

LAPORAN AKHIR SURVEY PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2016

Disiapkan Oleh:



PT. MULTI UTAMA RISETINDO

Disiapkan Untuk:



DIREKTORAT JENDRAL SDPPI

KATA PENGANTAR

Terima kasih serta puji syukur Kami panjatkan atas limpahan larunia Allah SWT yang sehingga Kami dapat menyelesaikan proyek "Survey Pelayanan Publik SDPPI tahun 2016" bersama Ditjen SDPPI Kominfo dengan baik.

Pekerjaan Survei ini merupakan pekerjaan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan publik dan integritas pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika. Tingkat kepuasan pengguna layanan publik dinyatakan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sedangkan integritas pelayanan publik dalam bentuk Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).

Pekerjaan ini dilaksanakan dengan metode survei lapangan (*fieldwork*) untuk melakukan wawancara tatap muka secara langsung (*face to face interview*) dengan responden menggunakan kuesioner khusus. Responden yang diwawancarai adalah masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI sebanyak 1.000 orang di wilayah DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, dan Jawa Timur.

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB), maka Angka IKM dan IIPP yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data survei akan dipergunakan untuk menghitung 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 IKM dan IIPP.

Dari hasil pengolahan dan analisis data survei dapat dirumuskan sebuah rekomendasi untuk survei pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan hasil pekerjaan ini. Kami menyadari bahwa hasil pekerjaan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan, guna perbaikan pelaksanaan pekerjaan di masa mendatang.

Jakarta, Desember 2016

PT. Multi Utama Risetindo

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	6
1.3 Output dan Outcome Kegiatan.....	6
BAB II.....	8
PENDEKATAN DAN METODOLOGI.....	8
2.1.Tahapan Persiapan (Preparation).....	12
2.1.1. Kick Off Meeting/Rapat Koordinasi awal dengan Tim Teknis Ditjen SDPP 12	
2.1.2. Penyusunan rancangan indikator survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI, design kuesioner, metode sampling dan metode QC Data. 13	
2.1.3. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang rancangan indikator survey indeks kepuasan masyarakat (IKM).....	30
2.1.4. Pelaksanaan FGD untuk penentuan bobot indikator survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.....	30
2.1.5. Ujicoba Kuesioner.....	31
2.1.6. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis SDPPI tentang hasil FGD dan ujicoba kuesioner.	33

2.1.7.	Pelatihan/Pembekalan Petugas Lapang (Interviewer).	33
2.2.	TAHAP PELAKSANAAN SURVEY.....	34
2.2.1.	Survey lapangan (Fieldwork Survey) dalam rangka pengumpulan data primer.	34
2.2.2.	Quality Control (QC) Data.....	37
2.2.3.	Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang progres survey lapangan.	37
2.3.	Pada tahap pengolahan dan analisis data ini, beberapa kegiatan yang akan dilaksanakan adalah:	39
2.3.1.	Coding, Input dan Cleaning Data.....	39
2.3.2.	Pengolahan dan Analisis Data	39
2.3.3.	Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang hasil analisis data.....	45
2.4.	TAHAP PELAPORAN DAN PRESENTASI (Reporting & Presentation).	45
2.4.1.	Penyusunan Laporan Akhir dan Presentasi.....	46
2.4.2.	Presentasi Hasil Kegiatan.....	46
	BAB III.....	47
	HASIL DAN PEMBAHASAN	47
3.1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo	47
3.2.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo ...	58
3.3.	Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan.	65
3.4.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	68
3.4.1.	Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	68

3.4.1.1.	Analisis Kuadran Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio .	71
3.4.1.2.	Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.....	77
3.4.1.3.	Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	82
3.4.1.4.	Analisis Kuadran Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	84
3.5.	Pelayanan Secara Online	87
3.5.1.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara <i>Online</i>	87
3.5.2.	Importance Performance Analysis (IPA).....	87
3.5.2.1.	Analisis Kuadran Pelayanan Secara Online	87
3.6.	Analisis Pertanyaan Terbuka	90
BAB IV	92
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	92
4.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Rekomendasi	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel II - 1. Pendekatan Ilmiah Kegiatan " Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	11
Tabel II - 3. Rancangan Variabel dan Indikator Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	18
Tabel II - 4. Draft Variabel, Indikator, Sub-indikator Survey Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)	19
Tabel II - 5. Contoh Pertanyaan dalam Kuesioner Survey IKM	22
Tabel II - 6. Estimasi Margin of Error untuk ukuran sampel 1000 responden ...	27
Tabel III - 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.....	47
Tabel III - 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	48
Tabel III - 3. IKM 6 (Enam) Jenis Unit Layanan ISFR	48
Tabel III - 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Tetap	49
Tabel III - 5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat.....	49
Tabel III - 6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Penyiaran	50
Tabel III - 7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Maritim ..	50
Tabel III - 8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Penerbangan.....	51
Tabel III - 9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Satelit	51
Tabel III - 10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (SOR)	52
Tabel III - 11. IKM 4 (Empat) Jenis Layanan Sertifikasi Operator Radio	52
Tabel III - 12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)	53
Tabel III - 13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR).....	53
Tabel III - 14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Amatir Radio (IAR).....	54
Tabel III - 15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP).....	54
Tabel III - 16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	55

Tabel III - 17. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	55
Tabel III - 18. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI..	56
Tabel III - 19. Bobot Variabel, Indikator dan Sub Indikator Survei Integritas Pelayanan Publik	59
Tabel III - 20. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo.....	60
Tabel III - 21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISFR)	61
Tabel III - 22. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio (SOR).....	62
Tabel III - 23. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	63
Tabel III - 24. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	64
Tabel III - 25. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.	65
Tabel III - 26. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI.....	66
Tabel III - 27. Format Penilaian Komponen Hasil (Results).....	67
Tabel III - 28. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan.....	76
Tabel III - 29. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR).	81
Tabel III - 30. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan public Ditjen SDPPI.....	86
Tabel III - 31. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara Online...	87
Tabel III - 32. Website yang biasa diakses untuk mengetahui informasi pelayanan.	90
Tabel III - 33. Media yang sering digunakan pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan dan saran.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar II - 1. Bagan Riset	12
Gambar II - 2. Skema Metode Sampling	28
Gambar II - 3. Flow of Work Pelaksanaan Survey Lapangan	38
Gambar II - 4. Struktur organisasi pelaksana survey.....	38
Gambar II - 5. Komponen Hasil.....	42
Gambar II - 6. Kuadran Cartesius IPA.....	44
Gambar III - 1. Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI	57
Gambar III - 2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI	68
Gambar III - 3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.	71
Gambar III - 4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Tetap	73
Gambar III - 5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat	74
Gambar III - 6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Penyiaran	74
Gambar III - 7. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Maritim.....	75
Gambar III - 8. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Penerbangan	75
Gambar III - 9. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Izin Stasiun Radio Layanan Satelit	76
Gambar III - 10. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio.....	77
Gambar III - 11. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan REOR	79
Gambar III - 12. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SKOR	80
Gambar III - 13. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IKRAP	80
Gambar III - 14. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IAR	81
Gambar III - 15. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	82
Gambar III - 16. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	84

Gambar III - 17. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Secara Online..... 88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Ada tiga fungsi pokok di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika yang harus dijalankan oleh Ditjen SDPPI, 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

- (1) Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.
- (2) Balai/Loka/Pos Monitoring Spektrum Frekuensi Radio.

Dalam menjalankan fungsi teknis operasional, implementasi kegiatan Ditjen SDPPI dalam menjalankan tugasnya, terdiri dari empat kegiatan, 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.

Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat. Salah satu tujuan Pelayanan Publik menurut undang-undang tersebut adalah terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Tujuan lainnya adalah untuk mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas maka yang harus dilakukan adalah membudayakan konsep akuntabilitas publik. Pada dasarnya lembaga pemerintahan sesungguhnya dibuat dan diadakan oleh publik (Huges, 1994) dalam Prianto, 2006:122). Sebab itulah, maka para pegawai dalam lembaga pemerintahan harus mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada public. Hal-hal yang harus dipertanggungjawabkan adalah mencakup semua perilaku, sikap, tindakan kerja dan berbagai keputusan yang dibuat dalam rangka menjalankan tugas dan kewajibannya.

Dasar hukum dalam pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat diatur oleh Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang dilatarbelakangi dari Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara professional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang tergabung dalam kementerian, Departemen, Lemabaga pemerintah non-departemen, Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintahan lainnya termasuk BUMN dan BUMD.

Salah satu referensi konsep kepuasan masyarakat diambil dari konsep pemasaran seperti yang diutarakan oleh Kotler dalam Tjiptono (1996:146), Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasaakannya dengan harapannya.

Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB No 16 Tahun 2014. Berdasarkan aturan ini, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran

secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Survey harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, website, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Tahapan dalam survey ini adalah sebagai berikut; perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkahnya adalah:

1. Menyusun Instrumen Survei.
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel.
3. Menentukan responden. Jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tidak diharuskan sebanyak 150 responden.
4. Melakukan survei.
5. Mengolah hasil survei.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Adapun teknik pelaksanaan survey bisa dilakukan dengan cara berikut:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey);
4. Diskusi kelompok terfokus; dan
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

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

Pengukuran skor penilaian "Komponen Hasil" terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI akan dilakukan juga untuk melengkapi 3 (tiga) tujuan utama di atas.

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.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

Pelaksanaan "Survey Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" menggunakan pendekatan *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 dengan pedoman yang berdasarkan parameter PerpenPAN-RB No. 16 Tahun 2014. 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 obser-vasi) 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 1 berikut ini.

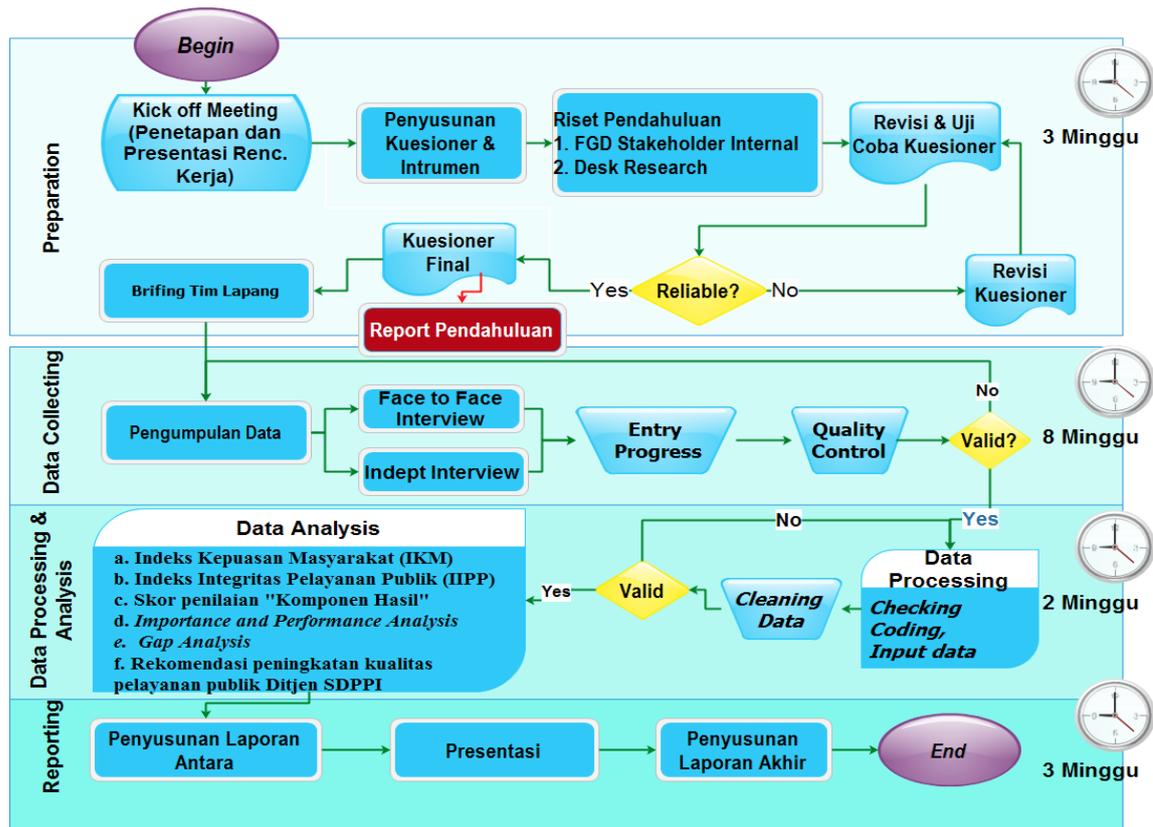
Tabel II - 1. Pendekatan Ilmiah Kegiatan " Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

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 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 (Data Collecting);
- 3) Tahap Pengolahan dan Analisis Data (Data Processing and Analysis);
- 4) Tahap Pelaporan dan Presentasi (Reporting and Presentation).



Gambar II - 1. Bagan Riset

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

2.1. Tahapan 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 :

1. 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 keraguguan;
dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.
2. 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.

3. 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 -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
					Perilaku pengguna layanan	0,260
Pencegahan Korupsi	0,313	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 :

- a. Isi dan tujuan pertanyaan dalam kuesioner harus sesuai dengan tujuan survey.
- b. Bahasa yang dipergunakan harus mudah dimengerti.
- c. Pertanyaan yang diberikan tidak menimbulkan makna ganda sehingga menyulitkan responden untuk menjawabnya.
- d. 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 = STP, Sangat tidak puas.
- 2 = TP, Tidak tidak puas.
- 3 = P, Puas.
- 4 = SP, 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 attribute dari kinerja yang dianggap paling penting. Seperti bisa dilihat pada contoh pertanyaan di tabel 4.

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

- 1 = STP, Sangat tidak puas.
- 2 = TP, Tidak puas.
- 3 = P, Puas.
- 4 = SP, Sangat puas.

Tabel II - 4. Contoh Pertanyaan dalam Kuesioner Survey IKM

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
1	Kejelasan syarat pengurusan perizinan / sertifikasi / pengujian						
2	Kemudahan memenuhi persyaratan						
3	Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku						
4	Kemudahan mendapatkan formulir permohonan						
5	Kemudahan mengisi formulir permohonan						

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).

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.
- X² = Nilai statistik Chi-Kuadrat
- P = Proporsi Populasi
- d = galat pendugaan atau Margin of Error.

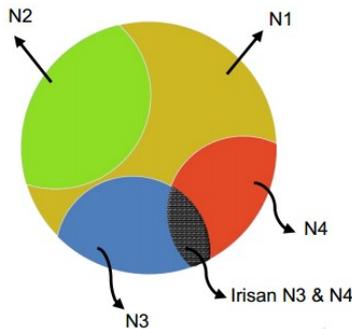
Jika disimulasikan jumlah anggota populasi (N) dan ukuran sampel (n) dengan X² = 1,96, P = 0,5, maka pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimulasikan besarnya margin of error seperti terlihat pada Tabel 5.

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

Jumlah Populasi Pelanggan Ditjen SDPPI	Nilai Statistik		Margin of Error	Ukuran
	N	P		Sampel
	N	P	e	n
	1.000.000	0,5	3,097%	1000
	500	0,5	3,096%	1000
	250	0,5	3,093%	1000
	100	0,5	3,084%	1000
	50	0,5	3,068%	1000
	38.978	0,5	3,059%	1000

Secara garis besar, metode duster random sampling yang akan digunakan pada survey IKM dan IIPP dapat dirangkum dalam Gambar - 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 dan kalibrasi

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 kestabil-an 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: Proses wawancara untuk mengetahui *Persona! Integrity* dari calon petugas lapang (*Team Leader* dan *interviewer*);

- a) Kontrak kerja yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak;
- b) 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) 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 2015, sehingga sudah tidak relevan lagi digunakan pada tahun 2016.

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 ada rekayasa.

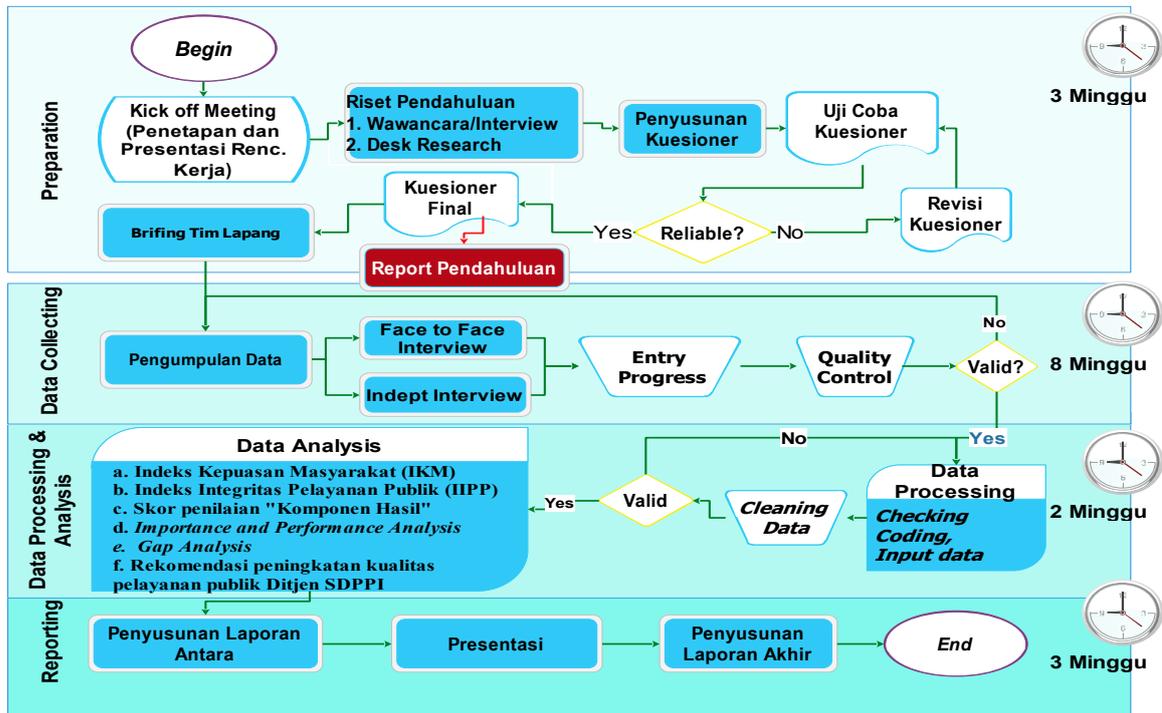
Langkah-langkah QC Data ini seperti telah diuraikan dalam sub-bab "Penyusunan Metode *Quality Control (QC) Data*".

