II-7.

Tabel II-7. Contoh hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Indeks		VARIABEL	Bobot	Skor	INDIKATOR	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat	2,89	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,23	2,70	Persyaratan	0,41	2,29
					Produk Hasil Pelayanan	0,33	3,12
					Fasilitas Pelayanan	0,26	2,83
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,20	2,88	Prosedur	0,33	3,33
					Kompetensi Pelaksana	0,67	2,66
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,20	3,12	Waktu Pelayanan	0,40	2,56
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,60	3,49
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,21	3,41	Biaya/Tarif	0,70	3,49
					Maklumat Pelayanan	0,30	3,21
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,16	2,21	Perilaku Pelaksana	1,00	2,21

(2) Analisis data integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Analisis data untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik (IIPP) dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- Skor setiap **sub-indikator** dihitung dengan cara sebagai berikut :
 - Sub-indikator yang diwakili oleh satu pertanyaan, maka skor sub-indikator dihitung dengan rumus :

$$SkS = \frac{\sum_{i=1}^n Si}{n}$$

- Sub-indikator yang diwakili oleh lebih dari satu pertanyaan, maka skor sub-indikator dihitung dengan rumus :

$$SkS = \frac{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n Sij}{m \cdot n}$$

Keterangan :

SkS = Skor Sub-Indikator.

Sij = Skor jawaban pertanyaan ke-i untuk responden ke-j

m = Jumlah pertanyaan yang mewakili sub-indikator.

n = Jumlah responden (n = 500).

- Menghitung skor setiap **indikator** dengan rumus sebagai berikut:

$$SkI = \sum_{i=1}^k SkSi \cdot Wi$$

Keterangan :

SkI = Skor Indikator

SkSi = Skor Sub-Indikator ke-i

Wi = Bobot Sub-Indikator ke-i

k = Jumlah Sub-Indikator dalam indikator

- Menghitung skor setiap **variabel** dengan rumus sebagai berikut:

$$SkV = \sum_{i=1}^l SkIi \cdot Wi$$

Keterangan :

SkV = Skor Variabel

SkIi = Skor Indikator ke-i

Wi = Bobot Indikator ke-i

l = Jumlah Indikator dalam variabel

- Menghitung **Indek Integritas Pelayanan Publik (IIPP)** dengan rumus sebagai berikut:

$$IIPP = \sum_{i=1}^v SkVi \cdot Wi$$

Keterangan :

SkVi = Skor Variabel ke-i

Wi = Bobot Variabel ke-i

v = Jumlah variabel

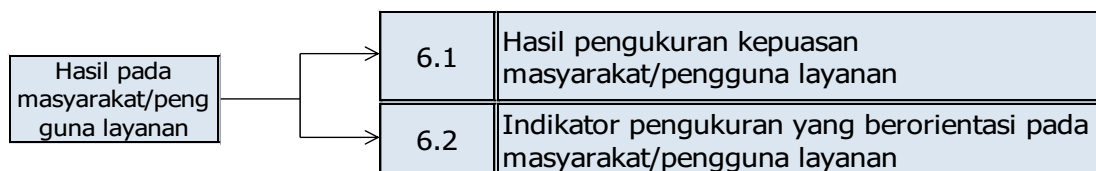
Contoh hasil perhitungan IIPP tersaji dalam Tabel II-8.

Tabel II-8. Contoh hasil perhitungan Indeks Integritas.

Indeks Integritas	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor	Sub-Indikator	Bobot	Skor
Indeks Integritas Pelayanan Publik	6.158	0.667	6.565	Pengalaman Korupsi	0.250	6.691	Frekuensi pemberian gratifikasi	0.550	6.831
							Jumlah/Besaran gratifikasi	0.210	6.432
				Cara Pandang thd Korupsi	0.750	6.523	Waktu pemberian gratifikasi	0.240	6.596
							Arti pemberian gratifikasi	0.250	5.907
		0.333	5.344	Lingkungan Kerja	0.127	6.495	Tujuan pemberian gratifikasi	0.750	6.728
							Kebiasaan pemberian gratifikasi	0.392	5.754
							Kebutuhan pertemuan di luar prosedur	0.164	7.768
							Keterlibatan calo	0.221	7.262
							Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan	0.100	5.924
							Suasana/kondisi di sekitar pelayanan	0.123	6.246
				Sistem Administrasi	0.280	5.006	Kepraktisan SOP	0.281	5.444
							Keterbukaan informasi	0.584	5.027
				Perilaku Individu	0.280	6.254	Pemanfaatan teknologi informasi	0.135	3.999
							Keadilan dalam layanan	0.413	5.362
							Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi	0.327	7.034
				Pencegahan Korupsi	0.313	4.365	Perilaku pengguna layanan	0.260	6.691
							Tingkat Upaya Anti Korupsi	0.750	3.921
							Mekanisme pengaduan masyarakat	0.250	5.697

(3) Skor Penilaian "Komponen Hasil".

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks integritas pelayanan publik (IIPP) menjadi komponen utama untuk menentukan skor penilaian "Komponen Hasil" dengan rumus seperti terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar II-5. Sub-kriteria dari Hasil pada Masyarakat/Pengguna Layanan

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

Keterangan : IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat (skala 1 – 4)

IIPP = Indeks Integritas Pelayanan Publik (skala 0 – 8)

Komponen Hasil dihitung dalam skala 0 – 100

Sebagai contoh, jika IKM sebesar 2.729 dan IIPP 6.158, maka skor Komponen Hasil dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

IKM = 2.729 (skala 1 – 4) dikonversi ke dalam skala 100 menjadi 68.225

IIPP = 6.158 (skala 0 – 10) dikonversi ke dalam skala 100 menjadi 76.975

$$\text{Komponen Hasil} = \frac{68,225 + 76,975}{2} = \mathbf{72,6}$$

Selanjutnya skor “Komponen Hasil” ini akan dibandingkan dengan Tabel II-9 tentang Format Penilaian Komponen Hasil pada PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012.

Tabel II-9. 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

Berdasarkan Tabel II-9, maka Komponen Hasil dengan skor **72,6** berada pada baris nomor 5, yang berarti bahwa peningkatan pelayanan publik di Ditjen SDPPI menunjukkan perkembangan yang substansial dan semua target yang relevan terpenuhi.

(4) ***Importance and Performance Analysis (IPA).***

Untuk dapat menyusun sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan, maka dibutuhkan *Importance and Performance Analysis (IPA)*.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prio-ritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai ***quadrant analysis*** (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan/pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (*improvement*) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dilambangkan dengan $\bar{Y}$ dan rata-rata ting-kat kepuasan (*performance*) yang dilambangkan dengan $\bar{X}$ akan diplotkan ke dalam kuandran ***Cartesius*** yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran ***Cartesius*** tersebut memiliki arti sebagai berikut :

- ❑ **Kuadran pertama**, terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*).

Kuadran ini memuat indikator/atribut kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang di-anggap penting oleh masyarakat/pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya

kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan masyarakat/pengguna layanan. Tingkat kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada tingkat harapan masyarakat/pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan masyarakat/pengguna layanan dan menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang.

- ❑ **Kuadran kedua**, terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan masyarakat/pengguna layanan dan berusaha terus mempertahankan kinerja tersebut.

Kuadran ini memuat indikator kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang dianggap penting oleh masyarakat/pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh masyarakat/pengguna layanan sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Indikator kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata masyarakat/pengguna layanan.

- ❑ **Kuadran ketiga**, terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh masyarakat/ pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh masyarakat/pengguna layanan sangat kecil.

- ❑ **Kuadran keempat**, terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerja yang berlebih-an sementara masyarakat/pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap **kurang penting** oleh masyarakat/ pengguna layanan dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.



Gambar II-6. Kuadran *Cartesius* IPA

(5) *Gap Analysis*

Seperti telah dibahas sebelumnya bahwa IKM dihitung berdasarkan 2 (dua) skor penilaian yang diberikan responden, yaitu skor penilaian terhadap harapan atau kepentingan (*importance*) dan skor penilaian terhadap kinerja (*performance*) dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Nilai IKM yang diperoleh dari perhitungan berdasarkan *importance* dan *performance* ini diperlukan untuk memperoleh kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan publik yang telah dirasakan oleh pengguna layanan. Contoh hasil *Gap Analysis* dapat dilihat pada Tabel II-10.

Tabel II-10. Contoh hasil *Gap Analysis*.

No	INDIKATOR	Harapan	Kinerja	Gap
1	Persyaratan	3,43	2,83	0,60
2	Jenis Pelayanan	3,85	3,33	0,52
3	Prosedur	3,43	3,12	0,31
4	Kompetensi Pelaksana	2,76	2,75	0,01
5	Waktu Pelayanan	3,19	3,05	0,15
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,91	3,66	0,25
7	Biaya/Tarif	3,74	2,98	0,76
8	Maklumat Pelayanan	3,98	2,56	1,41
9	Perilaku Pelaksana	3,22	2,70	0,52
	IKM	3,50	3,00	0,50

Berdasarkan data pada Tabel 10 dapat dihitung IKM – Harapan dan dibandingkan dengan IKM – Kinerja, seperti berikut ini :

- ❑ IKM – Harapan/Kepentingan (*Importance*) = 3,50
- ❑ IKM – Kinerja (*Performance*) = 3,00
- Indeks Kesenjangan (*Gap*) = 0.50

Tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja ini akan diperinci untuk setiap indikator survey, menghasilkan sebuah analisis tingkat kesenjangan atau biasa disebut dengan istilah ***Gap Analysis***.

Disamping menggunakan IPA dan *Gap Analysis* untuk menyusun sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI, diperlukan pula analisis indeks integritas untuk masing-masing unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI. Unit layanan publik yang memiliki indeks integritas di bawah 6.00 (standar integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK) juga menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang.

(6) Rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI

Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis*, *Gap Analysis*, kritik dan saran-saran dari responden yang disampaikan melalui pertanyaan terbuka pada

lembar kuesioner, maka dapat disusun sebuah rekomendasi peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI untuk masa yang akan datang.

Rekomendasi yang disusun haruslah sebuah rekomendasi yang segera dapat dilaksanakan oleh Ditjen SDPPI atau rekomendasi yang *usefull*, bukan rekomendasi yang bersifat "Normatif" yang masih memerlukan pemikiran lebih lanjut.

2.3.3. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang hasil analisis data.

Setelah hasil pengolahan dan analisis data, serta rekomendasi peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI berhasil disusun, maka selanjutnya hasil tersebut dibawa ke dalam rapat pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI.

Maksud dan tujuan rapat pembahasan ini adalah untuk melaporkan hasil sementara pengolahan dan analisis data, rancangan rekomendasi peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI, serta meminta masukan dari Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang hasil pengolahan dan analisis data, rancangan rekomendasi dan *output* lainnya yang dibutuhkan oleh Ditjen SDPPI.

2.4. TAHAP PELAPORAN DAN PRESENTASI (*Reporting & Presentation*).

Aktivitas terakhir dari seluruh rangkaian kegiatan adalah penyusunan laporan kegiatan dan memaparkannya di hadapan Pimpinan Ditjen SDPPI.

2.4.1. Penyusunan Laporan Akhir dan Presentasi.

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

Laporan akhir kegiatan ini memuat semua rangkaian kegiatan, mulai dari tahap persiapan sampai tahap penyusunan laporan dan rekomendasi untuk peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik di lingkungan SDPPI.

Rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik ini menyangkut :

- a) Indikator-indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang menjadi prioritas perbaikan di masa mendatang;
- b) Indikator dan sub-indikator integritas pelayanan publik yang menjadi prioritas perbaikan di masa mendatang, terutama yang masih bernilai di bawah 6.00;
- c) Rekomendasi program dan kegiatan untuk meningkatkan IKM dan IIPP Ditjen SDPPI di masa mendatang.

2.4.2. Presentasi Hasil Kegiatan.

Rangkaian terakhir dari seluruh rangkaian kegiatan "Survey Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" adalah memaparkan hasil kegiatan dihadapan Tim Teknis dan Pimpinan Ditjen SDPPI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Secara umum, metode analisis data hasil survei yang digunakan adalah metode analisis statistika deskriptif. Analisis ini digunakan untuk meringkas penyajian data survei sehingga dihasilkan informasi penting ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana, seperti dalam bentuk tabel dan grafik. Hasil analisis data akhirnya mengarah pada penjelasan dan penafsiran (interpretasi) dari data yang dihasilkan.