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

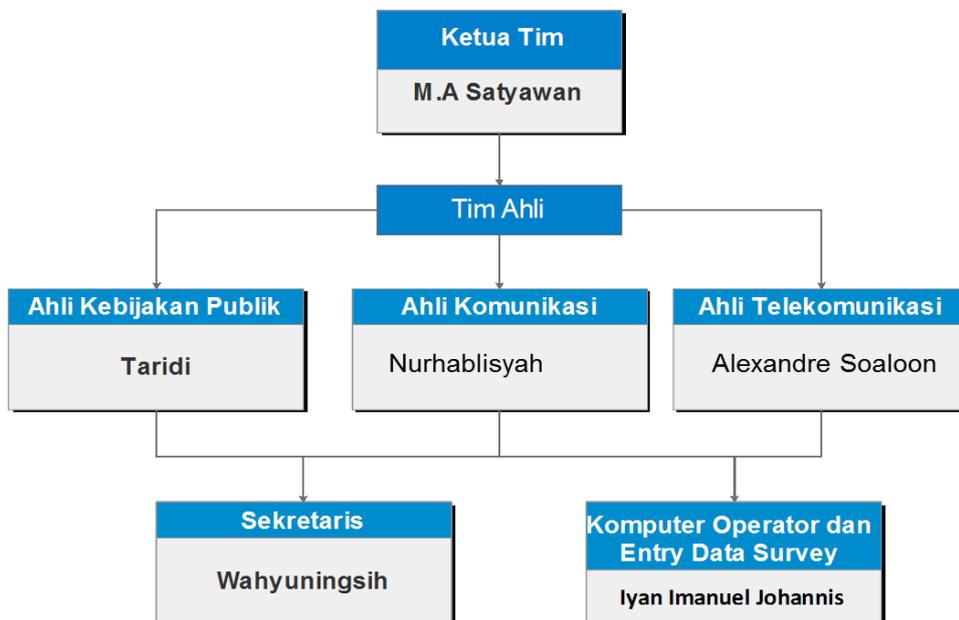
Ditengah-tengah pelaksanaan survey lapangan, dilaksanakan rapat pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI. Maksud dan tujuan rapat pembahasan ini adalah untuk melaporkan progres pelaksanaan survey lapangan dan kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, serta mendiskusikan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI 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 3 dan Gambar 4.

Gambar II - 3. Flow of Work Pelaksanaan Survey Lapangan



Gambar II - 4. Struktur organisasi pelaksana survey



2.3. 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 Jumlah
 n = Indikator Survey Bobot Variabel
 C_{ij} = ke-i dan Indikator ke-j Skor
 X_{ij} = Variabel ke-i dan Indikator ke-j

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 :

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

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

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

Keterangan :

SkS = Skor Sub-Indikator.
 S_{ij} = 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:

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

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:

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

Keterangan :

SkV = Skor Variabel SkIi = Skor

Indikator ke-i Wi = Bobot Indikator ke-i

l = Jumlah Indikator dalam variable

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

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

Keterangan :

SkVi = Skor Variabel ke-i

Wi = Bobot Variabel ke-i

v = Jumlah variable

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

Gambar II - 5. Komponen Hasil



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

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

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

Komponen Hasil dihitung dalam skala 0 - 100

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 Y dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) yang dilambangkan dengan X akan diplotkan ke dalam kuadran 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/peng-guna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Gambar II - 6. Kuadran Cartesius IPA



- 5) 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 useful/, 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.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode analisis data hasil survei yang digunakan dalam laporan ini adalah metode analisis statistika deskriptif. Analisis ini digunakan untuk menyederhanakan 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

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

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

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
81.45	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	30.44	PERSYARATAN	12.2%	82.65
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	82.00
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	82.61
	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	16.56	PROSEDUR	14.0%	82.24
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	82.71
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	25.27	WAKTU PELAYANAN	25.6%	79.57
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	81.68
	Jaminan (<i>Assurances</i>)	5.03	BIAYA/TARIF	-	81.34
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	79.91
	Sikap Empati (<i>Emphathy</i>)	4.15	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	82.95

Pada tabel III-1 di atas terlihat bahwa IKM Ditjen SDPPI secara total yaitu 81.45. Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM, maka nilai IKM ini berada pada interval nilai mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan publik "Sangat Baik."

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

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
82.29	Bukti Fisik (Tangibles)	30.79	PERSYARATAN	12.2%	83.31
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	83.14
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	83.42
	Keterandalan (Reliability)	16.72	PROSEDUR	14.0%	83.27
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	82.94
	Daya Tanggap (Responsiveness)	25.57	WAKTU PELAYANAN	25.6%	80.59
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	82.33
	Jaminan (Assurances)	5.06	BIAYA/TARIF	-	82.54
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	80.31
	Sikap Empati (Emphathy)	4.15	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	83.09

Dari tabel III-2 di atas terlihat bahwa nilai IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio 82.29. Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio pada tahun ini berada pada interval mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan publik "Sangat Baik".

Nilai IKM dari Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISFR), disusun dari 6 (enam) nilai IKM jenis unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio seperti pada tabel III-3 berikut ini.

Tabel III - 3. IKM 6 (Enam) Jenis Unit Layanan ISFR

No	Layanan Perizinan	IKM
1	Izin Stasiun Radio Dinas Tetap	86.07
2	Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat	82.10
3	Izin Stasiun Radio Penyiaran	80.88
4	Izin Stasiun Radio Maritim	80.60
5	Izin Stasiun Radio Penerbangan	80.19
6	Izin Stasiun Radio Satelit	84.57

Perhitungan IKM 6 (enam) 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

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
86.07	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	32.21	Persyaratan	12.2%	86.06
			Produk Hasil Pelayanan	21.0%	87.81
			Fasilitas Pelayanan	3.8%	86.19
	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	17.52	Prosedur	14.0%	87.11
			Kompetensi Pelaksana	6.1%	87.22
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	26.72	Waktu Pelayanan	25.6%	84.09
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	6.0%	86.50
	Jaminan (<i>Assurances</i>)	5.35	Biaya/Tarif	-	84.62
			Mahlumat Pelayanan	6.3%	84.85
	Sikap Empati (<i>Emphathy</i>)	4.28	Perilaku Pelaksana	5.0%	85.57

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

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
82.10	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	30.86	Persyaratan	12.2%	83.62
			Produk Hasil Pelayanan	21.0%	83.27
			Fasilitas Pelayanan	3.8%	83.53
	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	16.67	Prosedur	14.0%	83.06
			Kompetensi Pelaksana	6.1%	82.71
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	25.52	Waktu Pelayanan	25.6%	80.50
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	6.0%	81.81
	Jaminan (<i>Assurances</i>)	4.91	Biaya/Tarif		82.41
			Mahlumat Pelayanan	6.3%	77.89
	Sikap Empati (<i>Emphathy</i>)	4.14	Perilaku Pelaksana	5.0%	82.84

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

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
80.88	Bukti Fisik (Tangibles)	30.26	Persyaratan	12.2%	81.70
			Produk Hasil Pelayanan	21.0%	81.69
			Fasilitas Pelayanan	3.8%	82.72
	Keterandalan (Reliability)	16.44	Prosedur	14.0%	82.01
			Kompetensi Pelaksana	6.1%	81.27
	Daya Tanggap (Responsiveness)	24.94	Waktu Pelayanan	25.6%	78.50
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	6.0%	80.77
	Jaminan (Assurances)	5.13	Biaya/Tarif		82.84
			Mahlumat Pelayanan	6.3%	81.40
	Sikap Empati (Emphathy)	4.11	Perilaku Pelaksana	5.0%	82.17

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

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
80.60	Bukti Fisik (Tangibles)	30.09	Persyaratan	12.2%	82.07
			Produk Hasil Pelayanan	21.0%	80.96
			Fasilitas Pelayanan	3.8%	81.05
	Keterandalan (Reliability)	16.33	Prosedur	14.0%	81.44
			Kompetensi Pelaksana	6.1%	80.81
	Daya Tanggap (Responsiveness)	25.29	Waktu Pelayanan	25.6%	80.85
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	6.0%	76.50
	Jaminan (Assurances)	4.82	Biaya/Tarif		79.18
			Mahlumat Pelayanan	6.3%	76.47
	Sikap Empati (Emphathy)	4.07	Perilaku Pelaksana	5.0%	81.42

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

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
80.19	Bukti Fisik (Tangibles)	30.03	Persyaratan	12.2%	81.15
			Produk Hasil Pelayanan	21.0%	81.12
			Fasilitas Pelayanan	3.8%	81.42
	Keterandalan (Reliability)	16.57	Prosedur	14.0%	82.68
			Kompetensi Pelaksana	6.1%	81.93
	Daya Tanggap (Responsiveness)	24.30	Waktu Pelayanan	25.6%	76.46
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	6.0%	78.75
	Jaminan (Assurances)	5.15	Biaya/Tarif		82.33
			Mahlumat Pelayanan	6.3%	81.67
	Sikap Empati (Emphathy)	4.15	Perilaku Pelaksana	5.0%	82.96

Tabel III - 9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Satelit

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
84.57	Bukti Fisik (Tangibles)	31.33	Persyaratan	12.2%	85.51
			Produk Hasil Pelayanan	21.0%	84.19
			Fasilitas Pelayanan	3.8%	84.78
	Keterandalan (Reliability)	17.10	Prosedur	14.0%	84.86
			Kompetensi Pelaksana	6.1%	85.58
	Daya Tanggap (Responsiveness)	26.62	Waktu Pelayanan	25.6%	83.81
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	6.0%	86.15
	Jaminan (Assurances)	5.25	Biaya/Tarif		83.65
			Mahlumat Pelayanan	6.3%	83.33
	Sikap Empati (Emphathy)	4.26	Perilaku Pelaksana	5.0%	85.14

Tabel III - 10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (SOR)

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
81.89	Bukti Fisik (Tangibles)	30.63	PERSYARATAN	12.2%	83.66
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	81.93
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	84.56
	Keterandalan (Reliability)	16.84	PROSEDUR	14.0%	83.79
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	83.76
	Daya Tanggap (Responsiveness)	25.25	WAKTU PELAYANAN	25.6%	79.95
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	79.64
	Jaminan (Assurances)	5.00	BIAYA/TARIF		80.99
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	79.34
	Sikap Empati (Emphathy)	4.18	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	83.69

Pada tabel III-10 di atas bahwa nilai IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio yaitu 81.89. Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio pada tahun ini berada pada interval mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan publik "Sangat Baik".

Nilai IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio, disusun oleh 4 (empat) nilai IKM jenis unit layanan Sertifikasi Operator Radio, sebagaimana tabel dibawah ini.

Tabel III - 11. IKM 4 (Empat) Jenis Layanan Sertifikasi Operator Radio

No	Layanan Perizinan	IKM
1	Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)	81.51
2	Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)	84.91
3	Izin Amatir Radio (IAR)	79.79
4	Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	81.10

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

Tabel III - 12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
81.51	Bukti Fisik (Tangibles)	30.55	PERSYARATAN	12.2%	83.88
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	81.64
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	83.59
	Keterandalan (Reliability)	16.54	PROSEDUR	14.0%	81.59
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	83.89
	Daya Tanggap (Responsiveness)	25.24	WAKTU PELAYANAN	25.6%	79.97
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	79.44
	Jaminan (Assurances)	5.04	BIAYA/TARIF		76.51
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	80.00
	Sikap Empati (Emphathy)	4.14	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	82.83

Tabel III - 13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
84.91	Bukti Fisik (Tangibles)	31.62	PERSYARATAN	12.2%	86.57
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	84.36
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	87.91
	Keterandalan (Reliability)	17.39	PROSEDUR	14.0%	86.41
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	86.79
	Daya Tanggap (Responsiveness)	26.76	WAKTU PELAYANAN	25.6%	84.57
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	85.08
	Jaminan (Assurances)	4.76	BIAYA/TARIF		83.14
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	75.56
	Sikap Empati (Emphathy)	4.39	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	87.79

Tabel III - 14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Amatir Radio (IAR)

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
79.79	Bukti Fisik (Tangibles)	30.21	PERSYARATAN	12.2%	81.90
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	81.25
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	83.06
	Keterandalan (Reliability)	16.73	PROSEDUR	14.0%	83.48
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	82.72
	Daya Tanggap (Responsiveness)	24.15	WAKTU PELAYANAN	25.6%	76.12
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	77.64
	Jaminan (Assurances)	4.62	BIAYA/TARIF	-	82.06
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	73.33
Sikap Empati (Emphathy)	4.08	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	81.68	

Tabel III - 15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
81.10	Bukti Fisik (Tangibles)	30.16	PERSYARATAN	12.2%	82.31
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	80.67
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	83.63
	Keterandalan (Reliability)	16.72	PROSEDUR	14.0%	83.67
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	82.00
	Daya Tanggap (Responsiveness)	24.91	WAKTU PELAYANAN	25.6%	79.11
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	77.56
	Jaminan (Assurances)	5.15	BIAYA/TARIF	-	82.17
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	81.74
Sikap Empati (Emphathy)	4.17	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	83.37	

Tabel III - 16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
81.52	Bukti Fisik (Tangibles)	30.27	PERSYARATAN	12.2%	82.23
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	81.52
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	82.14
	Keterandalan (Reliability)	16.54	PROSEDUR	14.0%	81.85
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	83.32
	Daya Tanggap (Responsiveness)	25.51	WAKTU PELAYANAN	25.6%	80.32
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	82.37
	Jaminan (Assurances)	5.04	BIAYA/TARIF	-	79.78
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	80.00
	Sikap Empati (Emphathy)	4.16	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	83.25

Pada tabel III-16 di atas bahwa nilai IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yaitu 81.52. Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun ini berada pada interval mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan publik "Sangat Baik".

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

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
79.46	Bukti Fisik (Tangibles)	29.80	PERSYARATAN	12.2%	81.06
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	80.25
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	80.42
	Keterandalan (Reliability)	16.07	PROSEDUR	14.0%	79.50
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	80.97
	Daya Tanggap (Responsiveness)	24.50	WAKTU PELAYANAN	25.6%	76.55
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	81.80
	Jaminan (Assurances)	4.99	BIAYA/TARIF	-	80.86
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	79.17
	Sikap Empati (Emphathy)	4.11	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	82.12

Pada tabel III-17 di atas bahwa nilai IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Kalibrasi yaitu 79.46. Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Kalibrasi pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan publik "Baik".

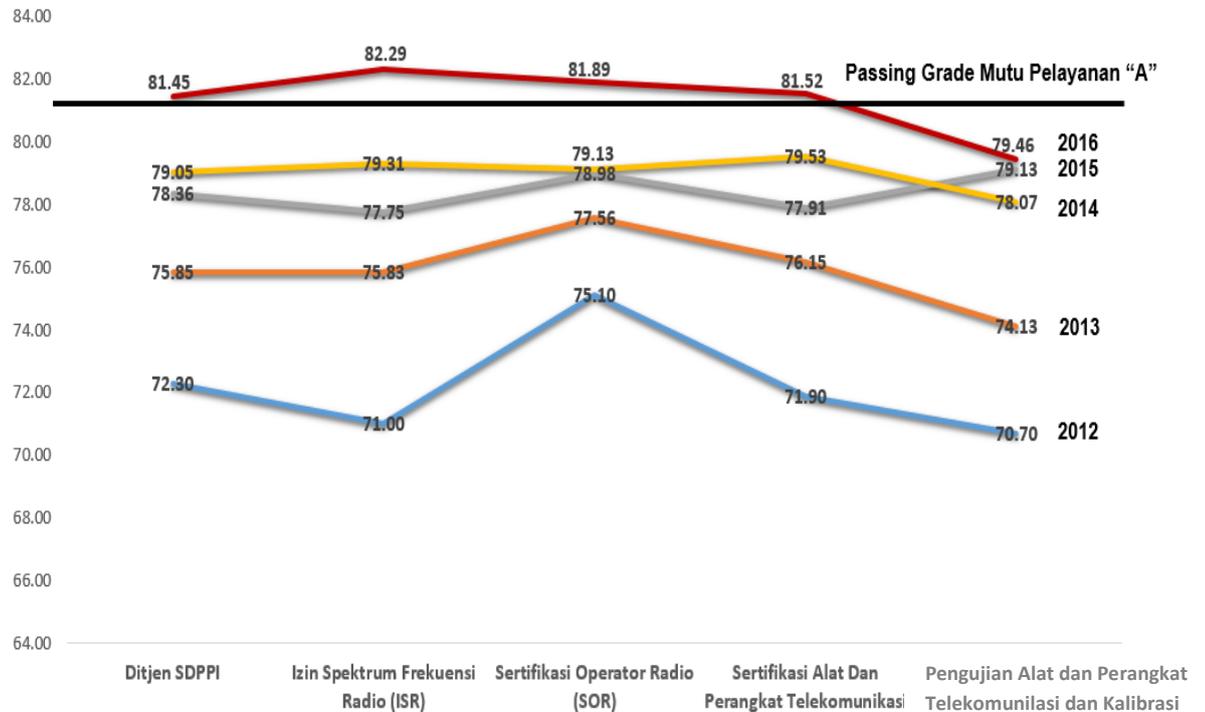
Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo dari tahun 2012 sampai tahun 2016, maka dapat disusun sebuah tabel rangkuman tentang perkembangan IKM Ditjen SDPPI seperti tersaji pada tabel III-18 berikut ini.

Tabel III - 18. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI

No	Pelayanan Publik	Data 2012		Data 2013			Data 2014			Data 2015			Data 2016		
		IKM	Kinerja	IKM	Kinerja	% Naik/ (Turun)	IKM	Kinerja	% Naik/ (Turun)	IKM	Kinerja	% Naik/ (Turun)	IKM	Kinerja	% Naik/ (Turun)
1	Ditjen SDPPI	72.30	Baik	75.85	Baik	4.91	78.36	Baik	3.32	79.05	Baik	0.88	81.45	Sangat Baik	3.04
2	Izin Spektrum Frekuensi Radio (ISR)	71.00	Baik	75.83	Baik	6.80	77.75	Baik	2.53	79.31	Baik	2.01	82.29	Sangat Baik	3.76
3	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	75.10	Baik	77.56	Baik	3.28	78.98	Baik	1.83	79.13	Baik	0.18	81.89	Sangat Baik	3.49
4	Sertifikasi Alat Dan Perangkat	71.90	Baik	76.15	Baik	5.91	77.91	Baik	2.31	79.53	Baik	2.07	81.52	Sangat Baik	2.50
5	Pengujian Alat dan Perangkat	70.70	Baik	74.13	Baik	4.85	79.13	Baik	6.75	78.07	Baik	(1.34)	79.46	Baik	1.79

Dari tabel III-18 terlihat bahwa secara keseluruhan (gabungan dari 4 kelompok responden Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI) menunjukkan adanya kenaikan IKM sebesar 3.04% jika dibandingkan dengan IKM tahun 2015. Dan bisa dilihat juga dari tabel III-18 bahwa 4 kelompok Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI semua mengalami kenaikan nilai IKM, dengan kenaikan nilai IKM terbesar pada unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio (ISR) sebesar 3.76%.

Jika tabel III-18 diplotkan menjadi grafik perkembangan nilai IKM sejak tahun 2012 maka diperoleh gambaran perkembangan nilai IKM Ditjen SDPPI sebagaimana pada gambar dibawah ini.



Gambar III - 1. Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI

Pada Gambar III-1 di atas memperlihatkan grafik nilai UKM di semua unit layanan public di lingkungan Ditjen SDPPI pada tahun 2012 sampai dengan tahun 2016.

Dari gambar III di atas bisa dilihat bahwa semua unit layanan publik dilingkungan Ditjen SDPPI mengalami kenaikan nilai IKM di tahun 2016 ini. Bahkan hampir semua unit layanan publik dilingkungan Ditjen SDPPI mencapai nilai *Passing Grade* Mutu Pelayanan "A" kecuali unit layanan public Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Kalibrasi.

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 pencegahan-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-19.

Tabel III - 19. 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)	Jumlah / Besaran Gratifikasi (0.210)	
			Frekuensi Pemberian Gratifikasi (0.550)	
			Waktu Pemberian Gratifikasi (0.240)	
		Cara Pandang Terhadap 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)	
		Sistem Administrasi (0.280)	Suasana/Kondisi di sekitar Pelayanan (0.123)	
			Kepraktisan SOP (0.281)	
			Keterbukaan Informasi (0.584)	
		Perilaku Individu (0.280)	Pemanfaatan Teknologi Informasi (0.135)	
			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)

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

Tabel III - 20. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo

NILAI INTEGRITAS	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI	SUB-INDIKATOR	BOBOT	NILAI	
8.62	Pengalaman Integritas (0.667)	8.84	Pengalaman Korupsi (0.250)	8.98	Jumlah / Besaran Gratifikasi	0.210	8.98	
					Frekuensi Pemberian Gratifikasi	0.550	8.98	
					Waktu Pemberian Gratifikasi	0.240	8.96	
			Cara Pandang Terhadap Korupsi (0.750)	8.79	Arti Pemberian Gratifikasi	0.250	8.19	
					Tujuan Pemberian Gratifikasi	0.750	8.99	
					Kebiasaan Pemberian Gratifikasi	0.392	8.98	
	Potensi Integritas (0.333)	8.20	Lingkungan Kerja (0.127)	8.79	Kebutuhan Pertemuan di Luar Prosedur	0.164	8.93	
					Keterlibatan Calo	0.221	8.98	
					Fasilitas di Sekitar Lingkungan Pelayanan	0.100	7.69	
					Suasana/Kondisi di sekitar Pelayanan	0.123	8.53	
					Sistem Administrasi (0.280)	8.56	Kepraktisan SOP	0.281
			Perilaku Individu (0.280)	8.97	Keterbukaan Informasi		0.584	8.81
					Pemanfaatan Teknologi Informasi		0.135	8.21
			Pencegahan Korupsi (0.313)	6.96	8.97	Keadilan dalam Layanan	0.413	8.94
						Ekspektasi Petugas terhadap Gratifikasi	0.327	8.99
						Perilaku Pengguna Layanan	0.260	8.98
Pencegahan Korupsi (0.313)	6.96	8.96	Tingkat Upaya Anti Korupsi	0.750	6.75			
			Mekanisme Pengaduan Masyarakat	0.250	7.60			

Dari Tabel III-20 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI secara gabungan sebesar 8.62 (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 - 21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISFR)

NILAI INTEGRITAS	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI	SUB-INDIKATOR	BOBOT	NILAI	
8.65	Pengalaman Integritas (0.667)	8.83	Pengalaman Korupsi (0.250)	8.98	Jumlah / Besaran Gratifikasi	0.210	8.98	
					Frekuensi Pemberian Gratifikasi	0.550	8.98	
					Waktu Pemberian Gratifikasi	0.240	8.96	
			Cara Pandang Terhadap Korupsi (0.750)	8.79		Arti Pemberian Gratifikasi	0.250	8.19
						Tujuan Pemberian Gratifikasi	0.750	8.98
	Potensi Integritas (0.333)	8.29	Lingkungan Kerja (0.127)	8.81		Kebiasaan Pemberian Gratifikasi	0.392	8.98
						Kebutuhan Pertemuan di Luar Prosedur	0.164	8.95
						Keterlibatan Calo	0.221	8.98
						Fasilitas di Sekitar Lingkungan Pelayanan	0.100	7.79
						Suasana/Kondisi di sekitar Pelayanan	0.123	8.59
			Sistem Administrasi (0.280)	8.61		Kepraktisan SOP	0.281	8.33
						Keterbukaan Informasi	0.584	8.85
						Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.135	8.11
			Perilaku Individu (0.280)	8.97		Keadilan dalam Layanan	0.413	8.95
						Ekspektasi Petugas terhadap Gratifikasi	0.327	8.99
						Perilaku Pengguna Layanan	0.260	8.98
			Pencegahan Korupsi (0.313)	7.18		Tingkat Upaya Anti Korupsi	0.750	7.03
Mekanisme Pengaduan Masyarakat	0.250	7.64						

Dari Tabel III-21 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR) sebesar 8.65 (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 Operator Radio (SOR)

NILAI INTEGRITAS	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI	SUB-INDIKATOR	BOBOT	NILAI
8.64	Pengalaman Integritas (0.667)	8.85	Pengalaman Korupsi (0.250)	8.99	Jumlah / Besaran Gratifikasi	0.210	9.00
					Frekuensi Pemberian Gratifikasi	0.550	9.00
					Waktu Pemberian Gratifikasi	0.240	8.97
			Cara Pandang Terhadap Korupsi (0.750)	8.80	Arti Pemberian Gratifikasi	0.250	8.20
					Tujuan Pemberian Gratifikasi	0.750	9.00
					Kebiasaan Pemberian Gratifikasi	0.392	9.00
	Potensi Integritas (0.333)	8.24	Lingkungan Kerja (0.127)	8.82	Kebutuhan Pertemuan di Luar Prosedur	0.164	8.88
					Keterlibatan Calo	0.221	9.00
					Fasilitas di Sekitar Lingkungan Pelayanan	0.100	7.75
					Suasana/Kondisi di sekitar Pelayanan	0.123	8.74
					Sistem Administrasi (0.280)	8.53	Kepraktisan SOP
			Keterbukaan Informasi	0.584	8.72		
			Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.135	8.02		
			Perilaku Individu (0.280)	9.00	Keadilan dalam Layanan	0.413	9.00
					Ekspektasi Petugas terhadap Gratifikasi	0.327	9.00
					Perilaku Pengguna Layanan	0.260	9.00
Pencegahan Korupsi (0.313)	7.05	Tingkat Upaya Anti Korupsi	0.750	6.92			
		Mekanisme Pengaduan Masyarakat	0.250	7.44			

Dari Tabel III-22 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio 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) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

NILAI INTEGRITAS	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI	SUB-INDIKATOR	BOBOT	NILAI			
8.63	Pengalaman Integritas (0.667)	8.82	Pengalaman Korupsi (0.250)	8.96	Jumlah / Besaran Gratifikasi	0.210	8.97			
					Frekuensi Pemberian Gratifikasi	0.550	8.96			
					Waktu Pemberian Gratifikasi	0.240	8.95			
		8.77	Cara Pandang Terhadap Korupsi (0.750)	8.77	Arti Pemberian Gratifikasi	0.250	8.18			
					Tujuan Pemberian Gratifikasi	0.750	8.97			
					Kebiasaan Pemberian Gratifikasi	0.392	8.96			
	Potensi Integritas (0.333)	8.26	Lingkungan Kerja (0.127)	8.77	Kebutuhan Pertemuan di Luar Prosedur	0.164	8.88			
					Keterlibatan Calo	0.221	8.95			
					Fasilitas di Sekitar Lingkungan Pelayanan	0.100	7.66			
					Suasana/Kondisi di sekitar Pelayanan	0.123	8.58			
					8.56	Sistem Administrasi (0.280)	8.56	Kepraktisan SOP	0.281	8.18
								Keterbukaan Informasi	0.584	8.82
		Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.135	8.23						
		8.91	Perilaku Individu (0.280)	8.91	Keadilan dalam Layanan	0.413	8.84			
					Ekspektasi Petugas terhadap Gratifikasi	0.327	8.96			
					Perilaku Pengguna Layanan	0.260	8.97			
		7.20	Pencegahan Korupsi (0.313)	7.20	Tingkat Upaya Anti Korupsi	0.750	7.05			
Mekanisme Pengaduan Masyarakat	0.250				7.66					

Dari Tabel III-23 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar 8,63 (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 - 24. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Kalibrasi

NILAI INTEGRITAS	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI	SUB-INDIKATOR	BOBOT	NILAI
8.55	Pengalaman Integritas (0.667)	8.85	Pengalaman Korupsi (0.250)	0.250	8.99	Jumlah / Besaran Gratifikasi	0.210	9.00
						Frekuensi Pemberian Gratifikasi	0.550	9.00
						Waktu Pemberian Gratifikasi	0.240	8.97
			Pandang Terhadap Korupsi (0.750)	0.750	8.80	Arti Pemberian Gratifikasi	0.250	8.20
						Tujuan Pemberian Gratifikasi	0.750	9.00
	Potensi Integritas (0.333)	Lingkungan Kerja (0.127)	0.127	8.75	Kebiasaan Pemberian Gratifikasi	0.392	9.00	
					Kebutuhan Pertemuan di Luar Prosedur	0.164	9.00	
					Keterlibatan Calo	0.221	8.99	
					Fasilitas di Sekitar Lingkungan Pelayanan	0.100	7.47	
					Suasana/Kondisi di sekitar Pelayanan	0.123	8.23	
		Sistem Administrasi (0.280)	0.280	8.49	Kepraktisan SOP	0.281	7.95	
					Keterbukaan Informasi	0.584	8.75	
					Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.135	8.46	
Perilaku Individu (0.280)	0.280	8.98	Keadilan dalam Layanan	0.413	8.96			
			Ekspektasi Petugas terhadap Gratifikasi	0.327	9.00			
			Perilaku Pengguna Layanan	0.260	9.00			
Pencegahan Korupsi (0.313)	0.313	6.22	Tingkat Upaya Anti Korupsi	0.750	5.75			
			Mekanisme Pengaduan Masyarakat	0.250	7.62			

Dari Tabel III-24 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Kalibrasi sebesar 8.55 (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 2016 disajikan dalam Tabel III-25.

Tabel III - 25. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	DATA 2013	DATA 2014		DATA 2015		DATA 2016	
		IIPP	IIPP	% Naik / (Turun)	IIPP	% Naik / (Turun)	IIPP	% Naik / (Turun)
1	Ditjen SDPPI	7.30	8.52	16.71	8.57	0.59	8.62	0.64
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7.15	8.51	19.02	8.52	0.10	8.65	1.55
3	Sertifikasi Operator Radio	6.90	8.53	23.62	8.47	(0.73)	8.64	2.06
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7.17	8.48	18.27	8.64	1.89	8.63	(0.08)
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7.33	8.56	16.78	8.58	0.21	8.55	(0.36)

Dari Tabel III-25 terlihat bahwa secara keseluruhan nilai Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) mengalami kenaikan dari tahun 2013 sampai tahun 2016. Unit layanan yang mengalami penurunan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) di tahun 2016 ini terjadi pada Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. 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-26.

Tabel III - 26. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	IIPP	IKM	Nilai Komponen Hasil pada Masyarakat Pengguna Layanan
1	Ditjen SDPPI Kominfo	86.25	81.45	83.85
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	86.52	82.29	84.41
3	Sertifikasi Operator Radio	86.44	81.89	84.17
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	86.33	81.52	83.93
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	85.49	79.46	82.48

Selanjutnya skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan ini akan dibandingkan dengan tabel tentang Format Penilaian Komponen Hasil pada PermenPAN-RBNo. 1 Tahun 2012 untuk menilai keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi ditinjau dari sudut pandang hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Tabel III - 27. 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 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).

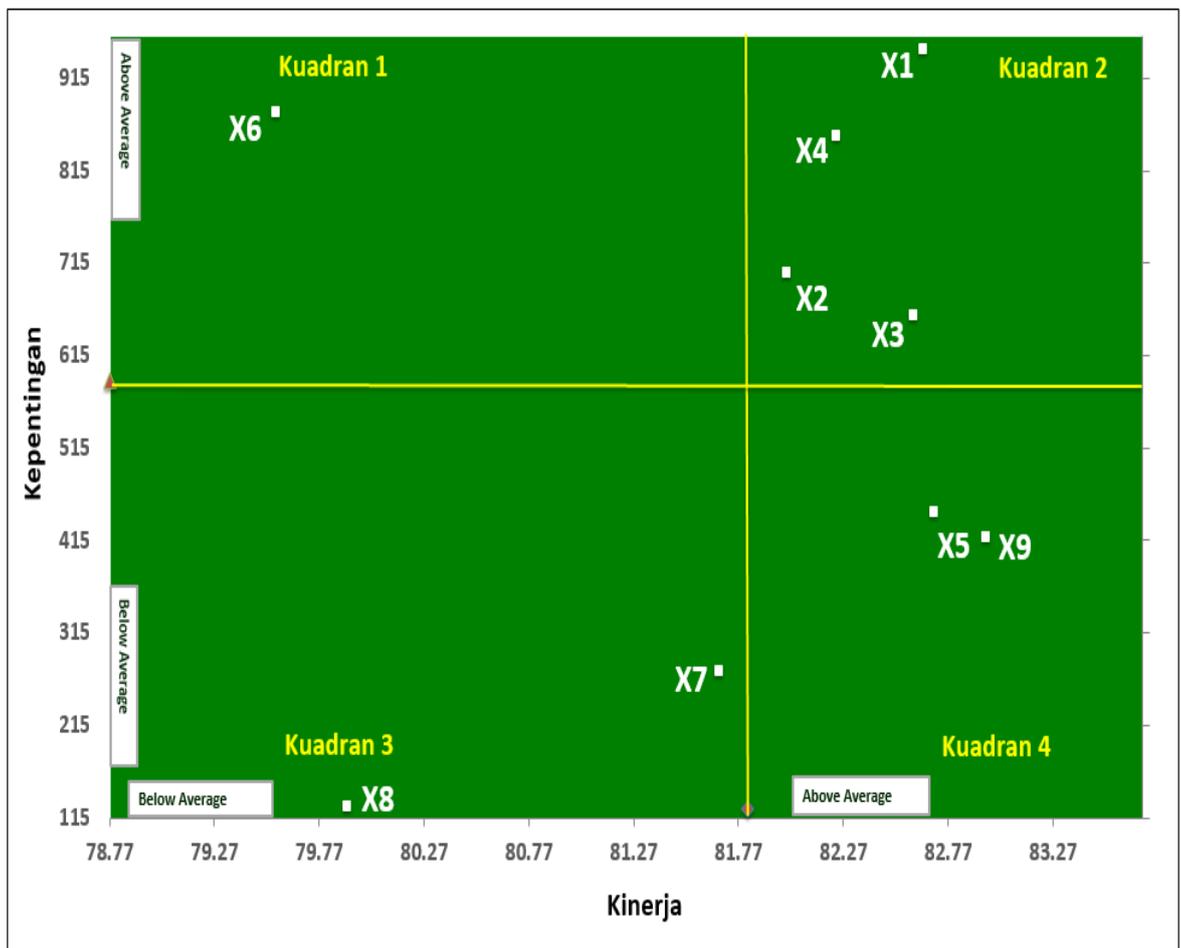
Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika ditinjau dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan menunjukkan perkembangan yang substansial telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi.