3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo

Berdasarkan analisis data, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI disajikan pada tabel-tabel dibawah ini.

Tabel III-1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,16	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,19	Persyaratan	0,413	3,20
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,15
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,21
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,14	Prosedur	0,500	3,12
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,16
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,07	Waktu Pelayanan	0,500	3,09
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,04
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,21	Biaya/Tarif	0,500	3,30
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,12
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,24	Perilaku Pelaksana	1,000	3,24

Pada Tabel III-1 terlihat bahwa IKM Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah berada pada nilai **3,16** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Ditjen SDPPI ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2015 ini berada pada nilai **79,05**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel II-6), maka dapat dianalisis bahwa IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2015 masih berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Tabel III-2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,17	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,19	Persyaratan	0,413	3,21
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,16
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,19
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,16	Prosedur	0,500	3,13
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,20
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,08	Waktu Pelayanan	0,500	3,13
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,02
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,22	Biaya/Tarif	0,500	3,29
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,14
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,24	Perilaku Pelaksana	1,000	3,24

Pada Tabel III-2 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai **3,17** 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 2015 ini berada pada nilai **79,31**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel II-6), maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Nilai IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISFR), disusun oleh 5 (lima) nilai IKM jenis unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio, yaitu:

Tabel III-3. IKM 5 (Lima) Jenis Unit Layanan ISFR.

No	Perizinan	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Izin Stasiun Radio Dinas Tetap	3,23	80,73
2	Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat	3,15	78,63
3	Izin Stasiun Radio Penyiaran	3,09	77,34
4	Izin Stasiun Radio Maritim/Penerbangan	3,26	81,38
5	Izin Stasiun Radio Layanan Satelit	3,17	79,35

Perhitungan IKM 5 (lima) nilai IKM jenis unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio (ISFR) tersaji dalam tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Tetap

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,23	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,22	Persyaratan	0,413	3,25
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,19
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,22
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,26	Prosedur	0,500	3,21
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,32
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,12	Waktu Pelayanan	0,500	3,12
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,12
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,23	Biaya/Tarif	0,500	3,31
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,15
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,35	Perilaku Pelaksana	1,000	3,35

Tabel III-5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,15	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,17	Persyaratan	0,413	3,21
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,14
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,16
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,15	Prosedur	0,500	3,09
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,21
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,05	Waktu Pelayanan	0,500	3,13
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	2,97
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,17	Biaya/Tarif	0,500	3,23
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,10
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,22	Perilaku Pelaksana	1,000	3,22

Tabel III-6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Penyiaran

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,09	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,13	Persyaratan	0,413	3,15
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,10
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,16
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,10	Prosedur	0,500	3,08
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,12
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	2,95	Waktu Pelayanan	0,500	2,91
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	2,99
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,18	Biaya/Tarif	0,500	3,23
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,13
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,14	Perilaku Pelaksana	1,000	3,14

Tabel III-7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Maritim/Penerbangan

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,26	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,25	Persyaratan	0,413	3,28
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,24
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,23
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,22	Prosedur	0,500	3,18
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,26
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,24	Waktu Pelayanan	0,500	3,36
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,11
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,31	Biaya/Tarif	0,500	3,43
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,18
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,28	Perilaku Pelaksana	1,000	3,28

Tabel III-8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Layanan Satelit

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,17	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,17	Produk Hasil Pelayanan	0,413	3,17
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,12
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,24
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,12	Prosedur	0,500	3,15
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,09
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,02	Waktu Pelayanan	0,500	3,07
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	2,97
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,25	Biaya/Tarif	0,500	3,30
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,21
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,39	Perilaku Pelaksana	1,000	3,39

Tabel III-9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (SOR)

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,17	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,24	Persyaratan	0,413	3,26
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,18
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,29
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,15	Prosedur	0,500	3,12
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,17
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,05	Waktu Pelayanan	0,500	3,05
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,05
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,19	Biaya/Tarif	0,500	3,27
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,11
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,22	Perilaku Pelaksana	1,000	3,22

Pada Tabel III-9 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio berada pada nilai **3,17** 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 2015 ini berada pada nilai **79,13**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel II-6), maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Nilai IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, disusun oleh 4 (empat) nilai IKM jenis unit layanan Sertifikasi Operator Radio, yaitu:

Tabel III-10. IKM 4 (empat) Jenis Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio

No	Perizinan	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)	3,34	83,39
2	Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)	3,08	77,02
3	Izin Amatir Radio (IAR)	3,00	75,01
4	Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	3,13	78,21

Perhitungan IKM 4 (empat) nilai IKM jenis unit layanan Sertifikasi Operator Radio tersaji dalam tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,34	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,36	Persyaratan	0,413	3,42
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,26
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,38
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,27	Prosedur	0,500	3,26
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,27
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,26	Waktu Pelayanan	0,500	3,28
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,23
					Biaya/Tarif	0,500	3,60
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,42	Maklumat Pelayanan	0,500	3,23
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,43	Perilaku Pelaksana	1,000	3,43

Tabel III-12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,08	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,19	Persyaratan	0,413	3,14
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,20
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,26
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,10	Prosedur	0,500	3,10
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,10
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,02	Waktu Pelayanan	0,500	3,00
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,03
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,04	Biaya/Tarif	0,500	3,18
					Maklumat Pelayanan	0,500	2,90
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,03	Perilaku Pelaksana	1,000	3,03

Tabel III-13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Amatir Radio (IAR)

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,00	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,12	Persyaratan	0,413	3,06
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,12
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,23
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,02	Prosedur	0,500	2,95
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,09
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	2,83	Waktu Pelayanan	0,500	2,75
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	2,90
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,01	Biaya/Tarif	0,500	3,04
					Maklumat Pelayanan	0,500	2,98
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,03	Perilaku Pelaksana	1,000	3,03

Tabel III-14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
--------	-------	---------	-------	------	-----------	-------	------

Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,13	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,22	Persyaratan	0,327	3,28
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,14
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,23
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,13	Prosedur	0,500	3,11
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,15
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,00	Waktu Pelayanan	0,500	3,05
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	2,95
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,14	Biaya/Tarif	0,500	3,15
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,13
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,17	Perilaku Pelaksana	1,000	3,17

Tabel III-15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,18	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,20	Persyaratan	0,413	3,20
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,17
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,23
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,15	Prosedur	0,500	3,12
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,18
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,11	Waktu Pelayanan	0,500	3,14
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,07
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,22	Biaya/Tarif	0,500	3,32
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,12
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,27	Perilaku Pelaksana	1,000	3,27

Pada Tabel III-15 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **3,18** 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 2015 ini berada pada nilai **79,53**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel II-6), maka 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-16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,12	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,15	Produk Hasil Pelayanan	0,413	3,16
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,11
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,19
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,09	Prosedur	0,500	3,10
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,08
					Waktu Pelayanan	0,500	2,98
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,01	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,04
					Biaya/Tarif	0,500	3,31
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,21	Maklumat Pelayanan	0,500	3,11
					Perilaku Pelaksana	1,000	3,19

Pada Tabel III-16 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **3,12** 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 2015 ini berada pada nilai **78,07**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel II-6), maka 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 2012 sampai tahun 2015, maka dapat disusun sebuah tabel rangkuman tentang perkembangan IKM Ditjen SDPPI seperti tersaji pada III-17.

Tabel III-17. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.

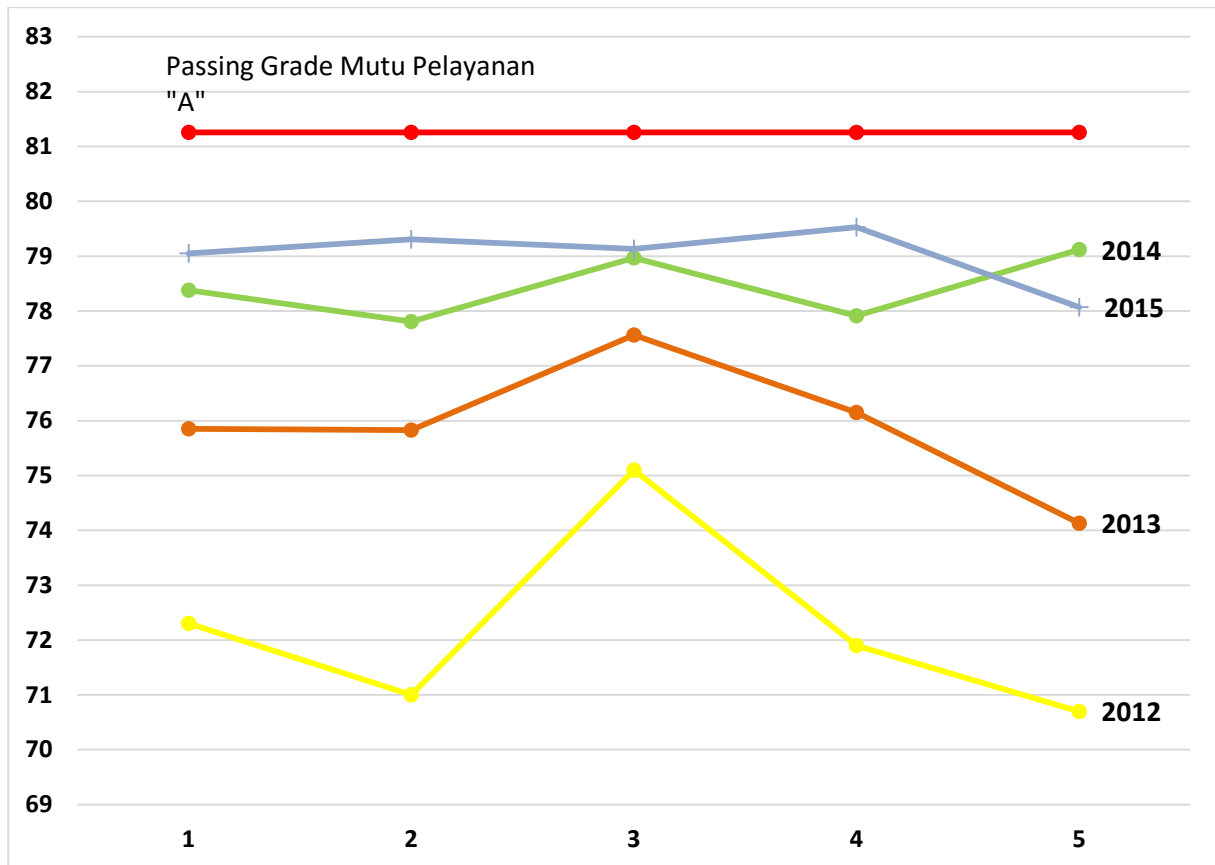
No	Pelayanan Publik	DATA 2012	DATA 2013	DATA 2014	DATA 2015
----	------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

		IKM	Kinerja Unit Pelayanan	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik / (Turun)
1	Ditjen SDPPI	72,3	Baik	75,85	Baik	4,91	78,36	Baik	3,32	79,05	Baik	0,87
2	Izin Spektrum Frekuensi Radio	71,0	Baik	75,83	Baik	6,80	77,75	Baik	2,53	79,31	Baik	2,01
3	Sertifikasi Operator Radio	75,1	Baik	77,56	Baik	3,28	78,98	Baik	1,83	79,13	Baik	0,18
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	71,9	Baik	76,15	Baik	5,91	77,91	Baik	2,31	79,53	Baik	2,07
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	70,7	Baik	74,13	Baik	4,85	79,13	Baik	6,75	78,07	Baik	(1,34)

Dari Tabel III-17 terlihat bahwa secara keseluruhan (gabungan dari 4 kelompok responden Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI) menunjukkan adanya kenaikan IKM sebesar 0,87% jika dibandingkan dengan IKM tahun 2014. Selain Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi, IKM Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI semuanya menunjukkan adanya kenaikan nilai IKM. Persentase kenaikan yang terbesar terdapat pada Unit Layanan Sertifikasi perangkat sebesar 2,07%.

Jika data pada Tabel III-17 dibuatkan grafik perkembangan nilai IKM sejak tahun 2012, maka diperoleh gambaran perkembangan nilai IKM Ditjen SDPPI sebagai berikut.

Pada Gambar III-1 terlihat bahwa nilai IKM semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Ditjen SDPPI sedikit lagi bisa melewati *passing grade* mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan "Sangat Baik", yaitu nilai IKM di atas 81,25.