3.4. Importance Performance Analysis (IPA)

3.4.1. 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 2016 secara keseluruhan tersaji pada Gambar III-2.



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

Keterangan :

Variabel	INDIKATOR	Kepentingan	Kinerja
X1	Persyaratan	946	82.65
X2	Produk hasil pelayanan	703	82.00
X3	Fasilitas Pelayanan	657	82.61
X4	Prosedur Pelayanan	852	82.24
X5	Kompetensi Pelaksana	444	82.71
X6	Waktu Pelayanan	877	79.57
X7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	273	81.68
X8	Maklumat Pelayanan	126	79.91
X9	Perilaku Pelaksana	418	82.95
	Rata-rata	588	81.81

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 :

- 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 :

- X1 = Persyaratan
- X2 = Produk hasil pelayanan
- X3 = Fasilitas pelayanan
- X4 = Prosedur pelayanannya

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 :

- X7 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- X8 = 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 :

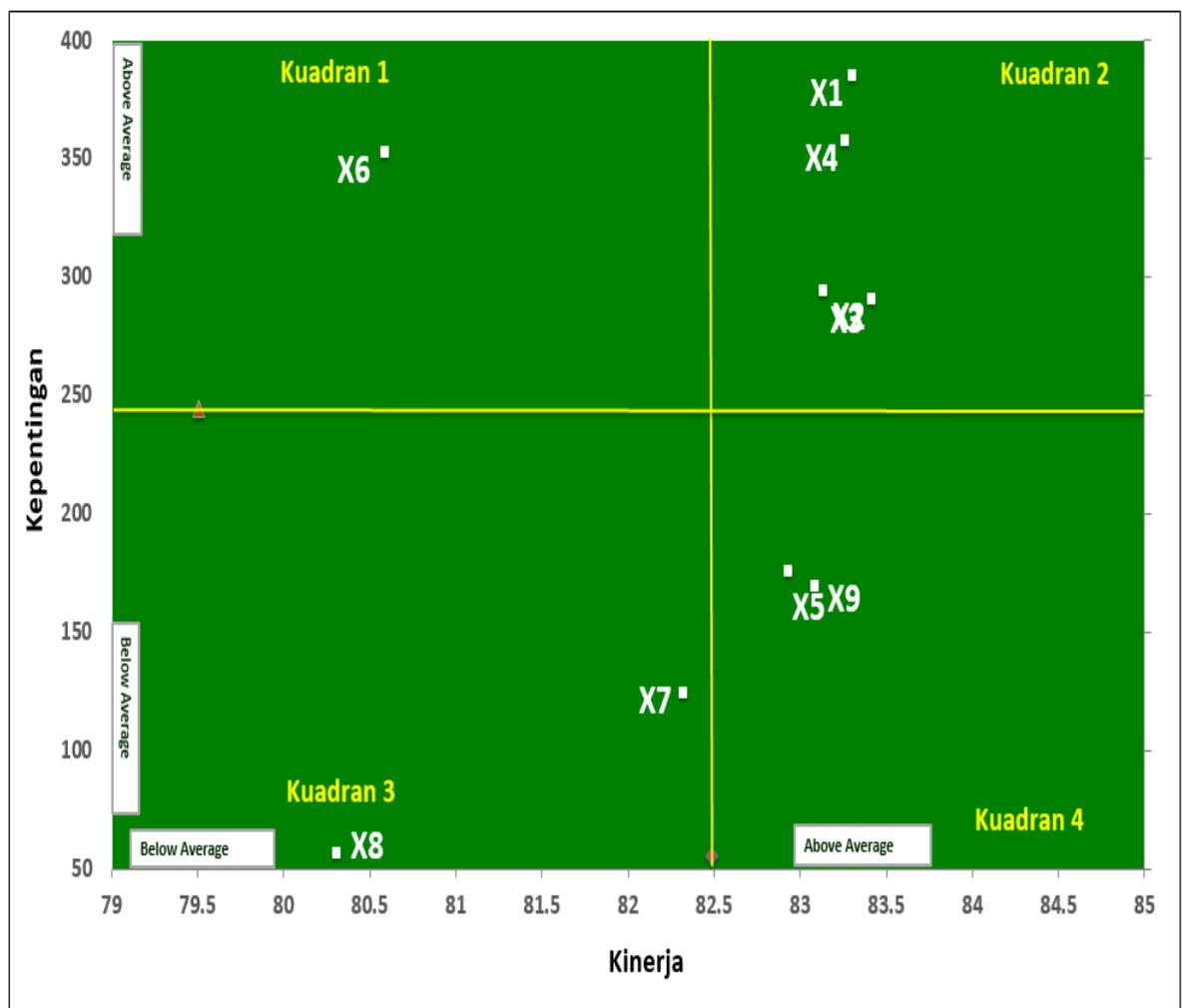
- X5 = Kompetensi pelaksana
- X9 = Perilaku pelaksana

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

Guna kelancaran dalam proses pengambila data di lapangan, tim internal MUC melakukan kegiatan sebagai berikut :

3.4.1.1. 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 :

Variabel	INDIKATOR	Kepentingan	Kinerja
X1	Persyaratan	385	83.31
X2	Produk hasil pelayanan	294	83.14
X3	Fasilitas Pelayanan	290	83.42
X4	Prosedur Pelayanan	357	83.27
X5	Kompetensi Pelaksana	175	82.94
X6	Waktu Pelayanan	352	80.59
X7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	124	82.33
X8	Maklumat Pelayanan	56	80.31
X9	Perilaku Pelaksana	169	83.09
	Rata-rata	245	82.49

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
- X2 = Produk hasil pelayanan
- X3 = Fasilitas pelayanan
- X4 = Prosedur pelayanannya

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah :

- X7 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- X8 = Maklumat pelayanan

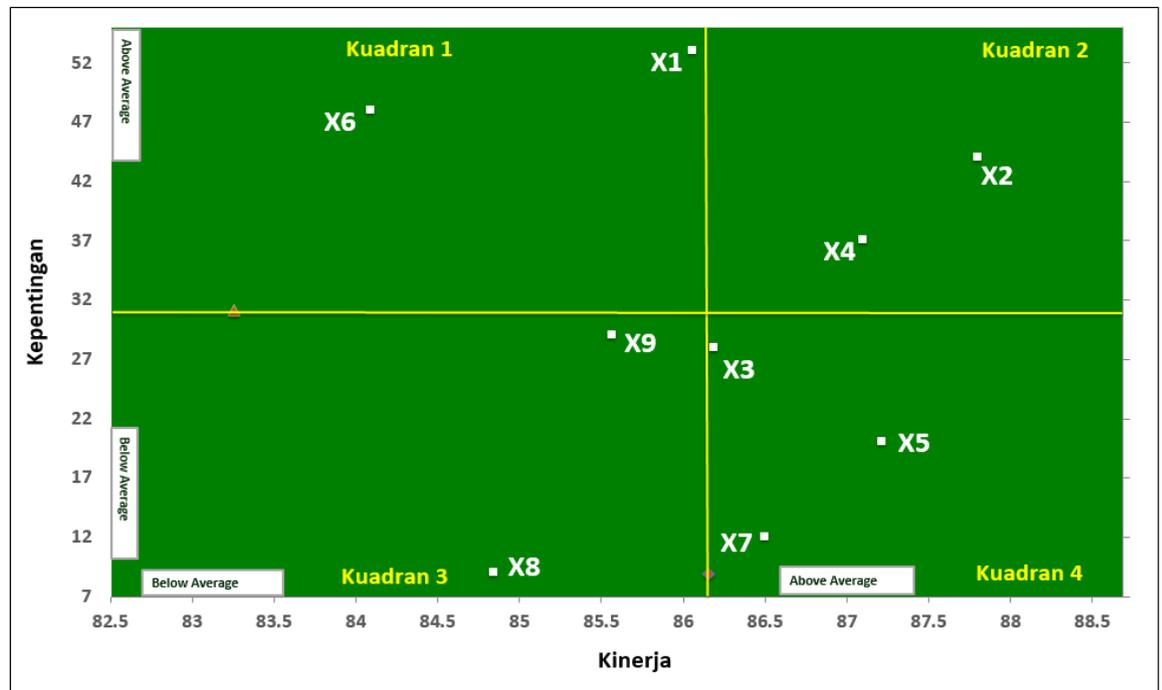
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah :

- X5 = Kompetensi pelaksana
- X9 = Perilaku pelaksana

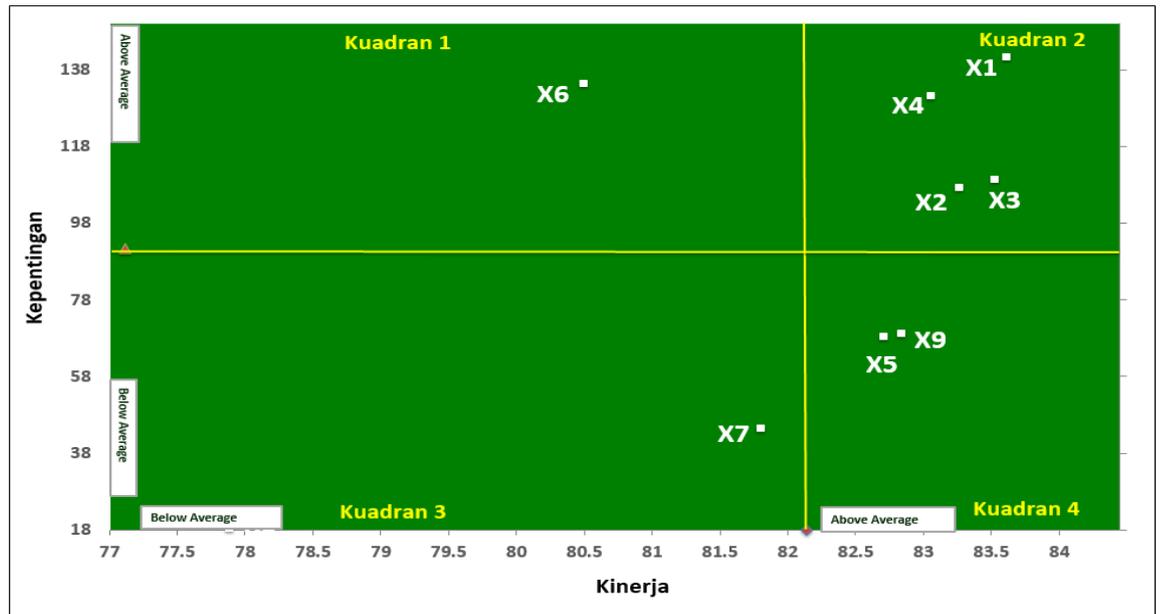
Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dibangun dari 6 (enam) unit layanan yang terangkum dalam Unit Layanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR), yaitu :

1. Izin Stasiun Radio Dinas Tetap



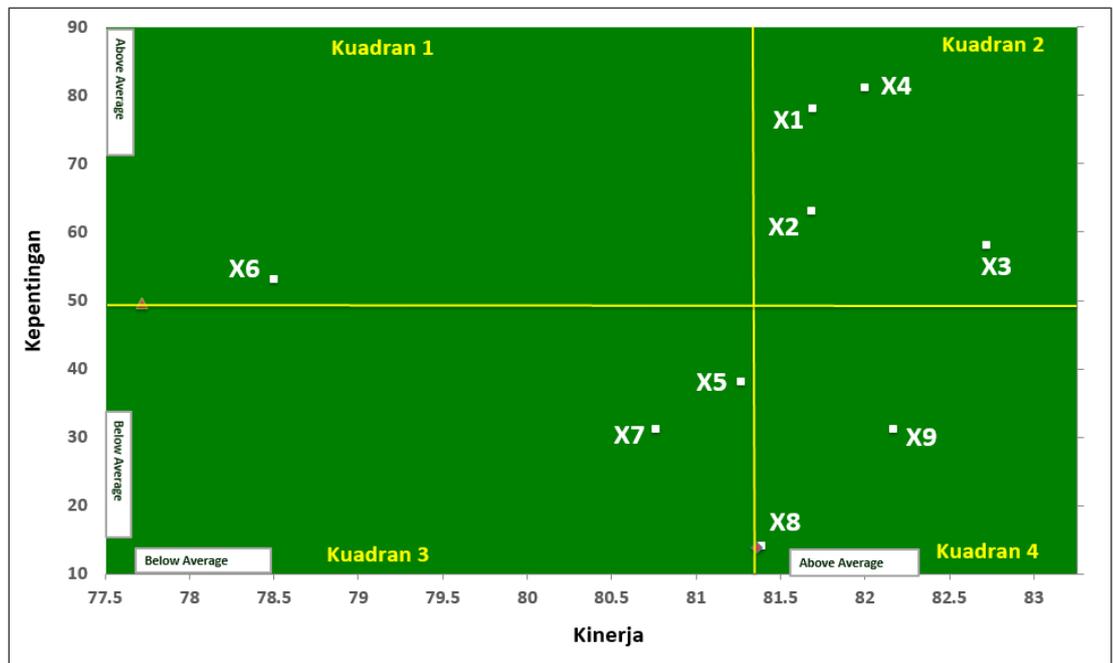
Gambar III - 4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Tetap

2. Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat



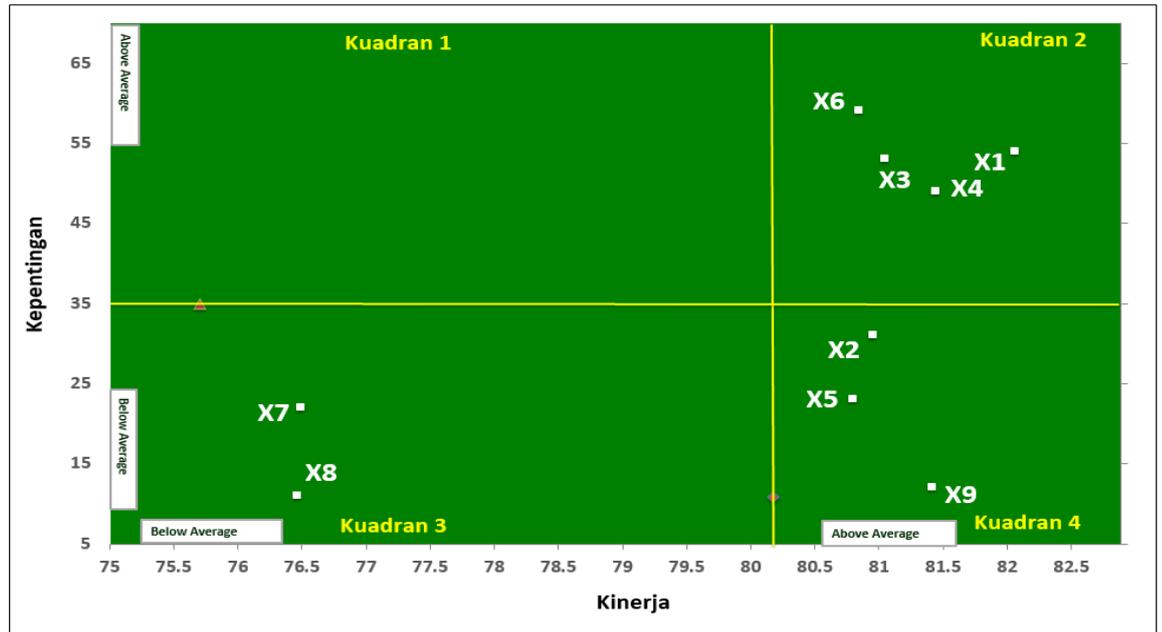
Gambar III - 5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat

3. Izin Stasiun Radio Penyiaran



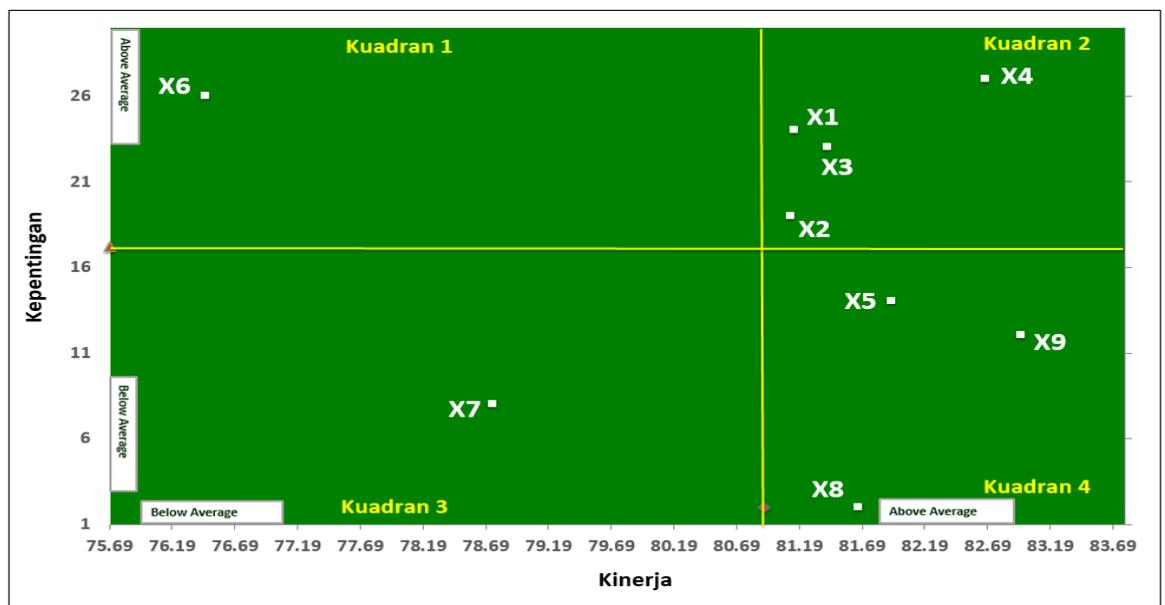
Gambar III - 6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Penyiaran

4. Izin Stasiun Radio Maritim



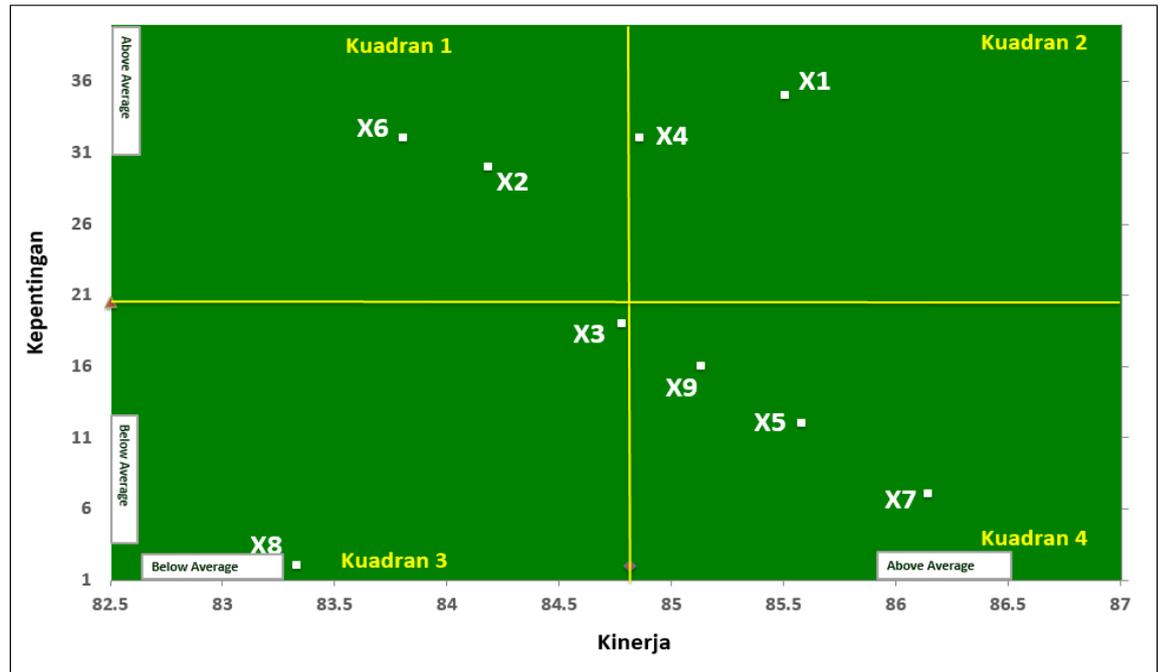
Gambar III - 7. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Izin Stasiun Radio Maritim

5. Izin Stasiun Radio Penerbangan



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

6. Izin Stasiun Radio Layanan Satelit



Gambar III - 9. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Izin Stasiun Radio Layanan Satelit

Berdasarkan ke-6 pemetaan indikator kepuasan pengguna layanan di lingkungan unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, dapat dirangkum prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai berikut

:

Tabel III - 28. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan

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

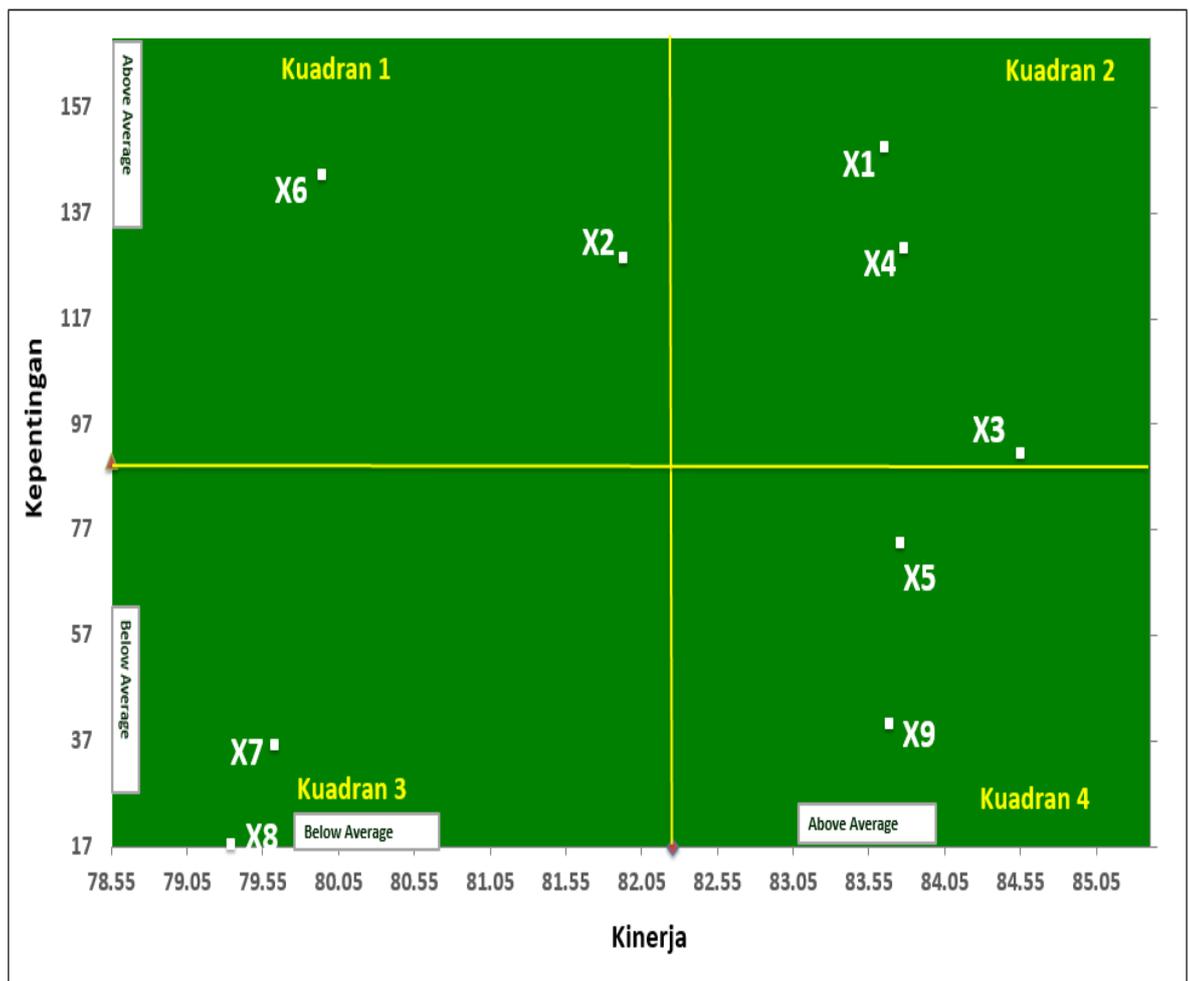
Berdasarkan Tabel III-28 diperoleh indikator indeks kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian responden untuk perbaikan kinerja adalah:

1. Waktu Pelayanan (X6).

Hampir semua unit layanan, dalam hal ini 5 dari 6 layanan prioritas peningkatan kinerja pelayanan publiknya ada pada waktu pelayanan.

3.4.1.2. 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 - 10. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio

Keterangan Gambar III-10 :

Variabel	INDIKATOR	Kepentingan	Kinerja
X1	Persyaratan	149	83.66
X2	Produk hasil pelayanan	128	81.93
X3	Fasilitas Pelayanan	91	84.56
X4	Prosedur Pelayanan	130	83.79
X5	Kompetensi Pelaksana	74	83.76
X6	Waktu Pelayanan	144	79.95
X7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	36	79.64
X8	Maklumat Pelayanan	17	79.34
X9	Perilaku Pelaksana	40	83.69
	Rata-rata	90	82.26

Dari Gambar III-10 dapat dirangkum bahwa :

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah :

- X2 = Produk hasil pelayanan
- X6 = Waktu pelayanan

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah :

- X1 = Persyaratan
- X3 = Fasilitas pelayanan
- X4 = Prosedur pelayanan

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah :

- X7 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- X8 = Maklumat pelayanan

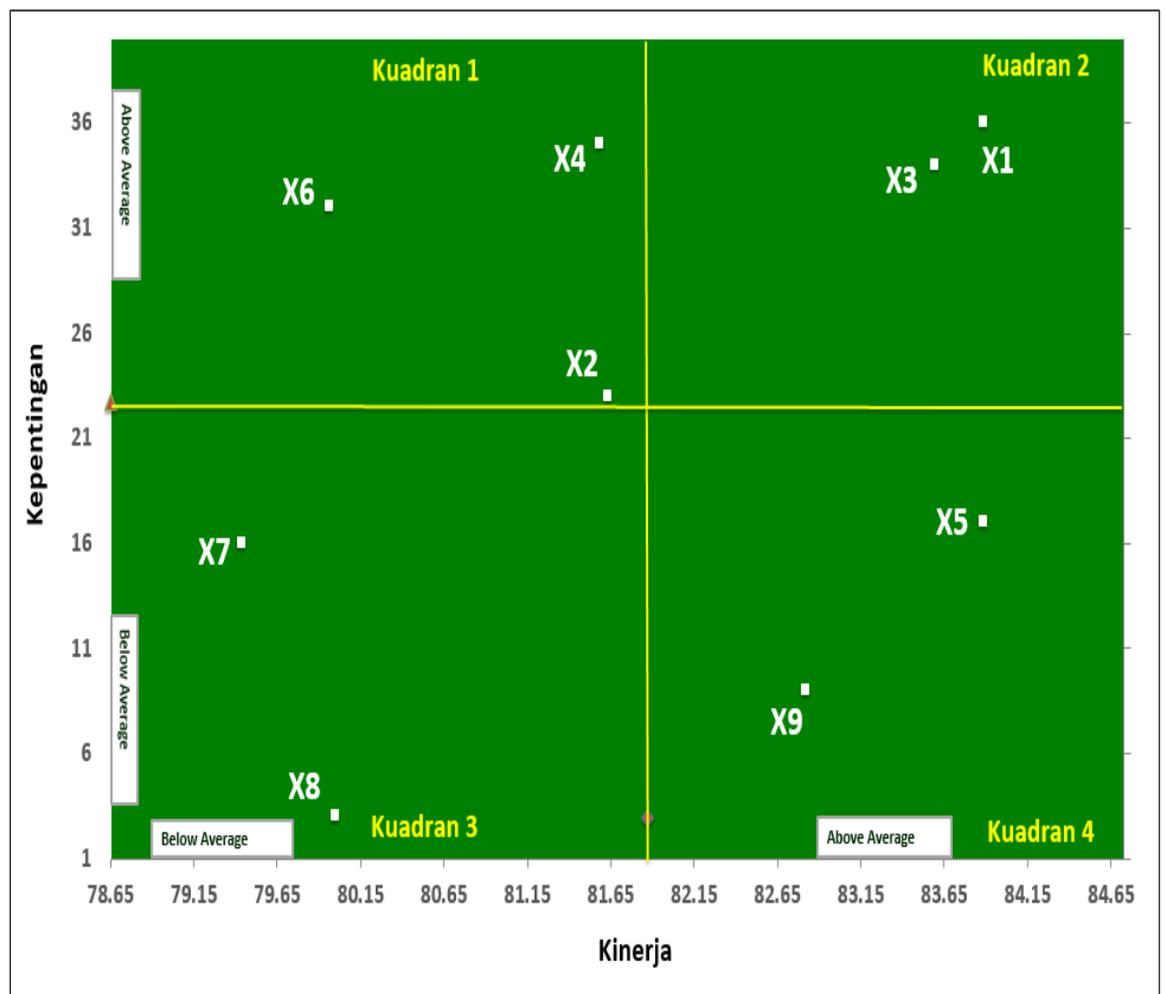
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah :

- X5 = Kompetensi pelaksana
- X9 = Perilaku pelaksana

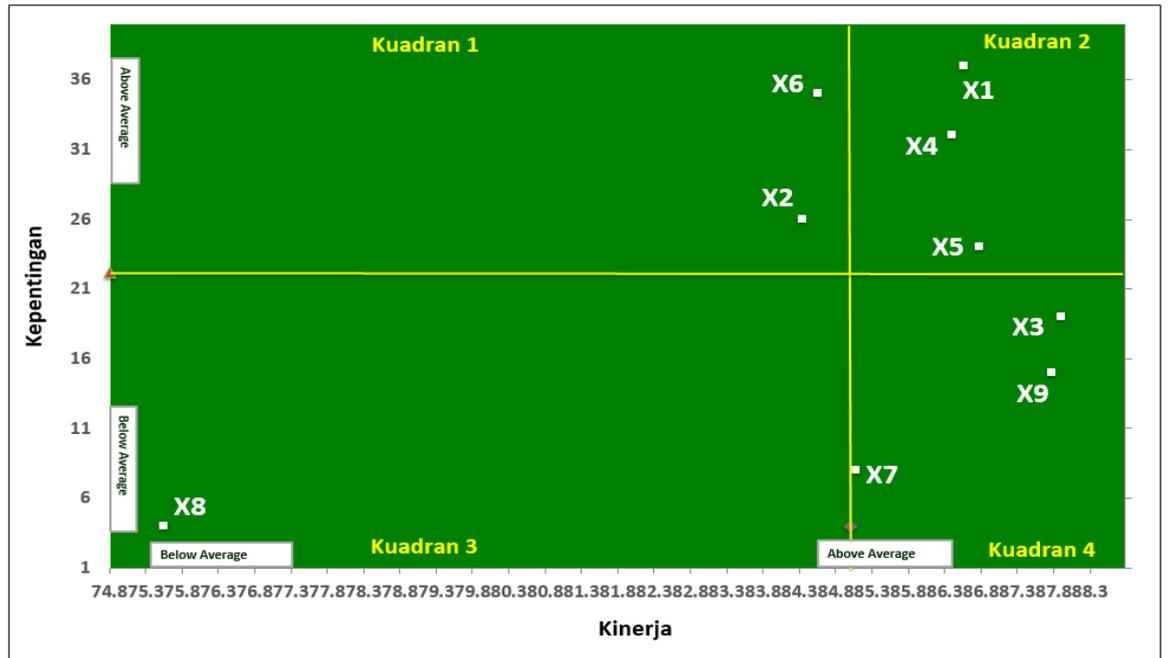
Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio dibangun dari 4 (empat) unit layanan yang terangkum dalam Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio, yaitu :

1. Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR).



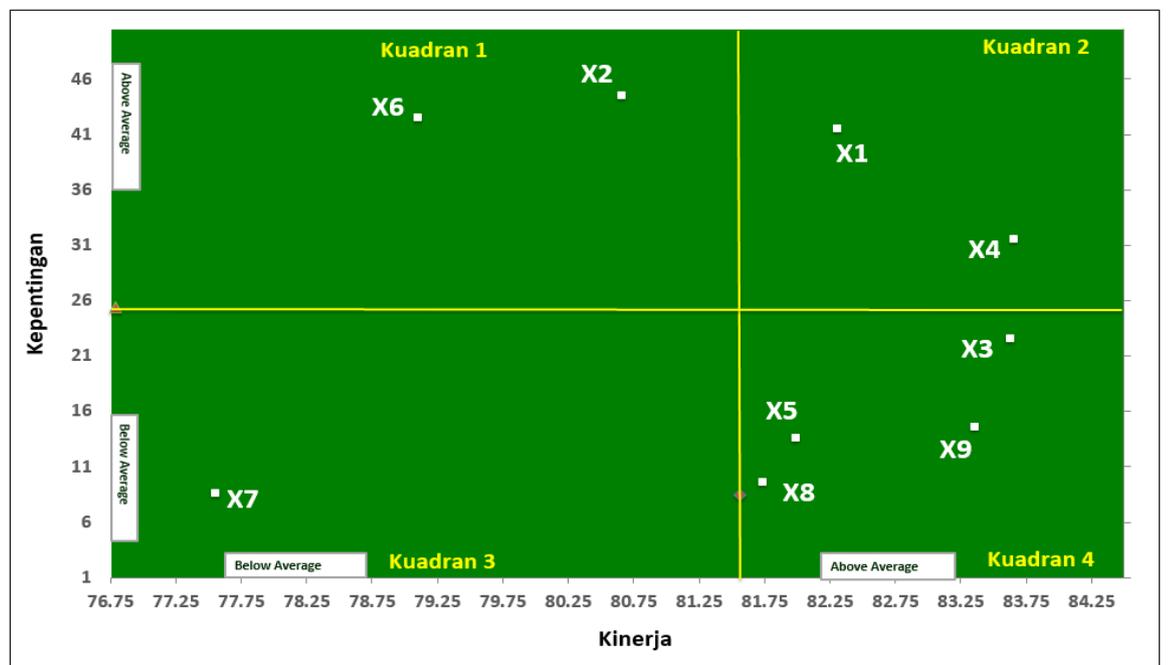
Gambar III - 11. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan REOR

2. Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR).