Keterangan :

1 = Ditjen SDPPI

4 = Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

2 = ISFR

5 = Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

3 = Sertifikasi Operator Radio

Gambar III-1. Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI

Pada Gambar III-1 memperlihatkan grafik nilai IKM semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI pada tahun 2012 sampai dengan 2015. Pola yang hampir sama ditunjukkan oleh grafik pada 4 tahun terakhir, namun sedikit berbeda dengan grafik pada tahun 2014 dan 2015 yang relatif menunjukkan nilai yang sama di setiap unit layanan.

Kinerja semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI menunjukkan grafik yang meningkat, kecuali unit layanan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi yang mengalami penurunan dari tahun 2014 ke tahun 2015. Namun penurunan tersebut tidak terlalu signifikan.

3.2. 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 pencegah-an 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-18.

Tabel III-18. 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 prosedu (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-19. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo

Nilai Integritas	Variabel		Indikator		Skor Sub-Indikator	
8,57	Pengalaman Integritas (0,667)	8,79	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,95	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	8,94
					Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	8,94
					Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	8,95
			Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,74	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,11
					Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,95
	Potensi Integritas (0,333)	8,13	Lingkungan Kerja (0,127)	8,75	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	8,95
					Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,87
					Keterlibatan calo (0,221)	9,00
					Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	7,00
					Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	8,91
			Sistem Administrasi (0,280)	8,67	Kepraktisan SOP (0,281)	8,67
					Keterbukaan informasi (0,584)	8,78
					Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	8,21
			Perilaku Individu (0,280)	8,94	Keadilan dalam layanan (0,413)	8,86
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	8,99
					Perilaku pengguna layanan (0,260)	8,99
			Pencegahan Korupsi (0,313)	6,66	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,54
					Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	7,01

Dari Tabel III-19 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI secara gabungan sebesar **8,57** (skala ukur 0-10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Pengertian dari standar minimum Indeks Integritas Pelayanan Publik yang ditetapkan KPK sebesar **6,00** adalah sudah tidak ada lagi hal-hal yang dinilai negatif terjadi di unit layanan publik yang disurvei, seperti: tindak pidana pemberian gratifikasi, praktek percaloan, pertemuan antara petugas dengan pengguna layanan diluar prosedur, suasana di tempat pelayanan nyaman, fasilitas pelayanan lengkap, dan lain sebagainya.

Tabel III-20. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISFR)

Nilai Integritas	Variabel		Indikator		Skor Sub-Indikator	
8,52	Pengalaman Integritas (0,667)	8,76	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,93	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	8,93
					Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	8,93
					Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	8,95
			Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,71	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,00
					Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,94
	Potensi Integritas (0,333)	8,03	Lingkungan Kerja (0,127)	8,76	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	8,95
					Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,92
					Keterlibatan calo (0,221)	9,00
					Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	6,99
					Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	8,96
			Sistem Administrasi (0,280)	8,65	Kepraktisan SOP (0,281)	8,66
					Keterbukaan informasi (0,584)	8,80
					Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	8,00
			Perilaku Individu (0,280)	8,91	Keadilan dalam layanan (0,413)	8,81
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	8,99
					Perilaku pengguna layanan (0,260)	8,99
			Pencegahan Korupsi (0,313)	6,38	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,16
					Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	7,02

Dari Tabel III-20 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR) sebesar **8,52** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Tabel III-21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio (SOR)

Nilai Integritas	Variabel		Indikator		Skor Sub-Indikator	
8,47	Pengalaman Integritas (0,667)	8,70	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,93	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	8,93
					Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	8,93
					Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	8,93
			Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,63	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	7,74
					Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,93
	Potensi Integritas (0,333)	7,99	Lingkungan Kerja (0,127)	8,73	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	8,93
					Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,80
					Keterlibatan calo (0,221)	9,00
					Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	7,10
					Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	8,83
			Sistem Administrasi (0,280)	8,58	Kepraktisan SOP (0,281)	8,60
					Keterbukaan informasi (0,584)	8,72
					Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	7,93
			Perilaku Individu (0,280)	8,90	Keadilan dalam layanan (0,413)	8,77
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	9,00
					Perilaku pengguna layanan (0,260)	9,00
			Pencegahan Korupsi (0,313)	6,35	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,21
					Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	6,79

Dari Tabel III-21 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio sebesar **8,47** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Tabel III-22. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Nilai Integritas	Variabel		Indikator		Skor Sub-Indikator	
8,64	Pengalaman Integritas (0,667)	8,82	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,96	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	8,96
					Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	8,96
					Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	8,97
			Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,78	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,22
					Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,96
	Potensi Integritas (0,333)	8,27	Lingkungan Kerja (0,127)	8,74	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	8,97
					Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,78
					Keterlibatan calo (0,221)	8,90
					Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	7,08
					Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	8,99
			Sistem Administrasi (0,280)	8,77	Kepraktisan SOP (0,281)	8,77
					Keterbukaan informasi (0,584)	8,85
					Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	8,42
			Perilaku Individu (0,280)	8,98	Keadilan dalam layanan (0,413)	8,97
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	8,98
					Perilaku pengguna layanan (0,260)	8,98
			Pencegahan Korupsi (0,313)	7,02	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,98
					Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	7,14

Dari Tabel III-22 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **8,64** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Tabel III-23. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Nilai Integritas	Variabel		Indikator		Skor Sub-Indikator	
8,58	Pengalaman Integritas (0,667)	8,78	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,89	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	8,88
					Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	8,88
					Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	8,90
			Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,75	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,35
					Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,88
	Potensi Integritas (0,333)	8,17	Lingkungan Kerja (0,127)	8,68	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	8,90
					Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,91
					Keterlibatan calo (0,221)	8,89
					Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	6,84
					Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	8,79
		8,64	Sistem Administrasi (0,280)	8,64	Kepraktisan SOP (0,281)	8,59
					Keterbukaan informasi (0,584)	8,70
					Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	8,49
		8,90	Perilaku Individu (0,280)	8,90	Keadilan dalam layanan (0,413)	8,86
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	8,93
					Perilaku pengguna layanan (0,260)	8,93
		6,88	Pencegahan Korupsi (0,313)	6,88	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,85
					Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	6,97

Dari Tabel III-23 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **8,58** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Rangkuman Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) tahun 2013 sampai tahun 2015 disajikan dalam Tabel III-24.

Tabel III-24. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	DATA 2013	DATA 2014		DATA 2015	
		IIPP	IIPP	% Naik / (Turun)	IIPP	% Naik / (Turun)
1	Ditjen SDPPI	7,30	8,52	16,71	8,57	0,59
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7,15	8,51	19,02	8,52	0,10
3	Sertifikasi Operator Radio	6,90	8,53	23,62	8,47	(0,73)
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,17	8,48	18,27	8,64	1,89
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,33	8,56	16,78	8,58	0,21

Dari Tabel III-24 terlihat bahwa secara keseluruhan nilai Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) mengalami kenaikan dari tahun 2013 sampai tahun 2015. Unit layanan yang mengalami penurunan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) hanya terjadi pada Sertifikasi Operator Radio. Namun penurunan tersebut tidak terlalu signifikan.

3.3. 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 III-25.

Tabel III-25. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	Skala 1-100		
		IIPP	IKM	Nilai Komponen Hasil pada Masyarakat Pengguna Layanan
1	Ditjen SDPPI Kemkominfo	85,70	79,05	82,37
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	85,18	79,31	82,25
3	Sertifikasi Operator Radio	84,68	79,13	81,90
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	86,41	79,53	82,97
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	85,78	78,07	81,93

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-26. 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.

3.4. Importance Performance Analysis (IPA).

IPA terdiri dari dua jenis analisis, yaitu:

3.4.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan.

Gap Analysis digunakan untuk merangkum indikator survei yang memiliki angka kesenjangan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan akan menjadi titik fokus perbaikan mutu layanan di masa yang akan datang.

Untuk memperoleh indikator kepuasan pengguna layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu layanan menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang akan dibahas pada sub-bab berikutnya. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel III-27. *Gap Analysis* Ditjen SDPPI

No	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Persyaratan	3,58	3,20	0,38
2	Produk hasil pelayanan	3,60	3,15	0,44
3	Sarana prasarana fasilitas pelayanan	3,51	3,21	0,30
4	Prosedur	3,55	3,12	0,43
5	Kompetensi pelaksana	3,64	3,16	0,47
6	Waktu pelayanan	3,69	3,09	0,61
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,47	3,04	0,43
8	Biaya/tarif	3,64	3,30	0,34
9	Maklumat pelayanan	3,53	3,12	0,41
10	Perilaku pelaksana	3,63	3,24	0,40
	Rata-rata Kesenjangan			0,42
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,08
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,01
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,37
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,47

Dari Tabel III-27 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Waktu pelayanan (0,61)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,47.

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

Tabel III-28. *Gap Analysis* Izin Spektrum Frekuensi Radio

No	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Persyaratan	3,56	3,21	0,34

2	Produk hasil pelayanan	3,54	3,16	0,38
3	Sarana prasarana fasilitas pelayanan	3,47	3,19	0,28
4	Prosedur	3,52	3,13	0,39
5	Kompetensi pelaksana	3,62	3,20	0,42
6	Waktu pelayanan	3,65	3,13	0,52
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,45	3,02	0,43
8	Biaya/tariff	3,60	3,29	0,31
9	Maklumat pelayanan	3,51	3,14	0,36
10	Perilaku pelaksana	3,58	3,24	0,34
	Rata-rata Kesenjangan			0,38
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,07
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,00
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,33
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,42

Dari Tabel III-28 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Waktu pelayanan (0,52)**
- **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (0,43)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,42.

Tabel III-29. *Gap Analysis* Sertifikasi Operator Radio

No	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Persyaratan	3,63	3,26	0,37
2	Produk hasil pelayanan	3,57	3,18	0,39
3	Sarana prasarana fasilitas pelayanan	3,54	3,29	0,26
4	Prosedur	3,49	3,12	0,37
5	Kompetensi pelaksana	3,57	3,17	0,40
6	Waktu pelayanan	3,64	3,05	0,59
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,51	3,05	0,47
8	Biaya/tarif	3,61	3,27	0,34
9	Maklumat pelayanan	3,56	3,11	0,45
10	Perilaku pelaksana	3,62	3,22	0,41
	Rata-rata Kesenjangan			0,40
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,09
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,01
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,35
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,46

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

- **Waktu pelayanan (0,59)**

- **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan (0,47)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,46.

Tabel III-30. *Gap Analysis* Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Persyaratan	3,59	3,20	0,39
2	Produk hasil pelayanan	3,65	3,17	0,48
3	Sarana prasarana fasilitas pelayanan	3,54	3,23	0,32
4	Prosedur	3,61	3,12	0,49
5	Kompetensi pelaksana	3,68	3,18	0,50
6	Waktu pelayanan	3,78	3,14	0,63
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,51	3,07	0,44
8	Biaya/tarif	3,68	3,32	0,36
9	Maklumat pelayanan	3,55	3,12	0,43
10	Perilaku pelaksana	3,67	3,27	0,40
	Rata-rata Kesenjangan			0,44
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,09
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,01
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,39
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,50

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

- **Kompetensi pelaksana (0,50)**
- **Waktu pelayanan (0,63)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,50.

Tabel III-31. *Gap Analysis* Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Persyaratan	3,59	3,16	0,43

2	Produk hasil pelayanan	3,64	3,11	0,53
3	Sarana prasarana fasilitas pelayanan	3,52	3,19	0,33
4	Prosedur	3,58	3,10	0,48
5	Kompetensi pelaksana	3,65	3,08	0,57
6	Waktu pelayanan	3,70	2,98	0,72
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,45	3,04	0,40
8	Biaya/tarif	3,67	3,31	0,36
9	Maklumat pelayanan	3,53	3,11	0,42
10	Perilaku pelaksana	3,68	3,19	0,48
Rata-rata Kesenjangan				0,47
Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)				0,11
Keragaman (<i>Variance</i>)				0,01
Ambang Batas Bawah Kesenjangan				0,40
Ambang Batas Atas Kesenjangan				0,54

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

- **Kompetensi pelaksana (0,57)**
- **Waktu pelayanan (0,72)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,54.

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) setiap unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, maka dapat dirangkumkan dalam Tabel III-29.