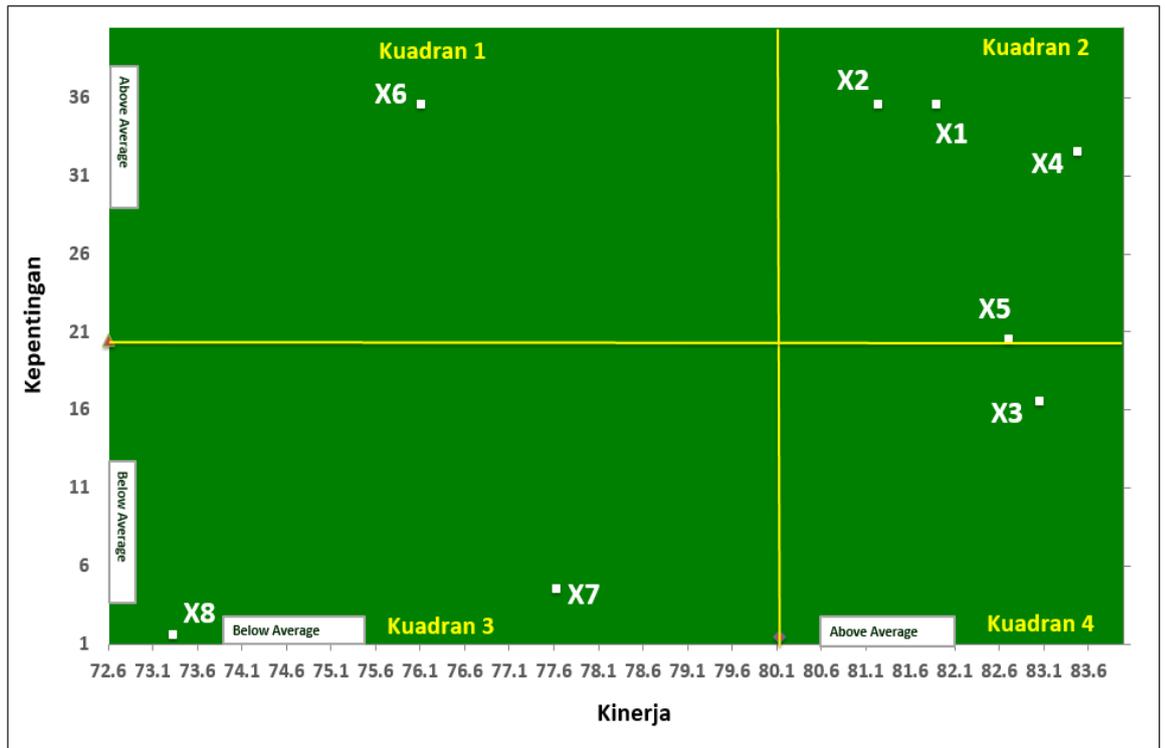
Gambar III - 12. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SKOR

3. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP).



Gambar III - 13. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IKRAP

4. Izin Amatir Radio (IAR).



Gambar III - 14. 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 - 29. 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
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			3		1		4			

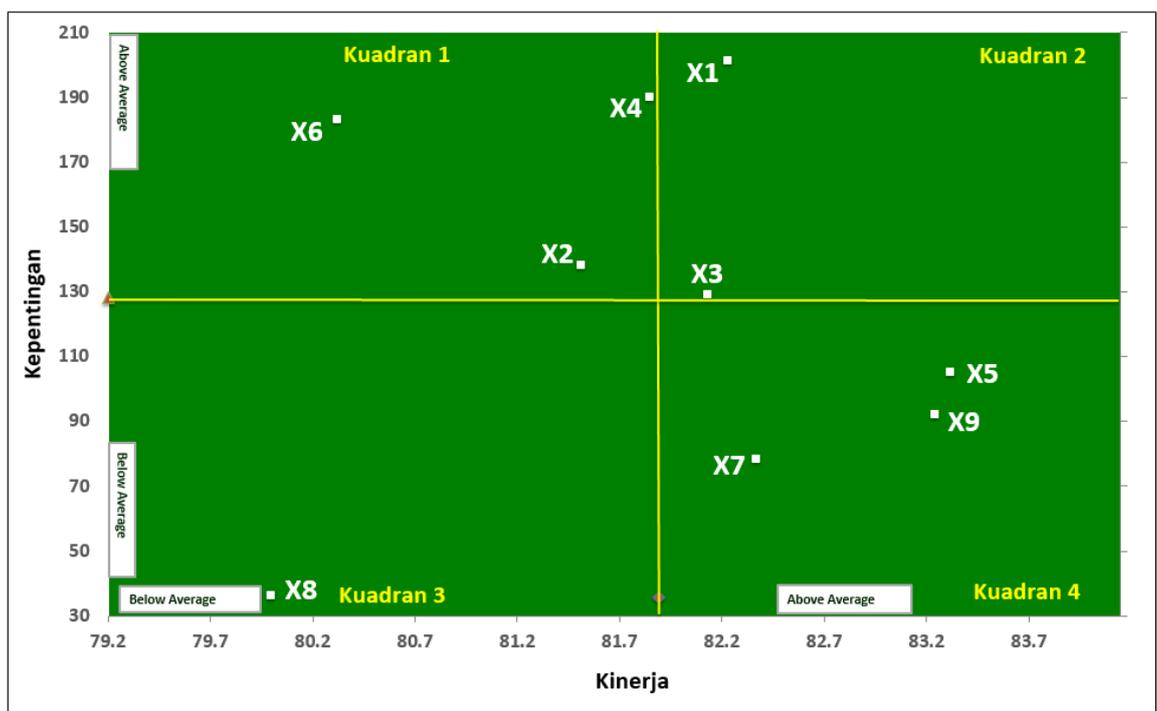
Berdasarkan Tabel III-29 diperoleh indikator indeks kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian responden untuk perbaikan kinerja adalah Produk Hasil Pelayanan (X2) dan Waktu Pelayanan (X6).

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. Produk Hasil Pelayanan (X2)
2. Waktu Pelayanan (X6)

3.4.1.3. 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-15.



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

Keterangan Gambar III-15 :

Variabel	INDIKATOR	Kepentingan	Kinerja
X1	Persyaratan	201	82.23
X2	Produk hasil pelayanan	138	81.52
X3	Fasilitas Pelayanan	129	82.14
X4	Prosedur Pelayanan	190	81.85
X5	Kompetensi Pelaksana	105	83.32
X6	Waktu Pelayanan	183	80.32
X7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	78	82.37
X8	Maklumat Pelayanan	36	80.00
X9	Perilaku Pelaksana	92	83.25
	Rata-rata	128	81.89

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
- X4 = Prosedur pelayanan
- X6 = Waktu pelayanan

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah :

- X1 = Persyaratan
- X3 = Fasilitas pelayanan

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X8 = Maklumat pelayanan

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

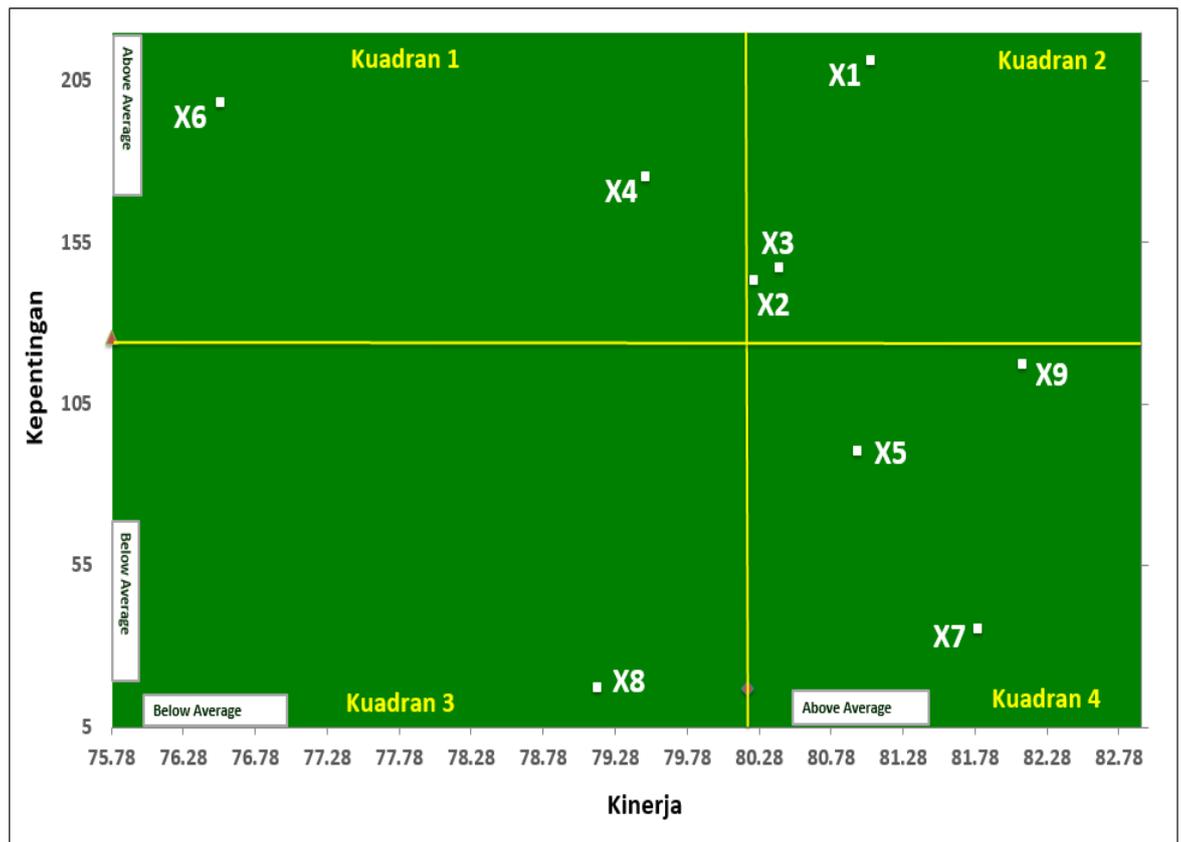
Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah :

- X5 = Kompetensi pelaksana
- X7 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- X9 = Perilaku pelaksana

3.

3.4.1.4. Analisis Kuadran Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Kalibrasi

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Kalibrasi tersaji pada Gambar III-16.



Gambar III - 16. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Kalibrasi

Keterangan Gambar III-16 :

Variabel	INDIKATOR	Kepentingan	Kinerja
X1	Persyaratan	211	81.06
X2	Produk hasil pelayanan	143	80.25
X3	Fasilitas Pelayanan	147	80.42
X4	Prosedur Pelayanan	175	79.50
X5	Kompetensi Pelaksana	90	80.97
X6	Waktu Pelayanan	198	76.55
X7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	35	81.80
X8	Maklumat Pelayanan	17	79.17
X9	Perilaku Pelaksana	117	82.12
	Rata-rata	126	80.20

Dari Gambar III-15 dapat dirangkum bahwa :

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah :

- X4 = Prosedur pelayanan
- X6 = Waktu pelayanan

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah :

- X1 = Persyaratan
- X2 = Produk hasil pelayanan
- X3 = Fasilitas pelayanan

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah :

- X8 = Maklumat pelayanan

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah :

- X5 = Kompetensi pelaksana
- X7 = Penanganan pegaduan, saran dan masukan
- X9 = Perilaku pelaksana

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-30.

Tabel III - 30. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan public Ditjen SDPPI

No	Pelayanan Publik	Prioritas utama Peningkatan kinerja berdasarkan <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)		
		No	2015	2016
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	1	Waktu pelayanan	Waktu pelayanan
		1	Waktu pelayanan	Produk hasil pelayanan
2	Sertifikasi Operator Radio	2		Waktu pelayanan
		1	Produk hasil pelayanan	Produk hasil pelayanan
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	2	Kompetensi pelaksana	Prosedur pelayanan
		3	Waktu pelayanan	Waktu Pelayanan
		1	Produk hasil pelayanan	Kompetensi pelaksana
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	2	Kompetensi pelaksana	Penanganan pegaduan, saran dan masukan
		3	Waktu pelayanan	Waktu pelayanan
		1	Produk hasil pelayanan	Kompetensi pelaksana

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-31.

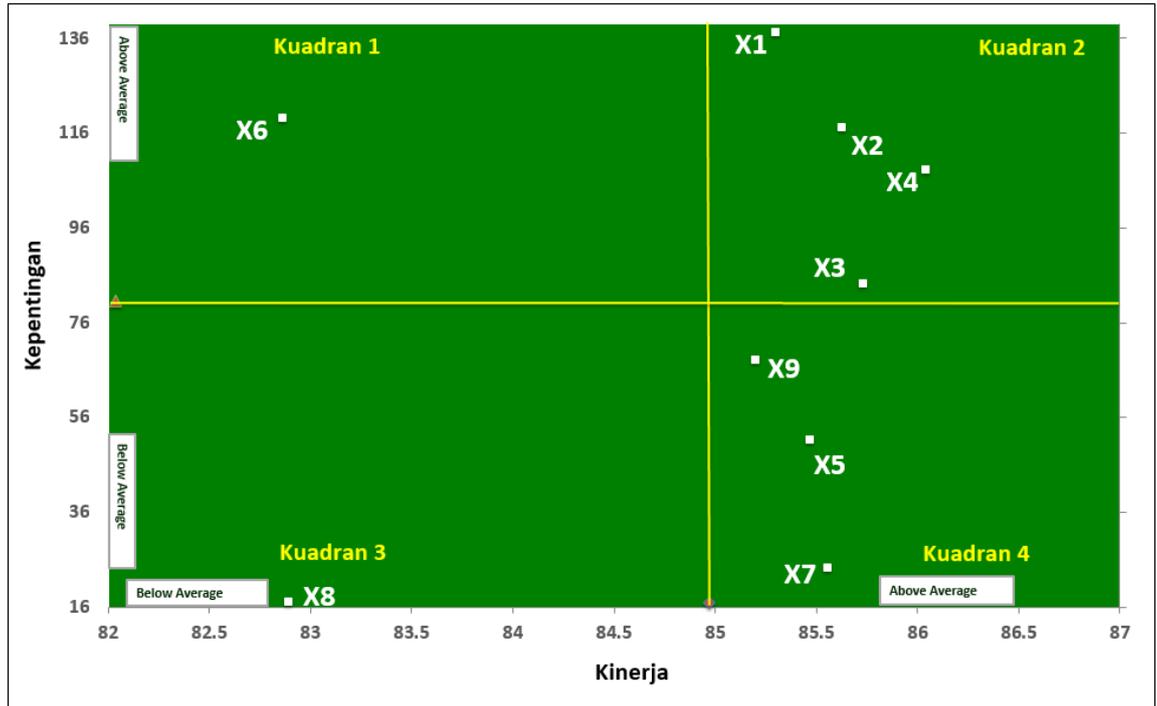
Tabel III - 31. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Secara Online

NILAI	DIMENSI	NILAI	INDIKATOR	BOBOT	NILAI
84.74	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	31.65	PERSYARATAN	12.2%	85.30
			PRODUK HASIL PELAYANAN	21.0%	85.63
			FASILITAS PELAYANAN	3.8%	85.74
	Keterandalan (<i>Reliability</i>)	17.26	PROSEDUR	14.0%	86.05
			KOMPETENSI PELAKSANA	6.1%	85.47
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	26.35	WAKTU PELAYANAN	25.6%	82.87
			PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	6.0%	85.56
	Jaminan (<i>Assurances</i>)	5.22	BIAYA/TARIF	-	84.36
			MAHLUMAT PELAYANAN	6.3%	82.90
	Sikap Empati (<i>Emphathy</i>)	4.26	PERILAKU PELAKSANA	5.0%	85.20

3.5.2. Importance Performance Analysis (IPA)

3.5.2.1. 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-17.



Gambar III - 17. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Secara Online.

Keterangan Gambar III-17 :

Variabel	INDIKATOR	Kepentingan	Kinerja
X1	Persyaratan	137	85.30
X2	Produk hasil pelayanan	117	85.63
X3	Fasilitas Pelayanan	84	85.74
X4	Prosedur Pelayanan	108	86.05
X5	Kompetensi Pelaksana	51	85.47
X6	Waktu Pelayanan	119	82.87
X7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	24	85.56
X8	Maklumat Pelayanan	17	82.90
X9	Perilaku Pelaksana	68	85.20
	Rata-rata	81	84.97

Berdasarkan Gambar III-17 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
- X2 = Produk hasil pelayanan
- X3 = Fasilitas pelayanan
- X4 = Prosedur pelayanannya

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah :

- X8 = Maklumat pelayanan

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah :

- X5 = Kompetensi pelaksana
- X7 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- X9 = Perilaku pelaksana

3.6. Analisis Pertanyaan Terbuka

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

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 - 32. Website yang biasa diakses untuk mengetahui informasi pelayanan.

No	Website	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Peangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	www.postel.go.id	142	36	128	49	355
2	sdppi.kominfo.go.id	51	13	33	33	130
3	www.ditfrek.postel.go.id	15	1	15	7	38
4	reor.postel.go.id			2	1	3
5	sertifikasi.postel.go.id	51	13	39	17	120
6	Lainnya	1				1
Total		260	63	217	107	647

Pada Tabel III-32 terlihat bahwa website www.postel.go.id merupakan media yang paling sering diakses oleh pengguna layanan (355 orang dari 647 responden atau 54.87%) untuk mengetahui informasi pelayanan publik di Ditjen SDPPI.

Tabel III - 33. Media yang sering digunakan pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan dan saran.

No	Media Informasi	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Peangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Pengaduan disampaikan langsung melalui lisan kepada petugas	188	101	86	87	462
2	Telepon/Fax	109	26	44	45	224
3	Email	51	12	14	21	98
4	Kotak pengaduan	18	17	13	33	81
5	Tidak / belum pernah	9	9	3	0	21
6	Lainnya	17	10	13	26	66
Total		392	175	173	212	952

Pada Tabel III-33 terlihat bahwa sebagian besar responden yang disurvei menyatakan bahwa pengaduan disampaikan secara langsung melalui lisan kepada petugas (462 dari 952 jenis media informasi yang dipilih atau 48.53%), namun demikian ada sebanyak 224 dari 954 jenis media informasi yang dipilih atau 23.53% yang menyampaikan pengaduan melalui telepon/fax.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut :

- ❑ Berdasarkan Nilai Komponen Hasil, Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika dilihat dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan menunjukkan perkembangan yang substansial telah tercapai dan/atau semua target yang relevan telah dipenuhi (nilai komponen hasil 71.00 – 90.00)
- ❑ Secara umum pelanggan Ditjen SDPPI sudah sangat puas. Hal ini bisa dilihat dari perolehan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara total berada pada nilai 81.45 dengan nilai mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan "Sangat Baik". Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI sudah sangat baik dengan nilai 8.62 (Skala 1 – 10).
- ❑ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai 82.29 yang berarti pelayanan sudah "Sangat Baik". Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Izin Spektrum Frekuensi Radio sudah sangat baik dengan nilai 8.65 (Skala 1 – 10).
- ❑ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio berada pada nilai 81.89 yang berarti pelayanan sudah "Sangat Baik". Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio sudah sangat baik dengan nilai 8.64 (Skala 1 – 10).
- ❑ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai 81.52 yang berarti pelayanan

sudah “Sangat Baik”. Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah sangat baik dengan nilai 8.63 (Skala 1 – 10).

- ❑ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai 79.46 yang berarti pelayanan sudah “Baik”. Sedangkan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah sangat baik dengan nilai 8.55 (Skala 1 – 10).

LAYANAN	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
Izin Spektrum Frekuensi Radio									
Sertifikasi Operator Radio									
Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi									
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi									

- ❖ Izin Spektrum Frekuensi Radio
 - Waktu Pelayanan (X6)
 - ❖ Sertifikasi Operator Radio
 - Produk Hasil Pelayanan (X2)
 - Waktu Pelayanan (X6)
 - ❖ Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi
 - Produk Hasil Pelayanan (X2)
 - Prosedur Pelayanan (X4)
 - Waktu Pelayanan (X6)
 - ❖ Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
 - Prosedur Pelayanan (X4)
 - Waktu Pelayanan (X6)
- ❑ Indikator-indikator berwarna hitam di atas adalah yang menjadi prioritas perbaikan

- ❑ Indikator-indikator ini bukan tidak memuaskan namun yang prioritas diperbaiki karena lebih rendah angka kepuasannya dibandingkan indikator lainnya padahal bobotnya tinggi

4.2. Rekomendasi

4.2.1. Rekomendasi Terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan kesimpulan yang sudah disebutkan di atas khususnya yang berkaitan dengan prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, disusun rekomendasi sebagai berikut :

1. **Waktu pelayanan** menjadi indikator yang paling utama untuk diperbaiki, karena dari 4 layanan yang ada (ISR, SOR, Sertifikasi Alat Perangkat dan Pengujian) semua mengindikasikan waktu pelayanan merupakan hal yang menjadi prioritas perbaikan, terutama dalam hal kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan waktu yang dijanjikan menurut responden. Untuk itu direkomendasikan hal sebagai berikut :
 - i. Sosialisasi lebih jelas mengenai lama waktu pelayanan:
 - Tersedia informasi mengenai progres pelayanan dan penyelesaian dokumen
 - Terkait e-licensing: jarak waktu antara tanggal cetak di web dengan pengambilan di loket
 - Terkait balai uji: reevaluasi jam buka-tutup loket
 - ii. Melakukan standarisasi komunikasi oleh petugas mengenai lama waktu pelayanan di tiap layanan dan sub-layanan
 - Petugas mampu memberikan penjelasan mengenai lama waktu pelayanan terutama jika terjadi kasus khusus
 - Koordinasi dengan contact center, UPT dan back office mengenai lama waktu tiap proses untuk menyamakan bahasa dan mencegah melesetnya perkiraan waktu selesai

2. **Produk hasil pelayanan** juga merupakan indikator utama untuk diperbaiki, khususnya di pelayanan Sertifikasi Operator Radio (SOR) dan Sertifikasi Alat dan Perangkat, terutama dalam hal kejelasan terhadap produk hasil yang dikomunikasikan. Untuk itu direkomendasikan hal sebagai berikut :
 - i. Perlunya memperbaiki kualitas KTA untuk SOR
 - Bentuk KTA agar dimodernisasi
 - Kualitas pencetakan agar lebih baik lagi (tidak buram atau luntur)
 - ii. Perlunya komunikasi lebih jelas kepada pengguna layanan mengenai produk hasil pelayanan:
 - Update status pengujian perangkat di web
 - Standarisasi komunikasi untuk penyampaian RHU
 - iii. Perlunya menggali lebih lanjut kepada pengguna layanan mengenai produk hasil pelayanan seperti apa bentuk yang mereka harapkan
3. **Prosedur pelayanan** juga menjadi salah satu indikator yang utama untuk diperbaiki khususnya untuk pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi serta pelayanan Pengujian. Dari indikator ini, nilai kepuasan yang paling rendah ada pada kemudahan mengikuti prosedur. Untuk itu direkomendasikan hal sebagai berikut :
 - i. Melakukan studi untuk melihat kemungkinan mempermudah prosedur
 - Mempermudah proses pelayanan pengujian alat dan perangkat mulai dari pendaftaran, proses pengujian dan mendapatkan hasil uji, serta proses sertifikasinya
 - Reevaluasi pelayanan yang lebih adaptif, khususnya untuk pihak ketiga yang terlibat dalam proses pengujian dan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi karena

“nature business” alat dan perangkat telekomunikasi yang melalui vendor

- ii. Menambah media komunikasi yang lebih proaktif mengenai prosedur tiap layanan (selain lewat brosur di loket dan website).

Media yang dapat dipertimbangkan adalah :

- Membuat / menambah agenda Customer Gathering, khususnya pelanggan yang terkait Pengujian serta Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi, termasuk pihak ketiga
- Meningkatkan cakupan CRM pengguna layanan sampai kepada pihak ketiga
- Meningkatkan komunikasi melalui Facebook, Twitter, Instagram dengan konsep satu pintu

4.2.2. Rekomendasi Terkait Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)

Ada 2 (dua) hal yang dapat dibenahi terkait peningkatan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) yang seluruhnya ada pada variabel Potensi Integritas, yaitu :

1. Tingkat Upaya Anti Korupsi.

Sub-indikator ini perlu dibenahi di semua jenis pelayanan.

- Meningkatkan frekuensi kampanye anti korupsi minimal 5 kegiatan kampanye pada media yang berbeda yang diinisiasi oleh SDPPI
- Membuat program kerja di tiap unit layanan dalam mendorong perubahan pola pikir (mindset), perilaku dan kebiasaan pengguna layanan berkaitan dengan gratifikasi atau tindak pidana korupsi lainnya

2. Mekanisme Pengaduan Masyarakat.

Sub-indikator ini pun perlu dibenahi di semua pelayanan.

- Secara proaktif mensosialisasikan dan mendorong pengguna layanan untuk memanfaatkan media pengaduan jika ada keluhan yang ingin disampaikan, yaitu melalui petugas, kotak pengaduan, telepon/fax, email, webchat, Facebook/Twitter
- Secara berkala memberikan informasi mengenai pengaduan yang masuk dan aktifitas perbaikan layanan terkait pengaduan yang masuk tersebut

L A M P I R A N

SURVEY PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI - TAHUN 2016

Nomor Kuesioner						
Kota Survey						
Hari & Tanggal Wawancara						
Tempat Wawancara						
Lama Wawancara						

VALIDASI LEMBAR KUESIONER

Responden,	Surveyor,	Validator,
Nama :	Nama:	Nama :
Tgl :	Tgl :	Tgl :

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

1. Berilah tanda \checkmark pada kolom jawaban yang telah disediakan.
2. Bagian **KINERJA** adalah tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap fakta yang Bapak/Ibu temui di lapangan terkait dengan Pelayanan Ditjen SDPPI yang Bapak/Ibu rasakan selama ini.
3. Bagian **PALING PENTING** adalah bagian dimana Bapak/Ibu dapat memilih SATU atribut yang dirasa paling penting bagi Bapak/Ibu.
4. Cara mengisi jawaban:
 - a. **KINERJA. Berikan tanda X pada kotak yang sesuai dengan TINGKAT KEPUASAN Bapak/Ibu, yaitu:**
 - SP = Sangat Puas
 - P = Puas
 - TP = Tidak Puas
 - STP = Sangat Tidak Puas
 - TM = Tidak Mengalami
 - b. **PALING PENTING. Berikan tanda X pada SATU atribut yang Bapak/Ibu anggap PALING penting.**

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden : _____
2. Jenis kelamin : Pria Wanita
3. Usia : _____ tahun
4. Instansi tempat bekerja : _____ / Biro Jasa _____
5. Alamat lengkap : _____

6. Nomor Telepon/HP : _____
7. Jika Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain :
 - a. Sebutkan nama/pihak perusahaan yang Bapak/Ibu urus : _____
 - b. Apakah Bapak/Ibu memiliki surat kuasa? Ya/Tidak

8. Pelayanan Perizinan/Sertifikasi yang diurus (beri tanda√ pada pilihan yang sesuai) :

No	Jenis Layanan	Service	Sub-Service 1	Sub-Service 2	Pilihan (v)		
1	ISR	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)	Dinas Tetap	1	Microwave Link		
				2	BWA		
			Dinas Bergerak Darat	3	Radio Trunking		
				4	Radio Konvensional/Komrad		
				5	STL		
		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)	Penyiaran	6	TV	LPS	
						LPK	
						LPP dan LPPL	
			7	Radio	LPS		
					LPK		
					LPP dan LPPL		
		Maritim	8	Kapal Laut			
			9	Stasiun Pantai			
Penerbangan	10	Darat - Penerbangan					
	11	Pesawat Udara					
Satelit	12	Bumi	Tetap				
			Mobile				
13	Angkasa						
2	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)	14	Baru (Lemdik)			
			15	Perpanjangan			
			16	Perubahan			
		Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)	17	Baru (Lemdik)			
			18	Perpanjangan			
			19	Perubahan			
		Izin Amatir Radio (IAR)	20	Baru (Organisasi)			
			21	Perpanjangan			
		Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	22	Baru (Organisasi)			
23	Perpanjangan						
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Proses Evaluasi Dokumen	24	Baru			
			25	Revisi			
			26	Perpanjangan			
			27	Pengalihan			
28	Baru						
4	Pengujian	Alat dan Perangkat Telekomunikasi	29	Pengujian Baru			
		Kalibrasi	30	Pengujian Baru			

9. Khusus untuk Sub-Service No. 1 sampai 13 :

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Perijinan Baru |
| <input type="checkbox"/> | Perpanjangan Perijinan |
| <input type="checkbox"/> | Perubahan/ Perluasan/ Mutasi |
| <input type="checkbox"/> | Penghentian Izin/ Penggudangan |

I. PERSYARATAN

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bagian **KINERJA** adalah tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap fakta yang Bapak/Ibu temui di lapangan terkait dengan Pelayanan Ditjen SDPPI yang Bapak/Ibu rasakan selama ini.
2. Bagian **PALING PENTING** adalah bagian dimana Bapak/Ibu dapat memilih SATU atribut yang dirasa paling penting bagi Bapak/Ibu.
3. Cara mengisi jawaban:
 - a. **KINERJA. Berikan tanda X pada kotak yang sesuai dengan TINGKAT KEPUASAN Bapak/Ibu, yaitu:**
 SP = Sangat Puas
 P = Puas
 TP = Tidak Puas
 STP = Sangat Tidak Puas
 TM = Tidak Mengalami
 - b. **PALING PENTING. Berikan tanda X pada SATU atribut yang Bapak/Ibu anggap PALING penting.**

No	Hal yang dinilai	KINERJA				
		SP	P	TP	STP	TM
1	Kejelasan syarat pengurusan perizinan / sertifikasi / pengujian					
2	Kemudahan memenuhi persyaratan					
3	Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku					
4	Kemudahan mendapatkan formulir permohonan					
5	Kemudahan mengisi formulir permohonan					

PALING PENTING (Pilih SATU)	

6. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal **persyaratan**?

7. Media informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan :

	website www.postel.go.id
	Pusat Pelayanan Terpadu
	Brosur/pamphlet

	UPT
	Contact Center
	Lainnya :.....

8. Dokumen persyaratan yang sulit dipenuhi oleh bapak/ibu : _____

II. PRODUK HASIL PELAYANAN

No	Hal yang dinilai	KINERJA				
		SP	P	TP	STP	TM
9	Ketersediaan informasi tentang jenis layanan perizinan / sertifikasi / pengujian					
10	Transparansi informasi yang disediakan tentang jenis layanan perizinan / sertifikasi / pengujian					
11	Produk hasil pelayanan berupa perizinan / sertifikasi / laporan hasil uji telah dibuat sesuai dengan ketentuan / peraturan dan perundang-undangan yang berlaku					
12	Produk hasil pelayanan berupa perizinan / sertifikasi / laporan hasil uji telah tersaji dengan jelas					

PALING PENTING (Pilih SATU)	

13. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal produk **hasil pelayanan**?

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
16	Fasilitas website pelayanan:						
	a. Kemudahan mengakses <i>website</i> pelayanan						
	b. Waktu akses terhadap <i>website</i> pelayanan (jarang <i>down</i>)						
	c. Kelancaran akses terhadap <i>website</i> layanan (tidak pernah <i>hang</i>)						
	d. Kemudahan <i>upload</i> atau <i>download</i> dokumen						
	e. Kelancaran meng- <i>upload</i> atau men- <i>download</i> dokumen (tidak pernah terputus)						
	f. Kemudahan menelusuri tahapan proses ISR/ Sertifikasi						
	g. Kemudahan menelusuri status pembayaran BHP untuk ISR / SP2 untuk sertifikasi						
h. Kemudahan melakukan pembayaran melalui system <i>Host to Host</i> (Jika sudah melakukan)							

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
17	Fasilitas yang terdapat di loket pelayanan:						
	a. Meja di loket pelayanan						
	b. Tempat duduk di loket pelayanan						
	c. Informasi tentang nomor loket						
18	Fasilitas yang terdapat di gedung pelayanan:						
	a. Toilet						
	b. Musholla						

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
19	Kondisi ruang pelayanan :						
	a. Kenyamanan						
	b. Kebersihan						
	c. Ketenangan ruangan						
	d. Kerapihan ruangan						
	e. Keamanan						
20	Fasilitas Contact Center :						
	Telepon 021-30003100, Fax 021-30003111, email, <i>webchat, facebook, twitter.</i>						

21. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal **fasilitas pelayanan**?

22. Untuk mengakses informasi tentang pelayanan, Bapak/Ibu mengakses sistem teknologi informasi (*website* pelayanan) apa?

www.postel.go.id
sdppi.kominfo.go.id
www.ditfrek.postel.go.id
reor.postel.go.id
sertifikasi.postel.go.id
Lainnya (sebutkan):

IV. PROSEDUR PELAYANAN

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bagian **KINERJA** adalah tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap fakta yang Bapak/Ibu temui di lapangan terkait dengan Pelayanan Ditjen SDPPI yang Bapak/Ibu rasakan selama ini.
2. Bagian **PALING PENTING** adalah bagian dimana Bapak/Ibu dapat memilih SATU atribut yang dirasa paling penting bagi Bapak/Ibu.
3. Cara mengisi jawaban:
 - a. **KINERJA. Berikan tanda X pada kotak yang sesuai dengan TINGKAT KEPUASAN Bapak/Ibu, yaitu:**
 SP = Sangat Puas
 P = Puas
 TP = Tidak Puas
 STP = Sangat Tidak Puas
 TM = Tidak Mengalami
 - b. **PALING PENTING. Berikan tanda X pada SATU atribut yang Bapak/Ibu anggap PALING penting.**

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
23	Kejelasan prosedur						
24	Kemudahan mengikuti prosedur						
25	Transparansi prosedur						
26	Media informasi tentang prosedur pelayanan (<i>website</i> , brosur, leaflet, sosialisasi)						

27. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal **prosedur pelayanan**?

V. KOMPETENSI PELAKSANA (Petugas Front Office dan Back Office)

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
28	Kemampuan petugas memberikan informasi dengan jelas						
29	Kemampuan petugas memberikan pelayanan						
30	Keterampilan petugas dalam melayani pelanggan						
31	(Jika mendapatkan pelayanan secara online) Efektifitas pelayanan secara online						
32	(Khusus Big User jika mendapatkan pelayanan secara M2M) Efektifitas pelayanan secara M2M						

33. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal **kompetensi petugas front office**?

34. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal **kompetensi petugas back office**?