Tabel III-29. Indikator-indikator dengan kesenjangan yang lebar untuk setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI

No	Indikator	Ditjen SDPPI	ISFR	SOR	Sertifikasi Alat	Pengujian Alat
1	Kompetensi pelaksana				0,50	0,57
2	Waktu pelayanan	0,61	0,52	0,59	0,63	0,72
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan		0,43	0,47		

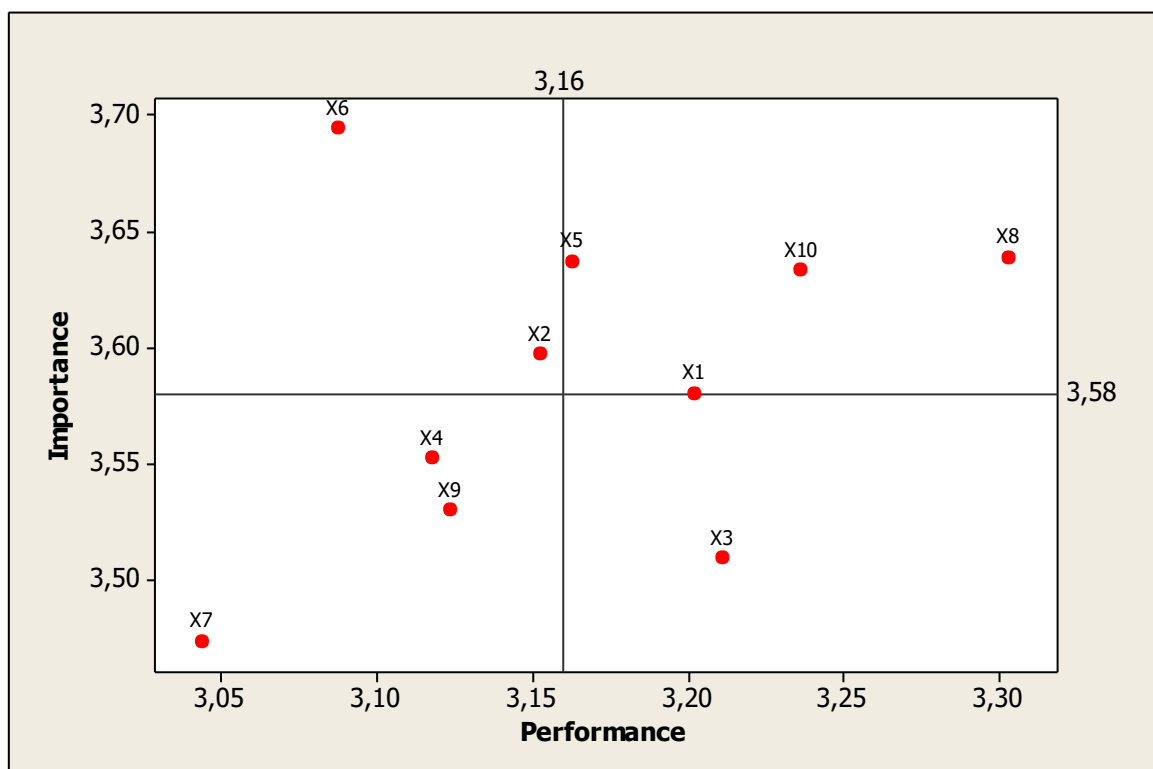
Berdasarkan rangkuman *gap analysis* pada Tabel III-29 dapat disimpulkan bahwa terdapat fokus perbaikan kinerja yang perlu dilakukan pada tingkat Ditjen SDPPI, yaitu terkait waktu

pelayanan, khususnya pelayanan pada saat jam buka, jam istirahat makan siang dan tutup loket pelayanan.

3.4.2. 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 2015 secara keseluruhan tersaji pada Gambar III-2.



Gambar III-2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI

Keterangan :

No	INDIKATOR	Y	X
----	-----------	---	---

X1	Persyaratan	3,58	3,20
X2	Produk hasil pelayanan	3,60	3,15
X3	Fasilitas pelayanan	3,51	3,21
X4	Prosedur	3,55	3,12
X5	Kompetensi pelaksana	3,64	3,16
X6	Waktu pelayanan	3,69	3,09
X7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,47	3,04
X8	Biaya/tarif	3,64	3,30
X9	Maklumat pelayanan	3,53	3,12
X10	Perilaku pelaksana	3,63	3,24
	Rata-rata	3,58	3,16

Berdasarkan Gambar III-2 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 adalah :

- X2 = Produk hasil pelayanan;
- X6 = Waktu 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 adalah :

- X5 = Kompetensi pelaksana;
- X8 = Biaya/tarif;
- X10 = Perilaku pelaksana.

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 adalah:

- X4 = Prosedur;
- X7 = Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- X9 = Maklumat 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.

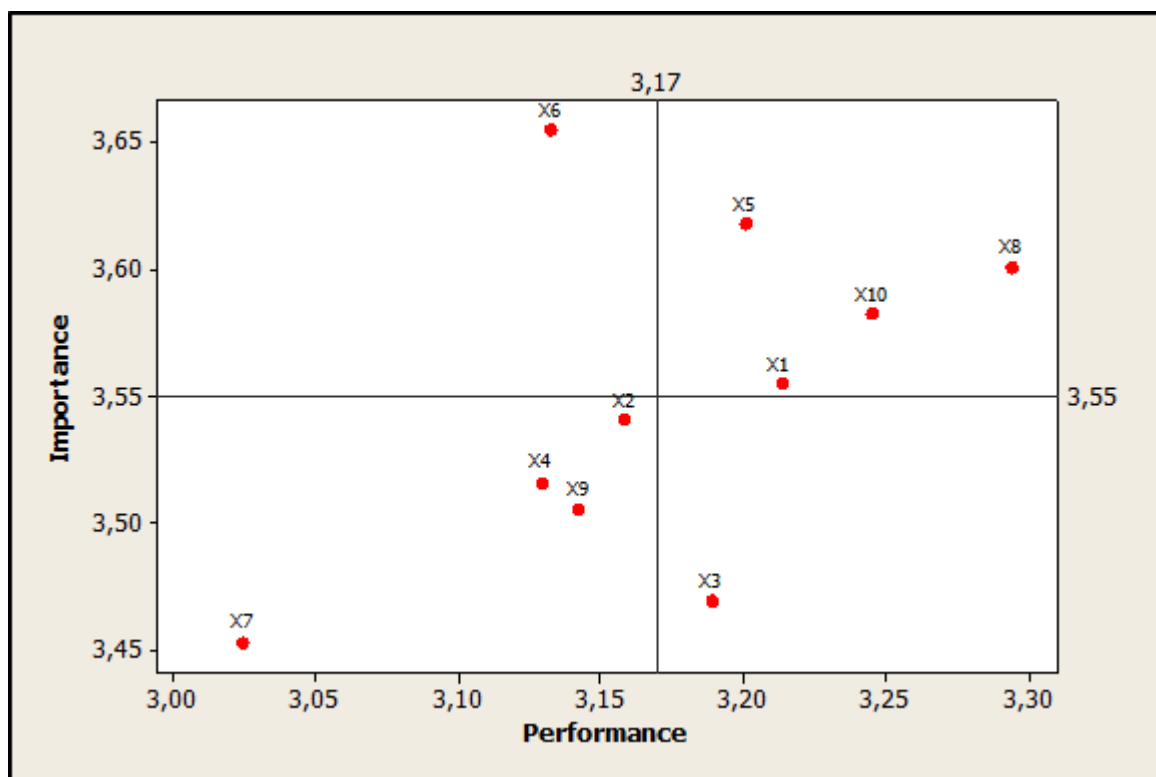
Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- X1 = Persyaratan;
- X3 = Fasilitas pelayanan.

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

3.4.2.1. 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 III-3.



Gambar III-3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.

Keterangan Gambar III-3 :

No	INDIKATOR	Y	X
X1	Persyaratan	3,56	3,21
X2	Produk hasil pelayanan	3,54	3,16
X3	Fasilitas pelayanan	3,47	3,19
X4	Prosedur	3,52	3,13
X5	Kompetensi pelaksana	3,62	3,20
X6	Waktu pelayanan	3,65	3,13
X7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,45	3,02
X8	Biaya/tarif	3,60	3,29
X9	Maklumat pelayanan	3,51	3,14
X10	Perilaku pelaksana	3,58	3,24
	Rata-rata	3,55	3,17

Berdasarkan Gambar III-3 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah :

- X6 = Waktu pelayanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah :

- X1 = Persyaratan;
- X5 = Kompetensi pelaksana;
- X8 = Biaya/Tarif;
- X10 = Perilaku pelaksana.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X2 = Produk hasil pelayanan;
- X4 = Prosedur;
- X7 = Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- X9 = Maklumat pelayanan.

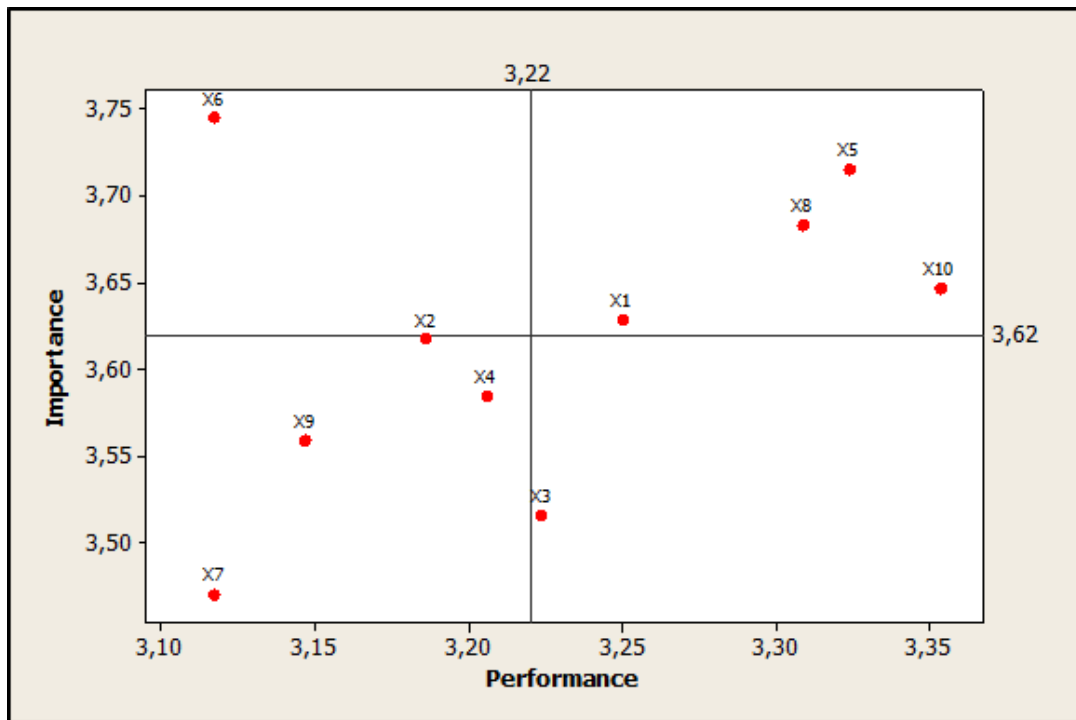
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- X3 = Fasilitas pelayanan.

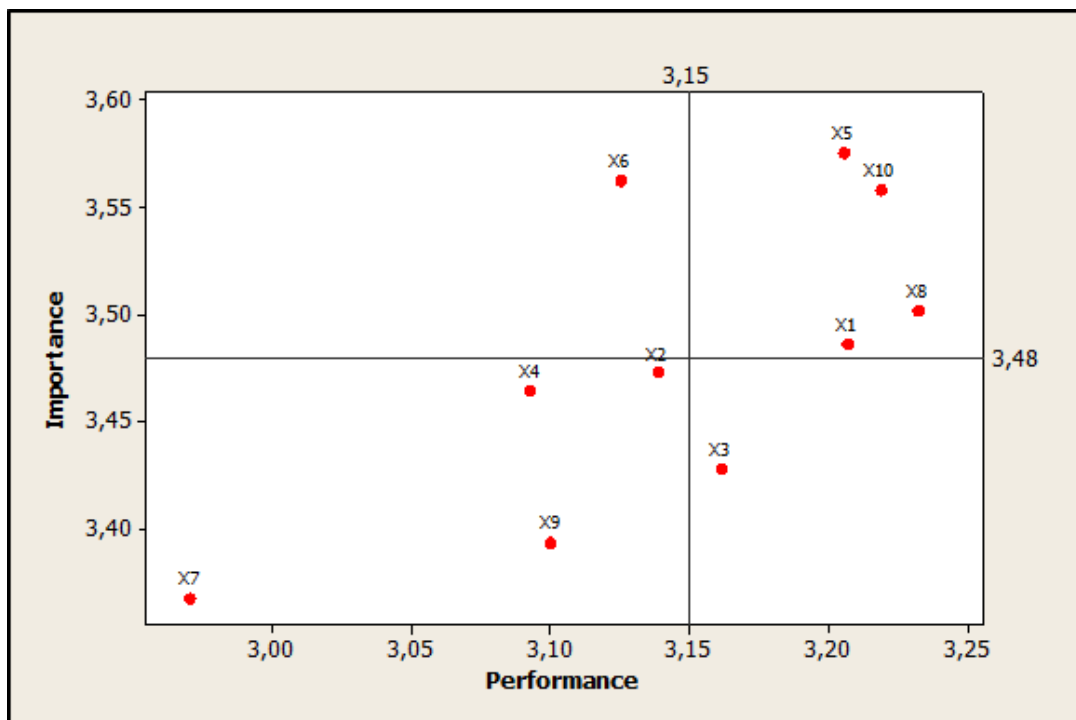
Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dibangun dari 5 (lima) unit layanan yang terangkum dalam Unit Layanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR), yaitu:

1. Izin Stasiun Radio Dinas Tetap.



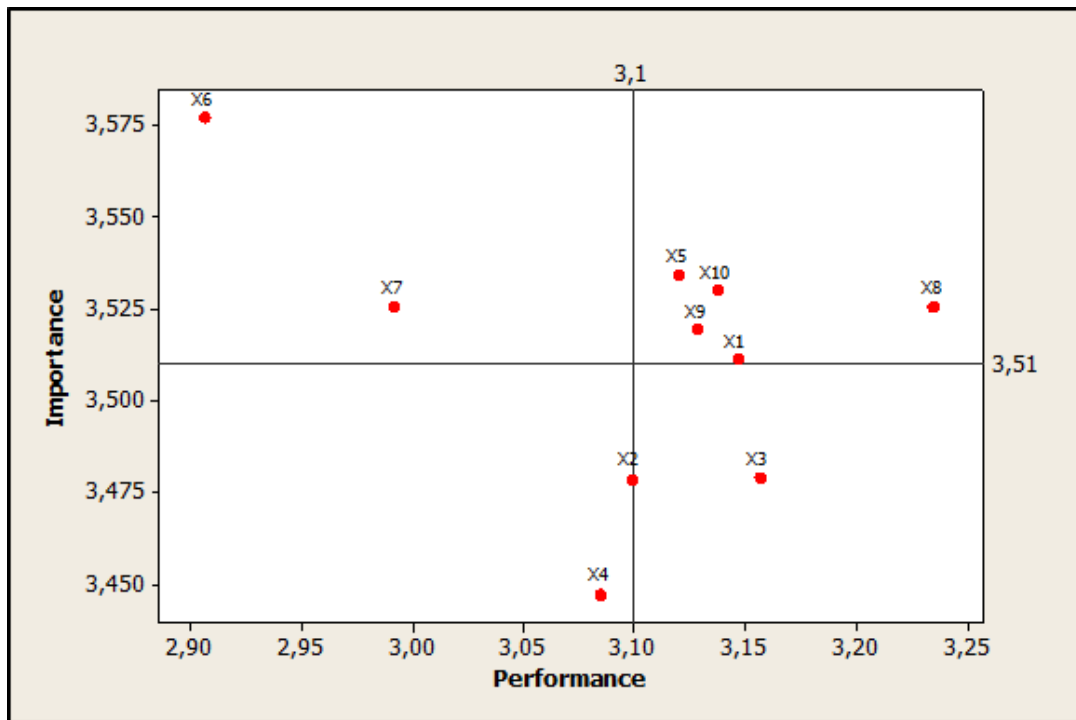
Gambar III-4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Tetap

2. Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat



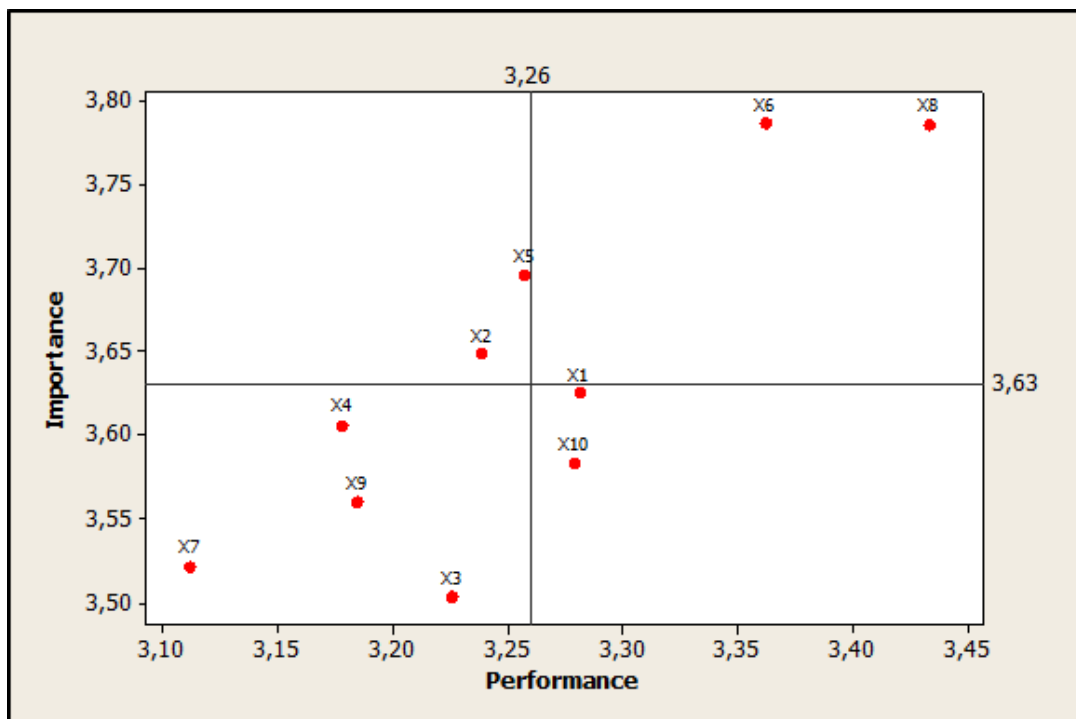
Gambar III-5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat

3. Izin Stasiun Radio Penyiaran



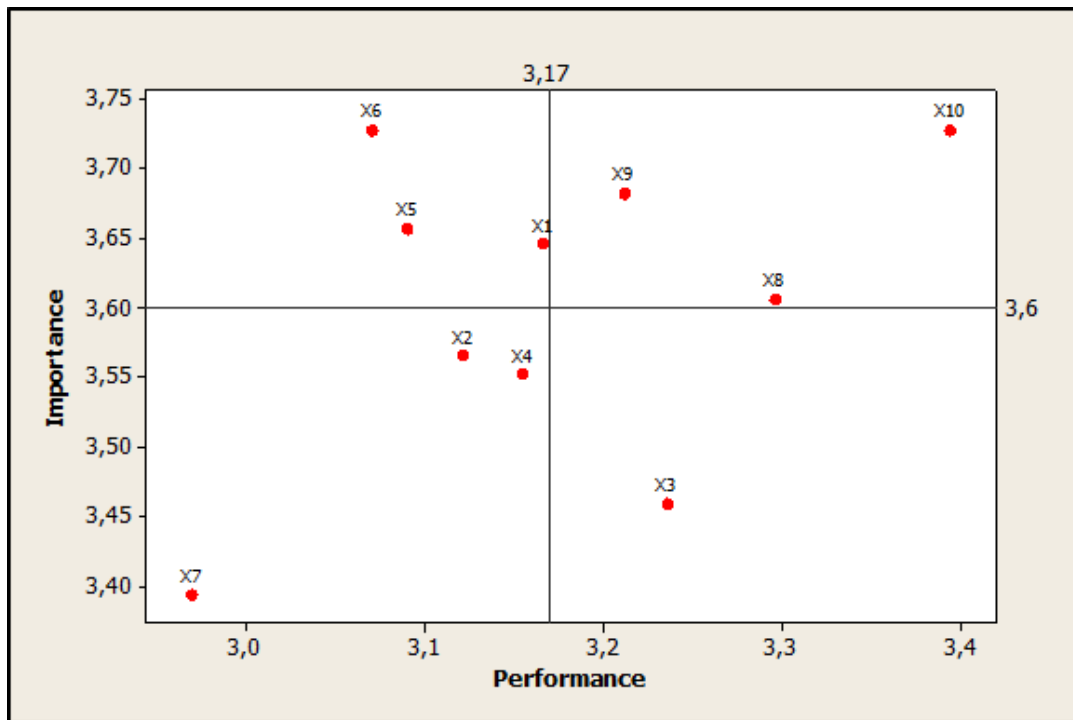
Gambar III-6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Penyiaran

4. Izin Stasiun Radio Maritim/Penerbangan



Gambar III-7. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Maritim/Penerbangan

5. Izin Stasiun Radio Layanan Satelit



Gambar III-8. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Izin Stasiun Radio Layanan Satelit

Berdasarkan ke-5 pemetaan indikator kepuasan pengguna layanan di lingkungan unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, dapat dirangkum prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel III-30. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.

No	Jenis Layanan	INDIKATOR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
1	Izin Stasiun Radio Dinas Tetap										
2	Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat										
3	Izin Stasiun Radio Penyiaran										
4	Izin Stasiun Radio Maritim/Penerbangan										
5	Izin Stasiun Radio Layanan Satelit										
Indikator yang menjadi perhatian responden		1	1			2	4	1			

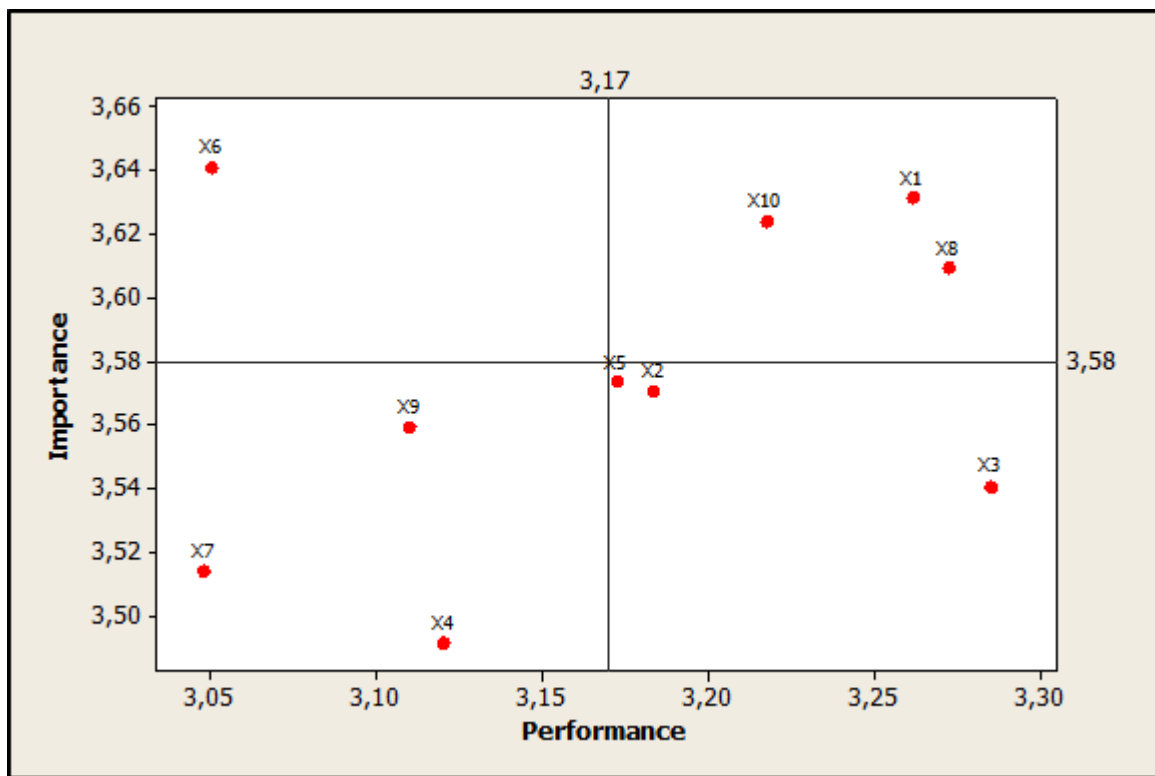
Berdasarkan Tabel III-30 diperoleh indikator indeks kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian responden untuk perbaikan kinerja adalah:

1. Waktu Pelayanan (X6).

Hal ini sejalan dengan hasil *gap analysis* yang menunjukkan *gap* yang masih lebar pada indikator tersebut.

3.4.2.2. Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio tersaji pada Gambar III-9.



Gambar III-9. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio

Keterangan Gambar III-9 :

No	INDIKATOR	Y	X
X1	Persyaratan	3,63	3,26
X2	Produk hasil pelayanan	3,57	3,18
X3	Fasilitas pelayanan	3,54	3,29
X4	Prosedur	3,49	3,12
X5	Kompetensi pelaksana	3,57	3,17
X6	Waktu pelayanan	3,64	3,05
X7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,51	3,05
X8	Biaya/tarif	3,61	3,27
X9	Maklumat pelayanan	3,56	3,11
X10	Perilaku pelaksana	3,62	3,22
	Rata-rata	3,58	3,17

Dari Gambar III-9 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

- X6 = Waktu pelayanan

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

- X1 = Persyaratan;
- X8 = Biaya/Tarif;
- X10 = Perilaku pelaksana.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X4 = Prosedur;
- X7 = Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- X9 = Maklumat pelayanan.

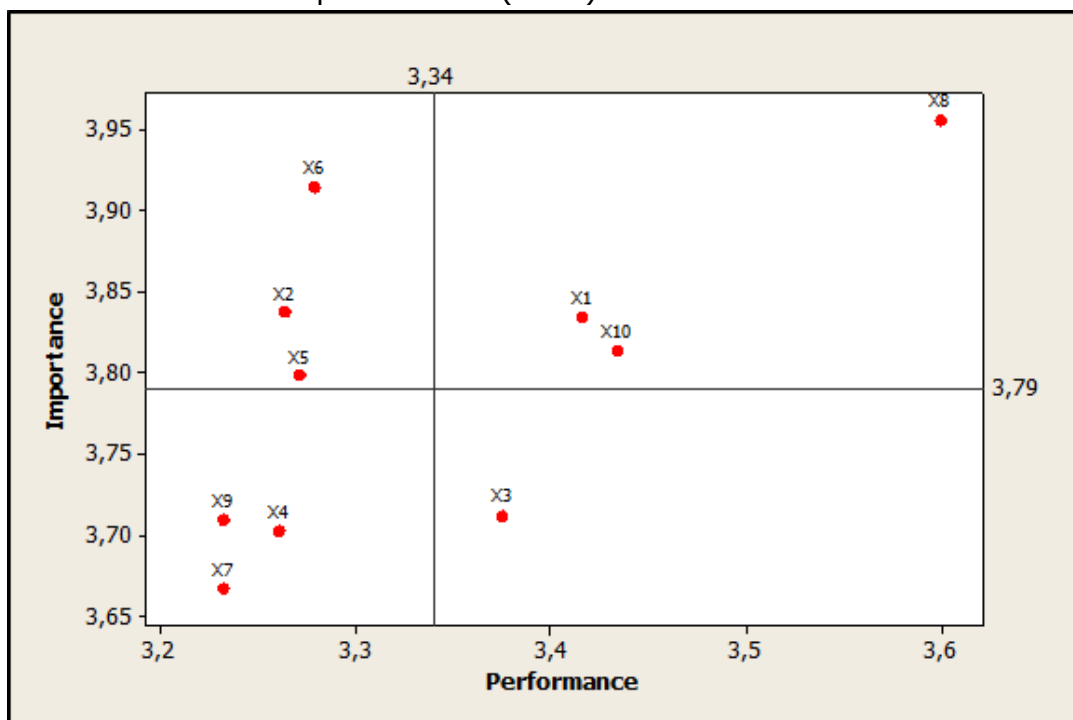
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- X2 = Produk hasil pelayanan;
- X3 = Fasilitas pelayanan;
- X5 = Kompetensi pelaksana.

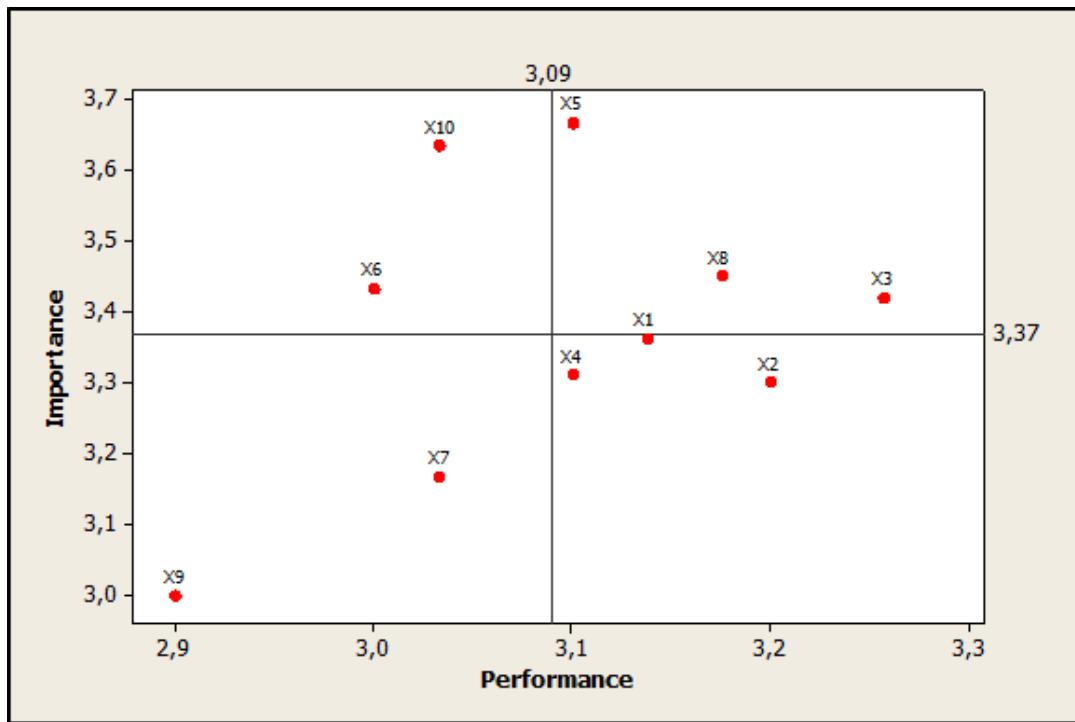
Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio dibangun dari 4 (empat) unit layanan yang terangkum dalam Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio, yaitu:

1. Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR).



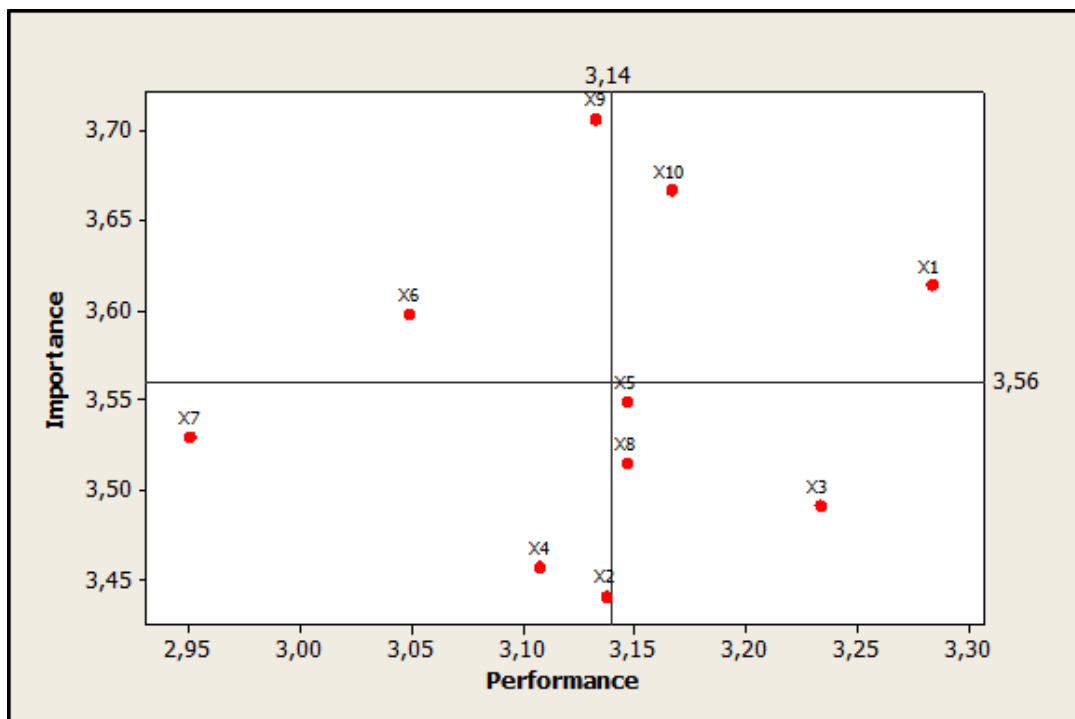
Gambar III-10. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan REOR

2. Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR).



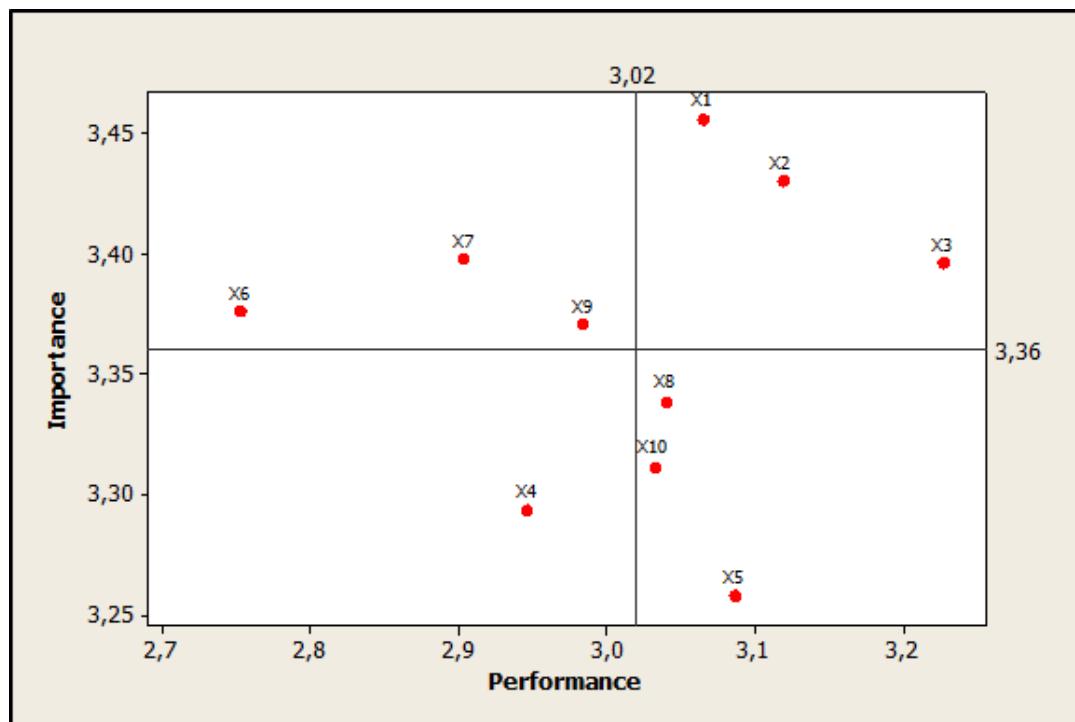
Gambar III-11. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SKOR.

3. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP).



Gambar III-12. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IKRAP

4. Izin Amatir Radio (IAR).



Gambar III-13. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IAR

Berdasarkan ke-4 pemetaan indikator kepuasan pengguna layanan di lingkungan unit layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR), dapat dirangkum prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel III-31. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR).

No	Jenis Layanan	INDIKATOR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
1	Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)										
2	Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)										
3	Izin Amatir Radio (IAR)										
4	Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)										
Indikator yang menjadi perhatian responden			1			1	4	1		2	1

Berdasarkan Tabel III-31 diperoleh indikator indeks kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian responden untuk perbaikan kinerja adalah Waktu Pelayanan (X6).

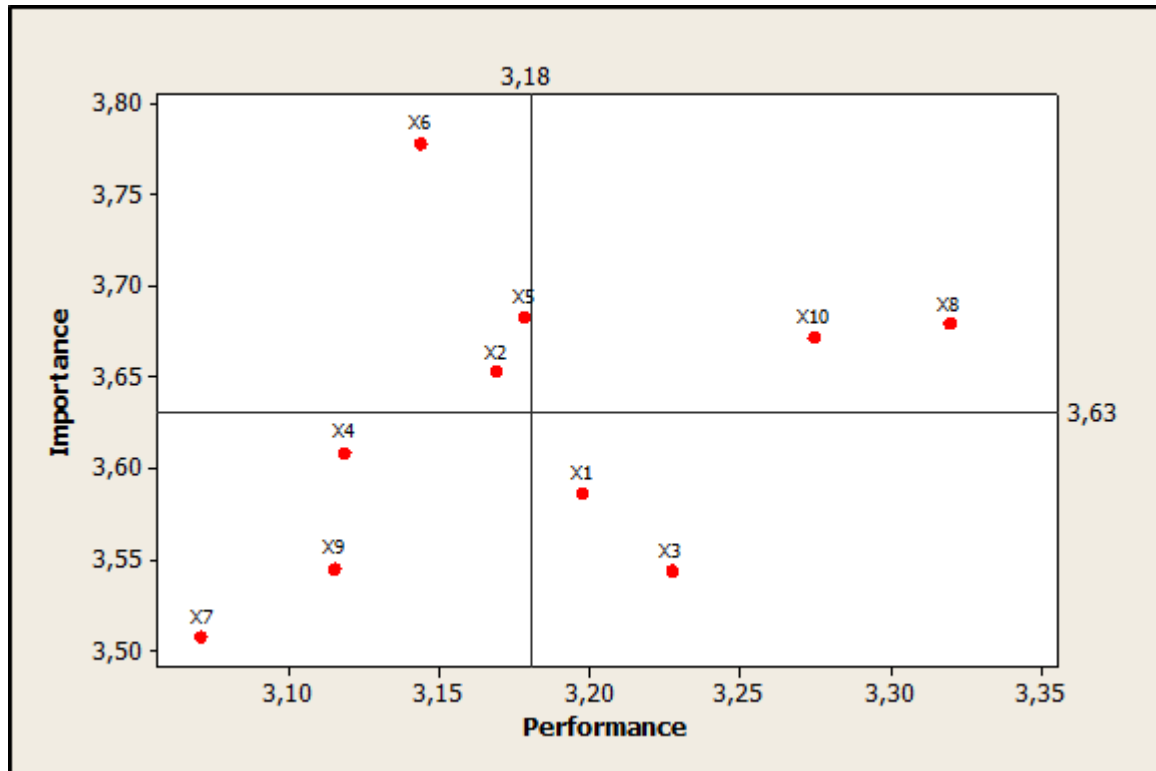
Demikian pula berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA) secara gabungan seluruh data responden yang disurvei pada unit layanan Sertifikasi Operator Radio indikator yang menjadi prioritas perbaikan kinerja, yaitu:

1. Waktu Pelayanan (X6)

Hal ini sejalan dengan hasil *gap analysis* yang menunjukkan *gap* yang masih lebar pada indikator tersebut.

3.4.2.3. 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-14.



Gambar III-14. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Keterangan Gambar III-14 :

No	INDIKATOR	Y	X
X1	Persyaratan	3,59	3,20
X2	Produk hasil pelayanan	3,65	3,17
X3	Fasilitas pelayanan	3,54	3,23
X4	Prosedur	3,61	3,12
X5	Kompetensi pelaksana	3,68	3,18
X6	Waktu pelayanan	3,78	3,14
X7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,51	3,07
X8	Biaya/tarif	3,68	3,32
X9	Maklumat pelayanan	3,55	3,12
X10	Perilaku pelaksana	3,67	3,27
	Rata-rata	3,63	3,18

Dari Gambar III-14 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

- X2 = Produk hasil pelayanan;
- X5 = Kompetensi pelaksana;
- X6 = Waktu pelayanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

- X8 = Biaya/tarif;
- X10 = Perilaku pelaksana.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X4 = Prosedur;
- X7 = Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- X9 = Maklumat pelayanan.

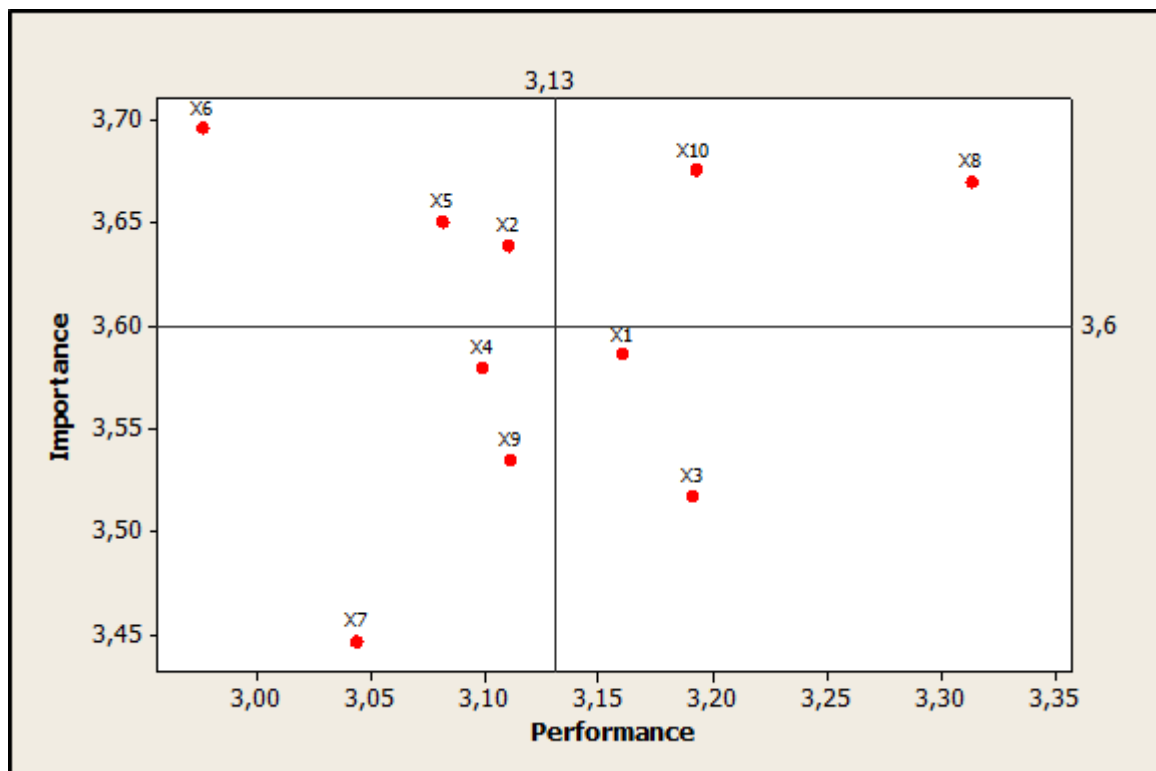
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- X1 = Persyaratan;
- X3 = Fasilitas pelayanan.

3.4.2.4. 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-15.



Gambar III-15. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Keterangan Gambar III-15 :

No	INDIKATOR	Y	X
X1	Persyaratan	3,59	3,16
X2	Produk hasil pelayanan	3,64	3,11
X3	Fasilitas pelayanan	3,52	3,19
X4	Prosedur	3,58	3,10
X5	Kompetensi pelaksana	3,65	3,08
X6	Waktu pelayanan	3,70	2,98
X7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,45	3,04
X8	Biaya/tarif	3,67	3,31
X9	Maklumat pelayanan	3,53	3,11
X10	Perilaku pelaksana	3,68	3,19
	Rata-rata	3,60	3,13

Dari Gambar III-15 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

- X2 = Produk hasil pelayanan;
- X5 = Kompetensi pelaksana;
- X6 = Waktu pelayanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

- X8 = Biaya/tarif;
- X10 = Perilaku pelaksana.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X4 = Prosedur;
- X7 = Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- X9 = Maklumat pelayanan.

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- X1 = Persyaratan;
- X3 = Fasilitas pelayanan.

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-32.

Tabel III-32. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	No	Prioritas utama peningkatan kinerja berdasarkan <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	
			2014	2015
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	1	Kepastian Jadwal Pelayanan	Waktu pelayanan
		2	Kedisiplinan Petugas dalam melayani Masyarakat	
		3	Persyaratan Pelayanan	
2	Sertifikasi Operator Radio	1	Kepastian jadwal pelayanan	Waktu pelayanan
		2	Sikap empat petugas dalam melayani masyarakat	
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Kepastian jadwal pelayanan	Produk hasil pelayanan
		2		Kompetensi pelaksana
		3		Waktu pelayanan
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Tanggungjawab petugas pelayanan	Produk hasil pelayanan
		2		Kompetensi pelaksana
		3		Waktu pelayanan

3.5. Pelayanan Secara *Online*.

Hasil analisis pengolahan dan analisis data pelayanan Ditjen SDPPI yang dilakukan secara *online* adalah sebagai berikut :

3.5.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara *Online*

Berdasarkan analisis data, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan Ditjen SDPPI yang dilakukan secara *online* disajikan pada Tabel III-33.

Tabel III-33. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara *Online*.

Indeks	Bobot	Dimensi	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (Public Satisfaction Index)	3,12	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	0,228	3,11	Persyaratan	0,413	3,10
					Produk Hasil Pelayanan	0,327	3,19
					Fasilitas Pelayanan	0,260	3,03
		Keterandalan (<i>Reliability</i>)	0,224	3,10	Prosedur	0,500	3,13
					Kompetensi Pelaksana	0,500	3,08
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,224	3,12	Waktu Pelayanan	0,500	3,14
					Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,500	3,10
		Jaminan (<i>Assurances</i>)	0,173	3,16	Biaya/Tarif	0,500	3,21
					Maklumat Pelayanan	0,500	3,12
		Sikap Empati (<i>Empathy</i>)	0,151	3,10	Perilaku Pelaksana	1,000	3,10

Pada Tabel III-33 terlihat bahwa IKM Pelayanan Ditjen SDPPI secara *online* berada pada nilai **3,12** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Pelayanan Ditjen SDPPI secara *online* ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Pelayanan Ditjen SDPPI secara *online* pada tahun 2015 ini berada pada nilai **78,00**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel II-6), maka dapat dianalisis bahwa IKM Pelayanan Ditjen SDPPI secara *online* pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

3.5.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pelayanan Secara *Online*

Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) pelayanan Ditjen SDPPI secara *online* disajikan pada Tabel III-34.

Tabel III-34. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara *Online*.

Nilai Integritas	Variabel		Indikator		Skor Sub-Indikator	
8,50	Pengalaman Integritas (0,667)	8,86	Pengalaman Korupsi (0,250)	9,00	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	9,00
					Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	9,00
					Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	9,00
			Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,82	Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,27
					Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	9,00
	Potensi Integritas (0,333)	7,78	Lingkungan Kerja (0,127)	8,42	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	9,00
					Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,336)	8,88
					Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,272)	7,00
			Sistem Administrasi (0,280)	8,33	Kepraktisan SOP (0,281)	8,59
					Keterbukaan informasi (0,584)	8,82
					Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	5,65
			Perilaku Individu (0,280)	8,20	Keadilan dalam layanan (0,413)	8,64
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	7,00
					Perilaku pengguna layanan (0,260)	9,00
			Pencegahan Korupsi (0,313)	6,65	Mekanisme pengaduan masyarakat (1,00)	6,65

Dari Tabel III-22 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan Ditjen SDPPI yang dilakukan secara *online* sebesar **8,50** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

3.5.3. Importance Performance Analysis (IPA).

IPA terdiri dari dua jenis analisis, yaitu:

3.5.3.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).

Hasil dari *gap analysis* pelayanan publik Ditjen SDPPI yang dilakukan secara online disajikan pada Tabel III-35.

Tabel III-35. *Gap Analysis* pelayanan secara *online*

No	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KINERJA	GAP
1	Persyaratan	3,58	3,10	0,48
2	Produk hasil pelayanan	3,62	3,19	0,43
3	Sarana prasarana fasilitas pelayanan	3,51	3,03	0,48
4	Prosedur	3,60	3,13	0,48
5	Kompetensi pelaksana	3,53	3,08	0,45
6	Waktu pelayanan	3,72	3,14	0,58
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,46	3,10	0,36
8	Biaya/tariff	3,61	3,21	0,40
9	Maklumat pelayanan	3,60	3,12	0,48
10	Perilaku pelaksana	3,60	3,10	0,50
	Rata-rata Kesenjangan			0,46
	Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)			0,06
	Keragaman (<i>Variance</i>)			0,00
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan			0,43
	Ambang Batas Atas Kesenjangan			0,50

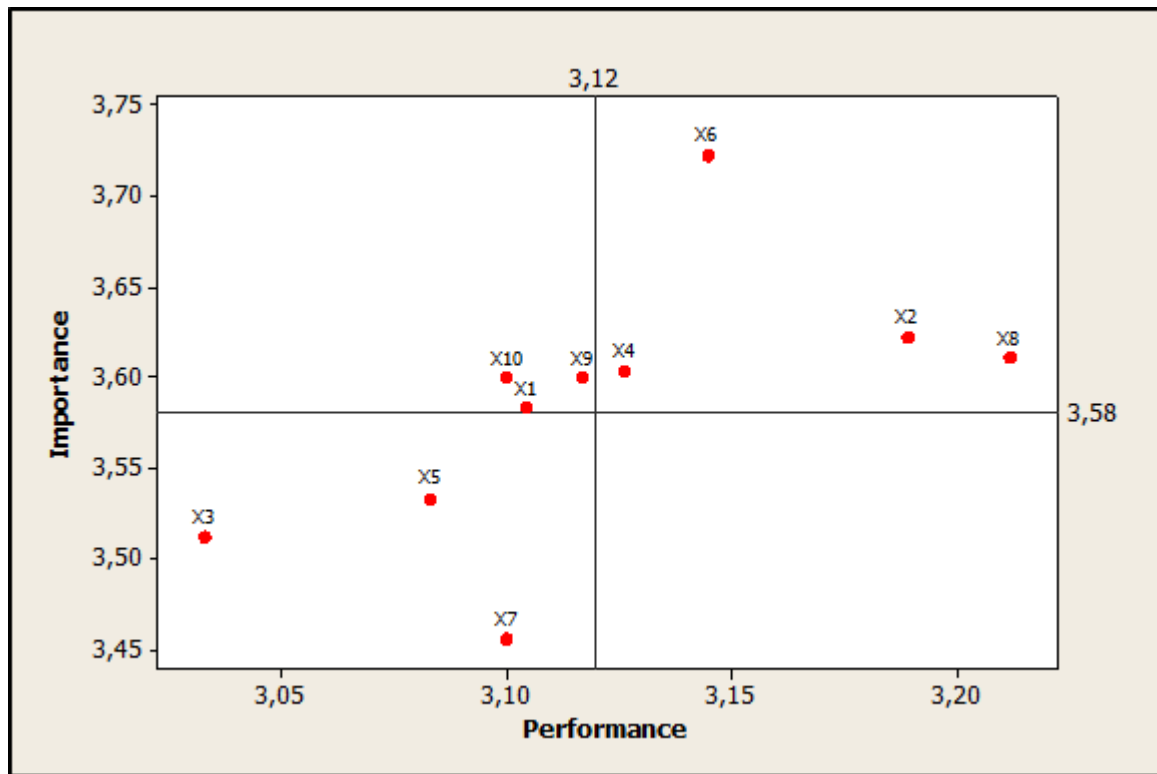
Dari Tabel III-35 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Waktu pelayanan (0,58)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,50.

3.5.3.2. Analisis Kuadran Pelayanan Secara *Online*

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada kelompok responden pelayanan Ditjen SDPPI yang dilakukan secara *online* tersaji pada Gambar III-16.



Gambar III-16. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Secara *Online*.

Keterangan Gambar III-16 :

No	INDIKATOR	Y	X
X1	Persyaratan	3,58	3,10
X2	Produk hasil pelayanan	3,62	3,19
X3	Fasilitas pelayanan	3,51	3,03
X4	Prosedur	3,60	3,13
X5	Kompetensi pelaksana	3,53	3,08
X6	Waktu pelayanan	3,72	3,14
X7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,46	3,10
X8	Biaya/tarif	3,61	3,21
X9	Maklumat pelayanan	3,60	3,12
X10	Perilaku pelaksana	3,60	3,10
	Rata-rata	3,58	3,12

Berdasarkan Gambar III-16 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah :

- X1 = Persyaratan;
- X9 = Maklumat pelayanan;
- X10 = Perilaku pelaksana.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah :

- X2 = Produk hasil pelayanan;
- X4 = Prosedur;
- X6 = Waktu pelayanan;
- X8 = Biaya/Tarif;

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X3 = Fasilitas pelayanan;
- X5 = Kompetensi pelaksana;
- X7 = Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini.

3.6. 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-tabel berikut ini.

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

No	Media Informasi	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	<i>website www.postel.go.id</i>	243	75	212	203	733
2	Pusat Pelayanan Terpadu	34	10	12	20	76
3	<i>Contact Center</i>	28	9	13	7	57
4	UPT	37	5	1		43
5	Lainnya	20	20			40
6	Brosur/pamphlet	8	2	2	3	15
Total		370	121	240	233	964

Pada Tabel III-36 terlihat bahwa *website www.postel.go.id* merupakan media yang paling sering digunakan oleh pengguna layanan (733 orang dari 964 responden atau 76,04%) untuk mengetahui persyaratan layanan publik di Ditjen SDPPI.

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

No	Media Informasi	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	<i>website www.postel.go.id</i>	257	77	216	212	762
2	Pusat Pelayanan Terpadu	27	13	15	11	66
3	<i>Contact Center</i>	33	4	10	5	52
4	Lainnya	16	20			36
5	UPT	26	4	2		32
6	Brosur/pamflet	10	3		4	17
Total		369	121	243	232	965

Pada Tabel III-37 terlihat bahwa *website www.postel.go.id* merupakan media yang paling sering digunakan oleh pengguna layanan (762 orang dari 965 responden atau 78,96%) untuk mengetahui prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI.

Tabel III-38. Media yang sering digunakan pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran.

No	Media Informasi	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Bertemu langsung petugas	108	50	110	121	389
2	Telepon/ <i>contact center</i>	157	21	68	60	306
3	Belum pernah menggunakan	82	27	57	43	209
4	Email/ <i>social media</i> /surat/tertulis	37	25	8	5	75
5	Kotak saran	6	2	3	4	15
Total		390	125	246	233	994

Pada Tabel III-37 terlihat bahwa sebagian besar responden yang disurvei menyatakan bahwa bertemu langsung petugas untuk menyampaikan pengaduan/saran (389 dari 994 jenis media informasi yang dipilih atau 39,13%), namun demikian ada sebanyak 306 dari 994 jenis media informasi yang dipilih atau 30,78% yang menyampaikan pengaduan melalui telepon/*Contact Center*.

Tabel III-39. Dokumen yang sulit dipenuhi responden dalam melengkapi persyaratan pelayanan.

No	Dokumen Persyaratan yang sulit dipenuhi	Jumlah
1	Syarat sertifikasi perangkat	28
2	Hal teknis (seperti modifikasi perangkat, koordinat lokasi, test mode)	13
3	Spesifikasi perangkat	10
4	Lainnya (surat rekomendasi, SP2+SP3)	11

Pada Tabel III-39 dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi oleh responden dalam melengkapi persyaratan pelayanan, namun ada sebagian dokumen yang sulit dipenuhi oleh responden pada Balai Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

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

- 1) Berdasarkan Nilai Komponen Hasil, Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika ditinjau dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan menunjukkan perkembangan yang substansial telah tercapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi.
- 2) Secara umum pelanggan Ditjen SDPPI sudah puas. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai 79,05 dengan mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik". Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI sudah sangat baik dengan nilai 8,57 (Skala 1-10).
- 3) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai 79,31 yang berarti pelayanan sudah "Baik". Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Izin Spektrum Frekuensi Radio sudah sangat baik dengan nilai 8,52 (Skala 1-10).
- 4) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio berada pada nilai 79,13 yang berarti pelayanan sudah "Baik". Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio sudah sangat baik dengan nilai 8,47 (Skala 1-10).
- 5) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai 79,53 yang berarti pelayanan sudah "Baik". Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah sangat baik dengan nilai 8,64 (Skala 1-10).
- 6) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai 78,07 yang berarti pelayanan sudah "Baik". Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah sangat baik dengan nilai 8,58 (Skala 1-10).
- 7) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) beberapa indikator yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI adalah :
 - a. Izin Spektrum Frekuensi Radio
 - i. Waktu Pelayanan (X6)
 - b. Sertifikasi Operator Radio
 - i. Waktu Pelayanan (X6)
 - c. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

- i. **Waktu Pelayanan (X6)**
- ii. Kompetensi Pelaksana (X5)
- iii. Produk Hasil Pelayanan (X2)
- d. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

- i. **Waktu Pelayanan (X6)**
- ii. Kompetensi Pelaksana (X5)
- iii. Produk Hasil Pelayanan (X2)

Indikator-indikator yang menjadi prioritas peningkatan layanan publik ini bukan berarti dinilai sebagai indikator-indikator yang tidak memuaskan pengguna layanan, dari hasil survei semua indikator ini sudah memuaskan pengguna layanan, namun harapan/ekspektasi pengguna layanan terhadap indikator-indikator tersebut sangat tinggi, sehingga Ditjen SDPPI harus menjawabnya dengan meningkatkan kualitas layanan publiknya di masa-masa yang akan datang.

4.2. Rekomendasi.

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

- 1) **Waktu pelayanan** menjadi indikator yang menjadi sorotan oleh pengguna layanan, dalam hal ini lebih ditekankan pada waktu penyelesaian perizinan dan sertifikasi. Pengguna layanan berharap proses penyelesaian pelayanan perizinan dan sertifikasi yang lebih cepat. Untuk itu, dapat direkomendasikan 3 (tiga) langkah yang dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pelayanan, yaitu :
 - i. Mereview semua SOP untuk menyederhanakan prosedur, waktu, dan persyaratan yang masih dimungkinkan dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ITK).
 - ii. Mensosialisasikan jangka waktu (*timeline*) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan, misalnya dengan mencantumkan tanggal selesainya layanan pada resi penerimaan dokumen.
 - iii. Khusus untuk Balai Besar Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi perlu penambahan personil yang berkompeten/bersertifikat ISO dan menambah alat ukur yang dibutuhkan sesuai dengan perkembangan mutakhir di bidang ITK, seperti LTE.
- 2) **Kompetensi pelaksana** merupakan indikator kedua yang menjadi sorotan oleh pengguna layanan, hal ini menyangkut kemampuan petugas dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada pengguna layanan. Indikator ini hanya ditujukan kepada unit pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, dan Balai Besar Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Terkait dengan kompetensi pelaksana layanan publik ini, maka direkomendasikan beberapa hal, yaitu :

- i. Meningkatkan pengetahuan petugas *frontline* unit layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi tentang pengetahuan produk (*product knowledge*) yang harus diuji di Balai Besar Pengujian.
- ii. Memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan mulai dari petugas *frontline*, *middleline*, dan *backline*, serta melakukan evaluasi atas dampak pelatihan yang diberikan tersebut.

3) Produk Hasil Pelayanan merupakan indikator ketiga yang menjadi sorotan oleh pengguna layanan, hal ini menyangkut tentang produk hasil pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan, baik dari segi konten perizinan dan sertifikasi hasil pelayanan, maupun dari segi informasi tentang spesifikasi jenis pelayanan. Indikator ini hanya ditujukan kepada unit pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, dan Balai Besar Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Terkait dengan produk hasil pelayanan ini, maka direkomendasikan beberapa hal, yaitu :

- i. Menyediakan media informasi dan menyebarluaskan informasi yang menjelaskan spesifikasi dari setiap jenis layanan sertifikasi dan pengujian alat.
- ii. Jika media dan informasinya sudah tersedia, namun belum termanfaatkan secara optimal, maka perlu dilakukan sosialisasi yang lebih gencar lagi tentang media informasi tersebut.