VI. WAKTU PELAYANAN

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bagian **KINERJA** adalah tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap fakta yang Bapak/Ibu temui di lapangan terkait dengan Pelayanan Ditjen SDPPI yang Bapak/Ibu rasakan selama ini.
2. Bagian **PALING PENTING** adalah bagian dimana Bapak/Ibu dapat memilih SATU atribut yang dirasa paling penting bagi Bapak/Ibu.
3. Cara mengisi jawaban:
 - a. **KINERJA. Berikan tanda X pada kotak yang sesuai dengan TINGKAT KEPUASAN Bapak/Ibu, yaitu:**
 SP = Sangat Puas
 P = Puas
 TP = Tidak Puas
 STP = Sangat Tidak Puas
 TM = Tidak Mengalami

b. PALING PENTING. Berikan tanda X pada SATU atribut yang Bapak/Ibu anggap PALING penting.

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
35	Ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian perizinan / sertifikasi / pengujian/ kalibrasi						
36	Kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal buka/tutup pelayanan di loket						
37	Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan waktu yang dijanjikan						

38. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal **waktu pelayanan**?

VII. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
39	Kemudahan akses terhadap media pengaduan						
40	Kejelasan mekanisme / alur pengaduan						
41	Kecepatan respon petugas dalam menyelesaikan pengaduan						
42	Ketepatan solusi dalam penanganan pengaduan						

43. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam hal **penanganan pengaduan, saran dan masukan**?

44. Media yang sering digunakan untuk menyampaikan keluhan dan saran? (Jawaban boleh lebih dari satu)

<input type="checkbox"/>	Pengaduan disampaikan langsung melalui lisan kepada petugas
<input type="checkbox"/>	Kotak pengaduan
<input type="checkbox"/>	Telepon/Fax
<input type="checkbox"/>	Email
<input type="checkbox"/>	Webchat
<input type="checkbox"/>	Facebook/twitter
<input type="checkbox"/>	Lainnya: Sebutkan.....

VIII. BIAYA/TARIF

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bagian **KINERJA** adalah tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap fakta yang Bapak/Ibu temui di lapangan terkait dengan Pelayanan Ditjen SDPPI yang Bapak/Ibu rasakan selama ini.
2. Bagian **PALING PENTING** adalah bagian dimana Bapak/Ibu dapat memilih SATU atribut yang dirasa paling penting bagi Bapak/Ibu.
3. Cara mengisi jawaban:
 - a. **KINERJA. Berikan tanda X pada kotak yang sesuai dengan TINGKAT KEPUASAN Bapak/Ibu, yaitu:**
 SP = Sangat Puas
 P = Puas
 TP = Tidak Puas
 STP = Sangat Tidak Puas
 TM = Tidak Mengalami
 - b. **PALING PENTING. Berikan tanda X pada SATU atribut yang Bapak/Ibu anggap PALING penting.**

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING
		SP	P	TP	STP	TM	(Pilih SATU)
45	Cara pembayaran melalui <i>host to host</i> Bank Mandiri/BNI mudah dilakukan (Jika sudah <i>host to host</i>)						<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
46	Cara pembayaran non <i>host to host</i> mudah dilakukan						<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
47	Kesesuaian besarnya biaya dengan peraturan pemerintah yang berlaku (PP No. 80 tahun 2015)						<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>

48. Dengan cara/melalui apa biasanya Bapak/Ibu melakukan pembayaran ?

	Internet Banking
	ATM
	Teller
	Lainnya: Sebutkan.....

49. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang anda harapkan dalam hal **biaya / tarif**?

50. Apakah Bapak/Ibu melakukan pembayaran BHP/biaya pelayanan tepat waktu sesuai dengan batas akhir yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pembayaran (SPP)?

<input style="width: 95%; height: 15px;" type="checkbox"/> Ya, tepat waktu	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="checkbox"/> Tidak tepat waktu
--	--

Alasan:

51. Apakah Bapak/Ibu sudah mengetahui mengenai Maklumat Pelayanan perizinan / sertifikasi / pengujian?

<input style="width: 95%; height: 15px;" type="checkbox"/> Ya, sudah tahu	<input style="width: 95%; height: 15px;" type="checkbox"/> Tidak tahu
---	---

Apa yang anda ketahui mengenai Maklumat Pelayanan:

IX. MAKLUMAT PELAYANAN

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bagian **KINERJA** adalah tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap fakta yang Bapak/Ibu temui di lapangan terkait dengan Pelayanan Ditjen SDPPI yang Bapak/Ibu rasakan selama ini.
2. Bagian **PALING PENTING** adalah bagian dimana Bapak/Ibu dapat memilih SATU atribut yang dirasa paling penting bagi Bapak/Ibu.
3. Cara mengisi jawaban:
 - a. **KINERJA. Berikan tanda X pada kotak yang sesuai dengan TINGKAT KEPUASAN Bapak/Ibu, yaitu:**
 SP = Sangat Puas
 P = Puas
 TP = Tidak Puas
 STP = Sangat Tidak Puas
 TM = Tidak Mengalami
 - b. **PALING PENTING. Berikan tanda X pada SATU atribut yang Bapak/Ibu anggap PALING penting.**

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
52	Informasi tentang Maklumat Pelayanan dapat diperoleh dengan mudah						<input type="checkbox"/>

53. Mohon Bapak/Ibu menyampaikan hal-hal yang anda harapkan dalam hal **Maklumat Pelayanan**?
-
-

X. PERILAKU PELAKSANA

No	Hal yang dinilai	KINERJA					PALING PENTING (Pilih SATU)
		SP	P	TP	STP	TM	
54	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan						<input type="checkbox"/>
55	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan						<input type="checkbox"/>
56	Sikap pro aktif petugas dalam memberikan pelayanan						<input type="checkbox"/>
57	Kerapihan penampilan petugas						<input type="checkbox"/>
58	Salam sapa petugas terhadap pelanggan						<input type="checkbox"/>
59	(Jika mendapatkan pelayanan secara online) Kecepatan proses pelayanan secara online						<input type="checkbox"/>
60	(Khusus Big User jika mendapatkan pelayanan secara M2M) Kecepatan proses pelayanan secara M2M						<input type="checkbox"/>

XI. SECARA UMUM

61. Menurut pendapat Bapak/Ibu, bagaimana kinerja secara keseluruhan Pelayanan Perizinan / Sertifikasi / Pengujian di Kominfo?

<input type="checkbox"/>	Sangat memuaskan
<input type="checkbox"/>	Memuaskan
<input type="checkbox"/>	Tidak memuaskan
<input type="checkbox"/>	Sangat tidak memuaskan

62. Mohon pilih 5 diantara 9 atribut/indikator kepuasan yang menurut Bapak/Ibu mempengaruhi tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap Pelayanan Perizinan / Sertifikasi / Pengujian dan mohon diurutkan (**ranking**).

Pilih (√)	Ranking	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN
		Persyaratan
		Produk hasil pelayanan
		Fasilitas Pelayanan
		Prosedur Pelayanan
		Kompetensi Pelaksana
		Waktu Pelayanan
		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
		Maklumat Pelayanan
		Perilaku Pelaksana

63. Apa saja saran / kritik Bapak/Ibu untuk meningkatkan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI di masa yang akan datang?

XII. INTEGRITAS PELAYANAN

64. Bagaimana kondisi sistem teknologi informasi (website pelayanan) pada pertanyaan no. 16?

<input type="checkbox"/>	Tidak berfungsi
<input type="checkbox"/>	Berfungsi sebagian
<input type="checkbox"/>	Berfungsi seluruhnya
<input type="checkbox"/>	Tidak ada teknologi informasi di unit layanan
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

65. Pernahkah Bapak/Ibu melakukan pertemuan dengan petugas di luar prosedur pada saat mengurus layanan?

<input type="checkbox"/>	Pernah, lebih dari dua kali	<input type="checkbox"/>	Pernah, satu kali
<input type="checkbox"/>	Pernah, dua kali	<input type="checkbox"/>	Tidak pernah, (Lanjutkan ke no. 67)

66. Apa tujuan Bapak/Ibu melakukan pertemuan di luar prosedur?

<input type="checkbox"/>	Untuk menegosiasikan persyaratan yang tidak bisa dipenuhi
<input type="checkbox"/>	Untuk mempercepat waktu pengurusan
<input type="checkbox"/>	Untuk menegosiasikan biaya yang harus dibayar
<input type="checkbox"/>	Untuk melengkapi sejumlah persyaratan/memasukan permohonan layanan/mengambil dokumen hasil
<input type="checkbox"/>	Saya tidak pernah melakukan pertemuan diluar prosedur
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

67. Apakah ada biaya tambahan kepada petugas (tips/uang terima kasih, administrasi, pelicin, dll) dalam mengurus layanan ini?

<input type="checkbox"/>	Ada	<input type="checkbox"/>	Tidak ada (Lanjutkan ke No. 78)
--------------------------	-----	--------------------------	--

68. Berapa biaya tambahan yang Bapak/Ibu keluarkan? _____

69. Berapa kali Bapak/Ibu memberikan biaya tambahan untuk satu kali mengurus layanan?

<input type="checkbox"/>	1 kali	<input type="checkbox"/>	Lebih dari 2 kali
<input type="checkbox"/>	2 kali	<input type="checkbox"/>	Tidak pernah

70. Apa alasan utama Bapak/Ibu memberikan biaya tambahan tersebut?

<input type="checkbox"/>	Karena petugas meminta kepada saya
<input type="checkbox"/>	Karena petugas malas-malasan melayani saya
<input type="checkbox"/>	Karena petugas mempersulit saya
<input type="checkbox"/>	Karena kasihan kepada petugas yang gajinya kecil
<input type="checkbox"/>	Karena merasa puas dengan layanan petugas
<input type="checkbox"/>	Karena petugas bersikap ramah kepada saya
<input type="checkbox"/>	Saya tidak memberikan biaya tambahan
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

71. Kapan biaya tambahan tersebut diberikan?

<input type="checkbox"/>	Di awal pengurusan layanan
<input type="checkbox"/>	Pada saat pengurusan layanan (ditengah proses)
<input type="checkbox"/>	Di akhir pengurusan layanan (setelah selesai)
<input type="checkbox"/>	Tidak pernah
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

72. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, bagaimana intensitas praktek pemberian biaya tambahan di unit layanan ini?

<input type="checkbox"/>	Selalu terjadi	<input type="checkbox"/>	Kadang-kadang terjadi
<input type="checkbox"/>	Sering terjadi	<input type="checkbox"/>	Tidak pernah terjadi

73. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, bagaimana pemberian biaya tambahan di unit layanan ini?

<input type="checkbox"/>	Dilakukan oleh semua pengguna layanan
<input type="checkbox"/>	Dilakukan oleh sebagian besar pengguna layanan
<input type="checkbox"/>	Dilakukan oleh sebagian kecil pengguna layanan
<input type="checkbox"/>	Tidak pernah dilakukan oleh pengguna layanan
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

74. Jika ada biaya tambahan di unit layanan ini, siapa yang berinisiatif terlebih dahulu untuk memberikan uang tambahan?

<input type="checkbox"/>	Pengguna Layanan
<input type="checkbox"/>	Petugas
<input type="checkbox"/>	Tidak ada yang berinisiatif memberi dan meminta uang tambahan
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

75. Bagaimana cara petugas meminta biaya tambahan?

<input type="checkbox"/>	Langsung terbuka
<input type="checkbox"/>	Langsung tidak terbuka
<input type="checkbox"/>	Melalui pihak lain
<input type="checkbox"/>	Saya yang berinisiatif memberi petugas uang tambahan
<input type="checkbox"/>	Tidak ada yang berinisiatif memberi dan meminta uang tambahan
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

76. Atas dasar apa pengguna layanan berinisiatif memberikan biaya tambahan ?

<input type="checkbox"/>	Sinyal dari petugas
<input type="checkbox"/>	Inisiatif saya sendiri
<input type="checkbox"/>	Petugas yang berinisiatif
<input type="checkbox"/>	Tidak ada yang berinisiatif memberi dan meminta uang tambahan
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

77. Apa pendapat Bapak/Ibu tentang biaya tambahan dalam mengurus sebuah layanan publik?

<input type="checkbox"/>	Perbuatan yang harus dilakukan dalam setiap layanan
<input type="checkbox"/>	Perbuatan yang boleh dan sering dilakukan
<input type="checkbox"/>	Perbuatan yang boleh dilakukan asalkan tidak terlalu sering
<input type="checkbox"/>	Perbuatan yang hanya boleh dilakukan kalau terpaksa
<input type="checkbox"/>	Perbuatan yang memalukan dan tercela
<input type="checkbox"/>	Perbuatan yang melanggar hukum dan harus dilaporkan
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

78. Apakah petugas melakukan diskriminasi dalam memberikan layanan?

<input type="checkbox"/>	Ya, Selalu
<input type="checkbox"/>	Ya, kadang – kadang
<input type="checkbox"/>	Tidak membedakan

79. Apakah Bapak/Ibu pernah melihat keberadaan calo di unit layanan ini? (Calo yang dimaksud disini adalah orang yang secara sembunyi-sembunyi atau terang-terangan menawarkan jasa mengurus layanan dengan janji bisa lebih cepat melalui "jalan belakang" diluar prosedur resmi)

<input type="checkbox"/>	Pernah melihat	<input type="checkbox"/>	Tidak pernah melihat (Lanjutkan ke no. 87)
--------------------------	----------------	--------------------------	--

80. Jika jawaban nomor 79 "Pernah Melihat", dimanakah Bapak/Ibu melihat keberadaannya? (jawaban boleh lebih dari satu)

<input type="checkbox"/>	Di ruang pelayanan (di ruang tunggu, loket pelayanan, ruang kerja petugas/pejabat unit layanan)
<input type="checkbox"/>	Di dalam gedung selain di ruang pelayanan
<input type="checkbox"/>	Di luar lokasi gedung pelayanan (di area parkir, kantin, halaman gedung, mushollah)
<input type="checkbox"/>	Tidak pernah melihat keberadaan calo
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

81. Berdasarkan pengamatan Bapak/Ibu, siapakah yang menjadi calo? (jawaban boleh lebih dari satu)

<input type="checkbox"/>	Petugas langsung yang mengurus layanan
<input type="checkbox"/>	Petugas lain yang bekerja di instansi tersebut
<input type="checkbox"/>	Orang yang beraktivitas/bekerja di sekitar unit layanan tersebut (tukang parkir, satpam, pedagang kantin, penunggu toilet, petugas kebersihan, dll)
<input type="checkbox"/>	Orang luar (eksternal sebagai perseorangan)
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

82. Berdasar pengamatan Bapak/Ibu, berapa jumlah calo di unit layanan ini?

<input type="checkbox"/>	Lebih dari 5 orang	<input type="checkbox"/>	1 orang
<input type="checkbox"/>	2 – 5 orang	<input type="checkbox"/>	Tidak pernah melihat keberadaan calo

83. Bagaimana cara calo tersebut beroperasi?

<input type="checkbox"/>	Beroperasi secara terang-terangan
<input type="checkbox"/>	Beroperasi secara sembunyi-sembunyi
<input type="checkbox"/>	Tidak pernah melihat keberadaan perantara/calor
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

84. Apa pengaruh dari calo dalam unit layanan tersebut?

<input type="checkbox"/>	Menguntungkan	<input type="checkbox"/>	Tidak ada pengaruh
<input type="checkbox"/>	Merugikan	<input type="checkbox"/>	Tidak pernah melihat keberadaan calo

85. Jika menguntungkan, apa peran utama dari calor tersebut?

<input type="checkbox"/>	Mempercepat waktu pengurusan layanan dari yang ditetapkan
<input type="checkbox"/>	Mengurangi persyaratan
<input type="checkbox"/>	Memberikan kepastian biaya, waktu, dan prosedur pengurusan layanan
<input type="checkbox"/>	Membantu menghindar dari eksploitasi petugas layanan
<input type="checkbox"/>	Tidak Tahu
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

86. Jika merugikan, apa pengaruh negatif dari calo tersebut?

<input type="checkbox"/>	Mengganggu proses antrian layanan
<input type="checkbox"/>	Menciptakan ketidakadilan dalam proses layanan
<input type="checkbox"/>	Menimbulkan biaya pengurusan layanan yang tinggi
<input type="checkbox"/>	Mengganggu kenyamanan dalam pengurusan layanan
<input type="checkbox"/>	Tidak Tahu
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

87. Berapa banyak media/kegiatan Anti Korupsi di unit layanan ini?

<input type="checkbox"/>	Tidak ada
<input type="checkbox"/>	Satu
<input type="checkbox"/>	2 – 5 media/kegiatan
<input type="checkbox"/>	Lebih dari limamedia/kegiatan

88. Apa bentuk kampanye / media yang Bapak / Ibu ketahui? (Jawaban boleh lebih dari satu)

<input type="checkbox"/>	Menempel sticker/poster/spanduk anti korupsi di area sekitar loket pelayanan
<input type="checkbox"/>	Petugas layanan memakai atribut anti korupsi (pin, baju, topi, dll)
<input type="checkbox"/>	Kegiatan workshop/seminar anti korupsi kepada petugas
<input type="checkbox"/>	Kegiatan workshop/seminar anti korupsi melibatkan masyarakat
<input type="checkbox"/>	Menyebarkan buku/modul/komik, dll tentang anti korupsi
<input type="checkbox"/>	Memutar video/film/iklan anti korupsi di monitor di sekitar unit layanan
<input type="checkbox"/>	Menyebarkan iklan/film/video anti korupsi
<input type="checkbox"/>	Tidak ada
<input type="checkbox"/>	Lainnya (sebutkan):

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu