



• LAPORAN AKHIR •

SURVEI PELAYANAN PUBLIK = DITJEN SDPPI =

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2018



Disusun Oleh



**LPPM - IPB
BOGOR**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah dan taufik-NYA, sehingga kami dapat menyelesaikan Pekerjaan “**SURVEI PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA DAN PERANGKAT POS DAN INFORMATIKA**” dengan baik.

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

Pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan dengan metode survei lapangan (*fieldwork*) untuk melakukan wawancara tatap muka secara langsung (*face to face interview*) dengan responden menggunakan kuesioner yang dirancang secara khusus. Responden yang diwawancarai adalah masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI sebanyak 1.000 orang di wilayah DKI Jakarta, Semarang, Surabaya, Batam, Samarinda, dan Jayapura.

Berdasarkan Permen PAN-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.

Bogor, November 2018

LPPM - IPB

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	vi
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan	6
1.3. Sasaran	7
1.4. Lokasi Pekerjaan	8
1.5. Referensi Hukum	8
1.6. Lingkup Pekerjaan	9
1.7. Inovasi Pelaksanaan Survei	10
2. URAIAN PENDEKATAN, METODOLOGI, DAN PROGRAM KERJA	14
2.1. Pendekatan	14
2.2. Metodologi	19
2.2.1. Tahap Persiapan (<i>Preparation</i>)	22
2.2.2. Tahap Pelaksanaan Survei	51
2.2.2.1. Pengumpulan data primer	51
2.2.2.2. Proses QA pelaksanaan survei dan QC Data Kuesioner	53
2.2.2.3. Penyusunan dan Pembahasan Laporan Kemajuan	56
2.2.3. Tahap Pengolahan Dan Analisis Data	56
2.2.3.1. Coding, entry dan cleaning data	56
2.2.3.2. Pengolahan data	56
2.2.3.3. Analisis data	61
2.2.3.4. Rapat pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang hasil analisis data	65
2.2.4. Tahap Pelaporan	66
2.2.4.1. Penyusunan Draft Laporan Akhir	66
2.2.4.2. Pemaparan dan pembahasan Draft Laporan Akhir	67
2.2.4.3. Perbaikan Draft Laporan Akhir berdasarkan rapat pembahasan.	67
2.2.4.4. Penyerahan Laporan Akhir, Ringkasan Eksekutif, serta semua Data dan Dokumen Pendukung	67
3. HASIL DAN PEMBAHASAN	68
3.1. Hasil Pencapaian Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2018	68
3.2. Peta Pengukuran IKM dan IIPP	69
3.3. Rancangan Analisis Data	80
3.4. Deskripsi Responden	81
3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	84
3.5.1. Izin Spektrum Frekuensi Radio	85
3.5.2. Izin Spektrum Frekuensi Radio secara <i>Online</i>	86
3.5.3. Izin Spektrum Frekuensi Radio melalui Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) ..	88
3.5.4. Sertifikat Operator Radio	89
3.5.5. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)	90
3.5.6. Izin Amatir Radio (IAR)	95
3.5.7. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	98
3.5.8. Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	101
3.5.9. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	102
3.5.10. Analisis Biplot IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	105
3.6. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo.	107
3.7. Importance Performance Analysis (IPA).	110

3.7.1. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	111
3.7.2. Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	113
4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	119
4.1. Kesimpulan.....	119
4.2. Rekomendasi.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.	7
Tabel 1.2.	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	8
Tabel 1.3.	Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4	13
Tabel 1.4.	Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-5	13
Tabel 2.1.	Pendekatan ilmiah kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI”	19
Tabel 2.2.	Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen SDPPI	23
Tabel 2.3.	Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI	23
Tabel 2.4.	Indikator Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)	32
Tabel 2.5.	Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (<i>importance</i>) oleh Responden.	34
Tabel 2.6.	Simulasi ukuran sampel pada berbagai ukuran populasi dengan menggunakan Metode Slovin pada <i>Margin of Error</i> 5%	40
Tabel 2.7.	Estimasi <i>Margin of Error</i> untuk ukuran sampel 1.000 responden.....	43
Tabel 2.8.	Ukuran Sampel untuk Setiap Wilayah Survei	44
Tabel 2.9.	Jenis Pelayanan Publik dan Responden pada Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018	46
Tabel 2.10.	Sebaran Jumlah Responden pada Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018	47
Tabel 2.11.	Contoh Hasil Perhitungan IIPP.	60
Tabel 2.12.	Interprestasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.	61
Tabel 2.13.	Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan	62
Tabel 2.14.	Contoh hasil <i>Gap Analysis</i>	64
Tabel 2.15.	Rekapitulasi Output yang akan dihasilkan pada Tahap Pengolahan dan Analisis Data	65
Tabel 3.1.	Pencapaian Target Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik SDPPI 2018	69
Tabel 3.2.	Peta pengukuran IKM dan IIPP	71
Tabel 3.3.	Rancangan Analisis Data Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2018.....	80
Tabel 3.4.	Jumlah Responden untuk setiap Unit Layanan.....	81
Tabel 3.5.	Frekuensi Pengurusan Layanan Publik di SDPPI oleh Responden	82
Tabel 3.6.	Kelompok Responden yang mengurus layanan	83
Tabel 3.7.	IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	85
Tabel 3.8.	IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	86
Tabel 3.9.	IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Secara <i>Online</i> berdasarkan Indikator Penilaian.	87
Tabel 3.10.	IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Secara <i>Online</i> berdasarkan Wilayah	88
Tabel 3.11.	IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio di Pusat Pelayanan Terpadu (PPT)	89
Tabel 3.12.	IKM Layanan Sertifikat Operator Radio	90
Tabel 3.13.	IKM Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR).....	91
Tabel 3.14.	IKM Sertifikat Baru REOR	91
Tabel 3.15.	IKM Sertifikat Baru REOR berdasarkan Wilayah	92
Tabel 3.16.	IKM Sertifikat Baru REOR dengan Responden Masyarakat (Siswa).....	92
Tabel 3.17.	IKM Sertifikat Baru REOR dengan Responden Lemdik	92
Tabel 3.18.	IKM terhadap Lemdik dalam pengurusan Sertifikat Baru REOR.....	93
Tabel 3.19.	IKM Perpanjangan Sertifikat REOR.....	93

Tabel 3.20.	IKM Perpanjangan Sertifikat REOR berdasarkan Wilayah.....	94
Tabel 3.21.	IKM Perpanjangan Sertifikat REOR dengan Responden Masyarakat (Siswa)	94
Tabel 3.22.	IKM Perpanjangan Sertifikat REOR dengan Responden Lemdik.....	94
Tabel 3.23.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI dalam Proses Pelaksanaan UNAR.....	95
Tabel 3.24.	IKM Pemohon Baru terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI dalam Proses Pelaksanaan UNAR berdasarkan Wilayah.	96
Tabel 3.25.	IKM Pemohon terhadap Pelayanan ORARI dalam Proses Izin Baru IAR dan dalam Pelaksanaan UNAR.....	96
Tabel 3.26.	IKM terhadap Pelayanan ORARI dalam proses Izin Baru IAR berdasarkan Wilayah	97
Tabel 3.27.	IKM Pemohon terhadap Pelayanan ORLOK/ORDA/ORPUS dalam proses Perpanjangan IAR.....	97
Tabel 3.28.	IKM terhadap Pelayanan ORLOK/ORDA/ORPUS dalam proses Perpanjangan IAR berdasarkan Wilayah.....	98
Tabel 3.29.	IKM Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) Secara Keseluruhan.....	98
Tabel 3.30.	IKM Layanan Permohonan Baru IKRAP.....	99
Tabel 3.31.	IKM Layanan Ditjen SDPPI untuk Pemohon Baru IKRAP berdasarkan Wilayah	99
Tabel 3.32.	IKM Layanan Perpanjangan IKRAP	100
Tabel 3.33.	IKM untuk Layanan Ditjen SDPPI pada Proses Perpanjangan IKRAP berdasarkan Wilayah.....	100
Tabel 3.34.	IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	101
Tabel 3.35.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	102
Tabel 3.36.	Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.	103
Tabel 3.37.	IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2018.....	107
Tabel 3.38.	IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) <i>Online</i>	108
Tabel 3.39.	IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) PPT.....	108
Tabel 3.40.	IIPP Sertifikat REOR Baru.....	108
Tabel 3.41.	IIPP Sertifikat REOR Perpanjangan	109
Tabel 3.42.	IIPP Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	109
Tabel 3.43.	IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	109
Tabel 3.44.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.	110
Tabel 3.45.	Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2013 – 2018	110
Tabel 3.46.	<i>Gap Analysis</i> Unit Layanan SFR Loker.....	111
Tabel 3.47.	<i>Gap Analysis</i> Unit Layanan SFR <i>Online</i>	112
Tabel 3.48.	<i>Gap Analysis</i> Unit Layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	112
Tabel 3.49.	<i>Gap Analysis</i> unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi....	113
Tabel 3.50.	Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI... ..	118
Tabel 4.1.	Rekomendasi Perbaikan Unit Layanan Ditjen SDPPI berdasarkan Hasil Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2018	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Siklus Evaluasi Tahunan Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	5
Gambar 2.1.	Rancangan Penelitian (Research Design)	20
Gambar 2.2.	Pelayanan Spektrum Frekuensi Radio	24
Gambar 2.3.	Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Tetap dan Bergerak Darat	25
Gambar 2.4.	Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Penyiaran	25
Gambar 2.5.	Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Penerbangan	26
Gambar 2.6.	Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Maritim Online	26
Gambar 2.7.	Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Maritim Offline	27
Gambar 2.8.	Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Satelit	27
Gambar 2.9.	Skema Pemilihan/Pengambilan Cluster Random Sampling	42
Gambar 2.10.	Struktur Organisasi Pelaksana Survei	54
Gambar 2.11.	Diagram Alir Pekerjaan dan Dokumen (Flow of Work and Document)	55
Gambar 2.5.	Kuandran Cartesius IPA	64
Gambar 3.1.	Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI	104
Gambar 3.2.	Analisis Biplot	105
Gambar 3.3.	Grafik Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2013 – 2018	110
Gambar 3.4.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR Loker Ditjen SDPPI	114
Gambar 3.5.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR online Ditjen SDPPI	115
Gambar 3.6.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI	116
Gambar 3.7.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI	117

BAB**1****PENDAHULUAN****1.1. Latar Belakang**

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

- a. Perumusan kebijakan di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- c. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- d. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- e. Pelaksanaan administrasi direktorat jenderal sumber daya dan perangkat pos dan informatika.

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

Dalam melaksanakan tugasnya, Ditjen SDPPI didukung oleh beberapa unit kerja, yaitu:

- 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
 - i. Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.
 - ii. Balai/Loka/Pos Monitoring Spektrum Frekuensi Radio.

Fungsi yang disebutkan diatas masih bersifat umum, untuk teknis operasional dalam menjalankan fungsi tersebut diimplementasikan dalam bentuk pengaturan perizinan dan persyaratan pada penyelenggaraan SDPPI. Terdapat 4 (empat) bidang penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Ditjen SDPPI, yaitu: (1) Penyelenggaraan pelayanan publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit (bidang frekuensi), (2) Sertifikat Operator Radio, (3) Standardisasi alat dan perangkat telekomunikasi, dan (4) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Keempat pelayanan publik ini diselenggarakan oleh Direktorat dan UPT yang berada di bawah Ditjen SDPPI. Secara detail operasional beberapa pelayanan publik penyelenggaraan bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika, yaitu:

- a. 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.
- b. Sertifikat Operator Radio, yaitu layanan publik sertifikat untuk operator radio, pelayanan amatir radio dan komunikasi radio antar penduduk.
- c. Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi, yaitu sertifikat alat dan perangkat Telekomunikasi.
- d. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kemen PAN-RB No. 63/KEP/M.PAN/7/ 2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian

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

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

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik (Sinambela, 2010, hal : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan dengan Permen PAN-RB No 1 tahun 2012, mengenai pedoman penilaian mandiri pelaksanaan reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dan Pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017.

Latar Belakang kegiatan survei pelayanan publik Ditjen SDPPI ini dapat dirangkum beberapa hal yang menjadi faktor kunci (*key factor*) dari kegiatan survei ini, yakni:

1. Ditjen SDPPI adalah sebuah unit kerja setingkat eselon I yang berada di bawah Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mempunyai **tugas** merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika.
2. Ditjen SDPPI menjalankan 3 (tiga) **fungsi pokok** di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika, yaitu: **pengaturan, pengawasan dan pengendalian**.
3. Terdapat 4 (empat) pelayanan publik yang diselenggarakan Ditjen SDPPI, yaitu:
 - a. **Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit**, yaitu layanan publik yang diberikan kepada badan hukum (perusahaan) dan instansi pemerintah atas penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit, antara lain untuk keperluan penyelenggaraan telekomunikasi, penyelenggaraan penyiaran, sarana komunikasi radio internal, navigasi dan komunikasi keselamatan pelayaran dan penerbangan.

- b. **Sertifikat Operator Radio**, yaitu layanan publik sertifikat untuk operator radio, pelayanan amatir radio dan komunikasi radio antar penduduk.
 - c. **Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi**, yaitu sertifikat alat dan perangkat Telekomunikasi.
 - d. **Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.**
4. Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik. Untuk mewujudkan Reformasi Pelayanan Publik diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) sesuai dengan Permen PAN-RB No 1 tahun 2012 mengenai pedoman penilaian mandiri pelaksanaan reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
5. Salah satu ukuran kualitas pelayanan publik kepada masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM diperoleh melalui survei kepada pengguna layanan publik yang berpedoman kepada Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Uraian tentang Latar Belakang kegiatan ini, dapat divisualisasikan dalam bentuk sebuah Siklus Evaluasi Tahunan Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI. Siklus ini dibentuk mengingat pelaksanaan survei pelayanan publik Ditjen SDPPI pada tahun 2018 sudah memasuki tahun ke-tujuh, sehingga siklus evaluasi yang berulang setiap tahunnya ini dapat menjadi batu loncatan (*milestone*) bagi Ditjen SDPPI untuk menapaki setiap jenjang pelaksanaan reformasi birokrasi sampai tahun 2025, sesuai dengan **Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025**. Siklus tahunan evaluasi yang kami usulkan ini disajikan pada gambar berikut ini.



Gambar 1.1. Siklus Evaluasi Tahunan Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Siklus Evaluasi Tahunan Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI pada gambar 1.1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 menjadi acuan bagi Kementerian/ Lembaga/Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Ditjen SDPPI sebagai unit kerja eselon I yang berada di bawah Kementerian Komunikasi dan Informatika turut berperan aktif dalam pencapaian *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.
2. Ditjen SDPPI dalam upaya memberikan pelayanan yang prima (*excellent services*) kepada masyarakat melakukan Reformasi Pelayanan Publik.
3. Reformasi Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tersebut memerlukan Penilaian Mandiri (*self assesment*) Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB) untuk mengukur tingkat keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, sesuai dengan Permen PAN-RB No. 1 Tahun 2012.

4. Peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI merupakan salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010, yaitu terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat diukur melalui survei eksternal kepada pengguna layanan publik dengan salah satu indikator keberhasilannya adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pelaksanaan survei eksternal ini berpedoman kepada Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
6. Keluaran (*output*) dari survei eksternal kepada pengguna layanan publik, selain menghasilkan IKM juga menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI.
7. Rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI ini diterjemahkan ke dalam Rencana Aksi (*Action Plan*) peningkatan kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi yang dilaksanakan K/L/D.
8. Selanjutnya, tahap evaluasi kembali ke *ultimate goal* kegiatan ini, yaitu sudah sampai dimana tingkat pencapaian *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010 – 2025 khususnya oleh Ditjen SDPPI, umumnya oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika.

1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

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

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
- b. Mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
- c. Mengukur skor penilaian “Komponen Hasil” yang akan menentukan panel penilaian hasil 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
- d. Analisis data terhadap IKM, Indeks Integritas dan Skor Penilaian untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik yang harus dilaksanakan Ditjen SDPPI.

1.3. Sasaran

Output kegiatan ini adalah :

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

Output kegiatan ini dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) *output*, yaitu:

- a. **Output kuantitatif** berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).
- b. **Output kualitatif** berupa klasifikasi mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI dan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Klasifikasi mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI mengacu kepada Tabel II pada Lampiran Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

Rekomendasi yang dihasilkan haruslah rekomendasi yang segera dapat ditindaklanjuti oleh Ditjen SDPPI, bukan rekomendasi yang bersifat “Normatif”, yang masih memerlukan pemikiran lebih lanjut. Rekomendasi yang dihasilkan juga harus mempertimbangkan masukan dan saran dari pengguna layanan. Rekomendasi hasil survei ini dapat ditindaklanjuti dengan membuat sebuah tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan BAB VII Lampiran Lampiran PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Tabel 1.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Prioritas Unsur SKM	Program/ Kegiatan	Waktu					Penanggung-jawab

Sedangkan *Outcome* kegiatan ini adalah dapat digunakan sebagai dasar bagi Ditjen SDPPI untuk peningkatan pelayanan publik dalam rangka memenuhi salah satu sasaran terwujudnya *Good Corporate Governance* dalam rangka mewujudkan **Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025**.

1.4. Lokasi Pekerjaan

Lokasi pelaksanaan kegiatan survei ini adalah : (1) DKI Jakarta, (2) Semarang, (3) Surabaya, (4) Batam, (5) Samarinda, dan (6) Jayapura.

1.5. Referensi Hukum

Referensi hukum yang melandasi pelaksanaan kegiatan ini sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Komunikasi dan Informatika.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2009 tentang Tata Cara Penentuan Jumlah, Pembayaran, dan Penyetoran Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Terutang.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak dari Biaya Hak Penggunaan (BHP) Frekuensi Radio.
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika Nomor 12/PER/M.KOMINFO/07/2010.
9. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 1 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 18 Tahun 2014 tentang Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

11. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 33/PER/M.KOMINFO/08/ 2009 tentang Penyelenggaraan Amatir Radio.
12. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 34/PER/M.KOMINFO/08/ 2009 tentang Penyelenggaraan Komunikasi Radio Antar Penduduk.
13. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2015 tentang Ketentuan Operasional dan Tata Cara Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.
14. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
15. Surat Edaran Kepala Badan Litbang SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika Nomor 02 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kominfo.

1.6. Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Penyempurnaan variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.
2. Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat/pelanggan terhadap pelayanan publik bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika di Ditjen SDPPI berdasarkan parameter yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB (indeks kepuasan masyarakat).
3. Pelaksanaan survei indeks integritas pelayanan publik bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika di Ditjen SDPPI berdasarkan parameter yang dikeluarkan oleh KPK.
4. Pembuatan masukan/rekomendasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut.

Agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara terstruktur dengan baik, maka ruang lingkup kegiatan ini dikelompokkan menjadi 4 (empat) tahap kegiatan, yaitu:

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

Keempat tahap kegiatan survei akan dibahas secara detail pada Bab Pendekatan dan Metodologi.

1.7. Inovasi Pelaksanaan Survei

Langkah inovasi dalam kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI” bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dan valid, sehingga keluaran yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan bermanfaat bagi semua pihak.

Data dan informasi yang akurat dan valid ini sangat penting, karena dalam penelitian ada sebuah istilah yang menjadi perhatian setiap peneliti, yaitu : *Garbage In, Garbage Out* (GIGO), artinya data ‘sampah’ yang diperoleh dari sebuah penelitian akan menghasilkan *output* ‘sampah’ pula.

Oleh karena itu, untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dan valid tersebut perlu memperhatikan faktor-faktor berikut ini :

1. Faktor jenis data dan informasi yang ingin diperoleh dari pengguna layanan publik Ditjen SDPPI.

Data dan informasi yang ingin diperoleh dari pengguna layanan adalah data dan informasi yang berdasarkan fakta sebenarnya yang dialami dan dirasakan sendiri oleh pengguna layanan tentang kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI, bukan berdasarkan persepsi pengguna layanan tanpa merasakan sendiri kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Jenis data dan informasi yang terkait dengan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI pada umumnya terdiri dari 2 (dua) kelompok data, yaitu : (1) Data dan informasi tentang **kualitas SDM yang memberikan pelayanan**, dan (2) **Sarana dan prasarana (Sapras) pelayanan** yang disediakan, sedangkan data dan informasi terkait dengan integritas pelayanan publik menyangkut tentang persepsi pengguna layanan tentang integritas yang merujuk kepada Survei Penilaian Integritas (SPI) yang dilakukan KPK pada tahun 2016.

Data dan informasi tentang kualitas SDM dan ketersediaan Sapras pelayanan publik Ditjen SDPPI mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI secara paripurna, sedangkan data dan informasi tentang integritas mencerminkan tingkat integritas SDM Ditjen SDPPI dalam melayani masyarakat.

2. Faktor Unit Layanan Publik dan pengguna layanan yang akan menjadi responden.

Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI sangat banyak dan beragam, ada layanan yang tergolong ke dalam kelompok DTBD dan NDTBD, ada layanan yang berbayar dan tidak berbayar, ada layanan yang dilaksanakan di Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) Ditjen SDPPI dan di Balai Uji BBPPT, ada layanan yang diselenggarakan secara *offline* dan *online*, ada layanan yang diurus langsung oleh pengguna dan ada layanan yang diurus melalui Lembaga Pendidikan Sertifikat (seperti REOR dan SKOR). Banyak dan beragamnya Unit Layanan

Publik Ditjen SDPPI berimplikasi kepada banyak dan beragam pula pengguna layanannya.

Oleh karena itu, perlu mengidentifikasi dan menginventarisir Unit Layanan Publik yang ada di bawah wewenang Ditjen SDPPI dan pengguna layanan yang akan menjadi responden di setiap Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI tersebut. Tujuan identifikasi dan inventarisasi Unit Layanan Publik dan pengguna layanan ini adalah untuk memastikan bahwa setiap Unit Layanan Publik memiliki pengguna layanan yang dalam 12 (dua belas) bulan terakhir mengurus layanan dan pengguna layanan tersebut mengurus sendiri layanannya, sehingga pengguna layanan yang bersangkutan dapat memberikan penilaian yang objektif.

3. Faktor petugas lapangan yang melaksanakan pengumpulan data.

Petugas lapang, dalam hal ini *surveior/interviewer* seringkali melakukan kecurangan dengan cara mengisi sendiri lembar kuesioner, merekayasa/memanipulasi/merubah jawaban responden dan mengisi identitas palsu responden.

Berdasarkan ketiga faktor yang mempengaruhi keakuratan data dan informasi hasil survei, maka langkah inovasi yang dibutuhkan dalam kegiatan ini adalah :

1. Inovasi untuk mengumpulkan jenis data dan informasi yang ingin diperoleh dari pengguna layanan.

Agar kualitas data dan informasi yang diperoleh dari pengguna layanan publik Ditjen SDPPI dapat terjamin keakuratan dan kevalidannya, maka perlu diinventarisasi terlebih dahulu :

- i. *Standar Operating Procedure* (SOP) setiap Pelayanan Publik Ditjen SDPPI,
- ii. Jumlah dan kualifikasi SDM yang memberikan pelayanan, dan
- iii. Saprass pelayanan yang disediakan bagi pengguna layanan.

SOP setiap jenis layanan diperlukan untuk menemukan titik kritikal (*Moment of Truth*) pelayanan yang sangat mempengaruhi atau sensitif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Data dan informasi yang diinventarisir ini diperlukan untuk menyusun instrumen survei (kuesioner).

2. Inovasi untuk mengidentifikasi dan menginventarisir Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI yang akan menjadi responden survei.

Seperti telah dipaparkan sebelumnya bahwa Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI sangat banyak dan beragam yang berimplikasi kepada banyak dan beragam pula pengguna layanannya. Oleh karena itu, perlu dibuatkan tabulasi Unit Layanan Publik beserta pengguna layanannya. Pembahasan secara detail tentang Unit Layanan Publik beserta pengguna layanannya akan disajikan pada Bab Pendekatan dan Metodologi.

3. Inovasi untuk mengatasi kecurangan petugas lapang yang melaksanakan pengumpulan data primer dari responden.

Untuk mengatasi kecurangan *surveior/interviewer*, maka diperlukan personil yang memiliki integritas diri tinggi dan dapat dipercaya. *Surveior/interviewer* yang terlibat dalam kegiatan ini adalah *surveior* yang sudah berpengalaman dan sering terlibat dalam berbagai kegiatan survei.

Selain itu, perlu menerapkan Quality Assurance (QA) terhadap proses pengumpulan data dan **Quality Control** (QC) data hasil wawancara yang sangat ketat. Pembahasan secara detail tentang QA dan QC akan disajikan pada Bab Pendekatan dan Metodologi.

4. Inovasi kebaruan untuk pelaksanaan survei pelayanan publik Ditjen SDPPI

a. Kebaruan dalam hal pengumpulan data dan kecepatan pengiriman data dari daerah survei.

Mengingat wilayah survei di 6 (enam) Provinsi dan pengguna layanan publik Ditjen SDPPI tidak hanya di Ibukota Provinsi, tersebar di beberapa kota/kabupaten, sehingga jika diperlukan menjangkau beberapa pengguna layanan yang ada di beberapa kota/kabupaten, maka diperlukan sistem informasi berbasis *web* untuk kecepatan pengumpulan data dan pengiriman data hasil survei, serta untuk monitoring pencapaian pengumpulan data kuesioner.

b. Kebaruan dalam hal analisis data hasil survei.

Analisis data yang umum dilakukan oleh Kementerian/Lembaga terhadap data hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah: (1) analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM), (2) *gap analysis*, (3) *Importance and Performance Analysis* (IPA), dan (4) analisis kualitatif atas saran/masukan dari pengguna layanan.

Terkait dengan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI, setelah memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), seringkali Pimpinan bertanya “*Dengan nilai IKM sebesar yang telah diraih, Berapa persentase (%) pengguna layanan yang sudah puas terhadap kinerja pelayanan Ditjen SDPPI ?*”.

IKM tidak bisa menjawab pertanyaan tersebut, mengingat IKM hanya memberikan skala pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dan mengklasifikasikannya ke dalam kelompok kinerja pelayanan “Tidak baik” sampai “Sangat baik”.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut diperlukan analisis “**Top Two Boxes**” (jika menggunakan skala 1-4) atau “**Top Three Boxes**” (jika menggunakan skala 1-5). Analisis *Top Two Boxes* atau *Top Three Boxes* (keduanya disingkat TTB) merupakan analisis untuk menghitung

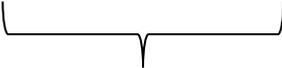
persentase (%) responden yang telah “puas” atas kualitas layanan publik Ditjen SDPPI.

TTB Analysis menghitung persentase (%) responden yang memilih/ menjawab 2 kategori tertinggi (pilihan jawaban 3 dan 4) pada skala pengukuran 1 – 4. Sedangkan pada skala pengukuran 1 – 5, maka analisis TTB dihitung berdasarkan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 3, 4 dan 5 (responden yang menyatakan “Cukup Puas”, “Puas” dan “Sangat Puas”).

Analisis TTB ini diajukan mengingat jumlah responden yang akan disurvei cukup banyak (1.000 orang), sehingga perlu dihitung dari 1.000 orang yang disurvei tersebut berapa persen (%) responden yang menyatakan sudah puas dan sangat puas dengan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Tabel 1.3. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	TOTAL
6,33%	8,21%	70,19%	15,27%	100%



Top Two Boxes
85,46%

Tabel 1.4. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-5

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	TOTAL
4,73%	7,55%	45,20%	30,85%	11,67%	100%



Top Three Boxes
87,72%

Penjumlahan persentase (%) responden yang termasuk dalam kategori TTB merupakan persentase (%) responden yang telah puas terhadap kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI.

BAB**2****URAIAN PENDEKATAN, METODOLOGI,
DAN PROGRAM KERJA****2.1. Pendekatan**

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

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).

Sesuai dengan pendekatan yang digunakan pada kegiatan ini, maka pendekatan *Quantitative Research* pada kegiatan ini adalah survei lapang (*fieldwork survei*) untuk melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) dengan responden menggunakan kuesioner yang disusun secara terstruktur.

Pertimbangan menggunakan metode wawancara tatap muka adalah:

1. *Surveior/interviewer* dapat melakukan pendekatan secara pribadi kepada calon responden dan menjelaskan maksud dan tujuan survei, serta menjelaskan setiap pertanyaan dalam kuesioner, sehingga wawancara dapat berlangsung dengan lancar dan tepat sasaran.
2. *Surveior/interviewer* dapat melihat secara langsung reaksi spontan responden pada saat menjawab pertanyaan dalam kuesioner, sehingga *surveior/interviewer* dapat mengetahui kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan untuk mendapatkan jawaban yang jujur dari responden.

Mengingat beberapa pelayanan publik Ditjen SDPPI sudah ada yang dilakukan secara *Online (Machine to machine)*, maka pelaksanaan survei dapat juga dilakukan secara *Online*. Survei secara *Online* ini dapat dilakukan dengan mengirimkan email ke

pengguna layanan atau dengan menggunakan *software* khusus Survei *Online* yang ditempelkan pada website pelayanan Ditjen SDPPI.

Sedangkan pendekatan *Qualitative Research* pada kegiatan ini berupa **Focus Group Discussion** (FGD). Teori yang melandasi pelaksanaan FGD pada kegiatan survei ini dapat diuraikan sebagai berikut.

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

Beberapa prinsip dasar dalam metode FGD adalah:

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

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

2. FGD adalah kelompok **diskusi** bukan wawancara atau obrolan. Ciri khas metode FGD yang tidak dimiliki oleh metode riset kualitatif lainnya (wawancara mendalam atau observasi) adalah interaksi. Tanpa interaksi sebuah FGD berubah wujud menjadi kelompok wawancara terfokus (FGI-*Focus Group Interview*). Hal ini terjadi apabila moderator cenderung selalu mengkonfirmasi setiap topik satu per satu kepada seluruh peserta FGD.
3. Peserta FGD terdiri dari seorang moderator dan peserta lainnya yang berfungsi sebagai informan. Moderator berfungsi sebagai pemandu diskusi, tidak terlibat aktif diskusi dengan peserta lainnya. Semua peserta FGD secara bergilir diminta responnya untuk setiap topik, sehingga 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. Diharapkan 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.

4. 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 melalui tembak langsung ke peserta FGD.
5. 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 tergal, sementara para peserta sudah mulai kehilangan “energi”.

Topik yang dibahas dalam forum FGD adalah: (1) atribut atau indikator survei kepuasan pengguna layanan (SKM) dan atribut Integritas Pelayanan Publik; (2) penentuan bobot tingkat kepentingan setiap atribut atau indikator survei tersebut; dan (3) temuan-temuan pada saat melakukan survei lapangan, perumusan rekomendasi dan rencana tindak lanjut hasil survei, sedangkan landasan teori tentang wawancara mendalam (*Indepth Interview*) pada kegiatan survei ini dapat diuraikan sebagai berikut.

Wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72).

Dalam *indepth interview*, pewawancara melakukan penggalian data dan informasi secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian data dan informasi yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan perspektif responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (*face to face interview*).

Kegunaan atau manfaat dari pelaksanaan *Indepth Interview* adalah :

1. Topik/pembahasan masalah yang ditanyakan bisa bersifat kompleks atau sangat sensitif;
2. Dapat menggali data dan informasi yang lebih lengkap dan mendalam mengenai sikap, pengetahuan, pandangan responden mengenai masalah yang sedang diteliti;
3. Responden cukup tersebar, maksudnya bahwa siapa saja bisa mendapatkan kesempatan untuk diwawancarai, namun harus sesuai dengan tujuan dan maksud diadakan penelitian tersebut.

4. Responden dengan leluasa dapat menjawab pertanyaan yang diajukan tanpa adanya tekanan dari orang lain atau rasa malu dalam mengeluarkan pendapat.
5. Alur pertanyaan dalam wawancara dapat menggunakan pedoman (*guide*) atau tanpa menggunakan pedoman. Jika menggunakan pedoman (*guide*), alur pertanyaan yang telah dibuat tidak bersifat baku tergantung kebutuhan di lapangan.

Agar hasil dari *Indepth Interview* sesuai dengan tujuan penelitian, maka diperlukan keterampilan pewawancara agar nara sumber (responden) dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan. Beberapa teknik dalam *Indepth Interview* agar berjalan dengan baik, adalah:

1. Menciptakan dan menjaga suasana yang baik.
Hal ini dapat dilakukan dengan cara:
 - ✓ Adakan pembicaraan pemanasan dengan menanyakan biodata responden (nama, alamat, hobi dll), namun waktunya jangan terlalu lama (± 5 menit);
 - ✓ Kemukakan tujuan diadakannya penelitian, dengan maksud agar responden memahami pembahasan topik yang akan ditanyakan dan supaya lebih transparan kepada responden (adanya kejujuran);
 - ✓ Timbulkan suasana bebas, maksudnya responden boleh melakukan aktifitas yang lain ketika sesi wawancara ini berlangsung sehingga memberikan rasa “nyaman” bagi responden (tidak adanya tekanan), misalnya responden boleh merokok, minum kopi/teh, makan dan lain-lain;
 - ✓ Timbulkan perasaan bahwa responden adalah orang yang penting, kerja sama dan bantuannya sangat diperlukan, pendapat yang responden berikan akan dijaga kerahasiannya dan tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam wawancara ini. Semua pendapat yang responden kemukakan sangat penting untuk pelaksanaan penelitian.
2. Mengadakan *probing*.
Probing adalah cara menggali keterangan yang lebih mendalam, hal ini dilakukan karena:
 - ✓ Apabila jawaban tidak relevan dengan pertanyaan;
 - ✓ Apabila jawaban kurang jelas atau kurang lengkap;
 - ✓ Apabila ada dugaan jawaban kurang mendekati kebenaran.
3. Tidak memberikan sugesti untuk memberikan jawaban tertentu kepada responden, sehingga pendapat yang dikemukakan responden bukan merupakan pendapat dari responden itu sendiri, sudah dipengaruhi oleh pendapat pewawancara.
4. Intonasi suara.
Jika pewawancara merasa lelah atau bosan atau tidak suka dengan jawaban responden, maka hendaknya intonasi suara pewawancara dapat dikontrol dengan baik agar responden tetap memiliki rasa “nyaman” dalam sesi wawan-

cara tersebut. Hal yang dapat dilakukan misalnya; mengambil minum, ngobrol hal yang lain, membuat candaan dll.

5. Kecepatan berbicara.

Agar responden dapat mencerna apa yang ditanyakan, maka kecepatan berbicara pewawancara sebaiknya berlahan-lahan saja, sehingga responden dapat memberikan jawaban yang diharapkan oleh pewawancara.

6. Sensitifitas pertanyaan.

Pewawancara mampu memberikan empati kepada responden terkait dengan topik/masalah yang sensitif, sehingga membuat responden tidak malu dalam menjawab pertanyaan tersebut.

7. Kontak mata.

Agar responden merasa dihargai, maka pewawancara harus melakukan kontak mata selama proses wawancara dengan responden.

8. Kepekaan non verbal.

Pewawancara memperhatikan gerakan tubuh yang ditunjukkan oleh responden, misalnya responden merasa tidak nyaman dengan sikap pewawancara, pertanyaan atau hal lainnya, sehingga dapat menyebabkan data dan informasi yang diterima tidak lengkap.

9. Waktu.

Dalam pelaksanaan *indepth interview*, pewawancara dapat mengontrol waktu. Hal ini dikuatirkan responden dapat menjadi bosan, lelah sehingga data dan informasi yang diharapkan tidak terpenuhi dengan baik. Waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan *indepth interview* yang dilakukan secara tatap muka adalah 1-2 jam, tergantung isu atau topik yang dibahas.

Sebelum melaksanakan *indepth interview*, perlu dibuatkan pedoman (*guide*) wawancara. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pewawancara dalam menggali data dan informasi dari responden, serta untuk menghindari pertanyaan/jawaban yang keluar dari tujuan penelitian. Namun pedoman (*guide*) wawancara tersebut tidak bersifat baku, dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi pada saat wawancara berlangsung dan tetap pada koridor tujuan diadakannya penelitian.

Agar dalam pembuatan laporan serta analisa *indepth interview* berjalan dengan baik, diperlukan alat dokumentasi untuk menunjang pelaksanaan *indepth interview* tersebut. Alat dokumentasi adalah:

1. *Voice Recorder* (alat perekam suara).

Hal ini bertujuan untuk memudahkan pewawancara mengingat kembali mengenai *Indepth Interview* yang telah dilaksanakan, sehingga dapat membantu dalam pembuatan laporan dan analisisnya

2. Kamera.

Kamera untuk merekam suasana berlangsungnya *Indepth Interview*, untuk kepentingan arsip/dokumentasi, dan untuk mencegah terjadinya pelaksanaan

wawancara dengan responden yang sama, agar data dan informasi yang diberikan tidak bias.

3. Catatan lapangan.

Hal ini dilakukan sebagai informasi tambahan (faktor pendukung) dalam melakukan analisa.

Data dan informasi yang ingin digali lebih dalam lagi dari responden melalui wawancara mendalam (*indepth interview*) adalah: (1) atribut atau indikator survei kepuasan pengguna layanan yang sangat mempengaruhi atau sensitif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan; (2) integritas pegawai Ditjen SDPPI dalam melayani masyarakat; dan (3) masukan-masukan dari responden untuk peningkatan kualitas pelayanan Ditjen SDPPI untuk masa-masa yang akan datang.

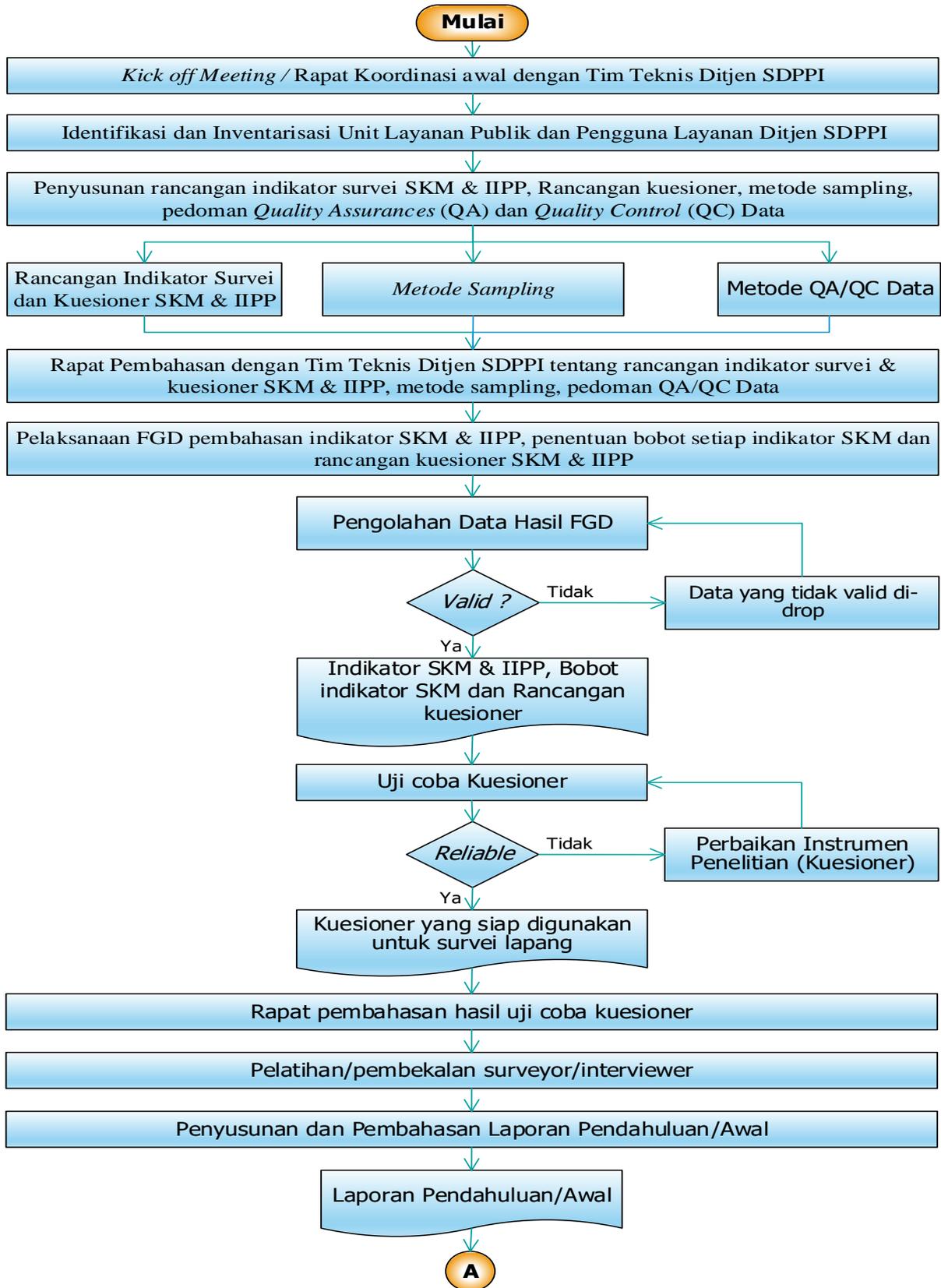
Kesimpulan dari uraian pendekatan ilmiah dalam kegiatan survei ini dapat dirangkum dalam tabel berikut ini.

Tabel 2.1. Pendekatan ilmiah kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI”

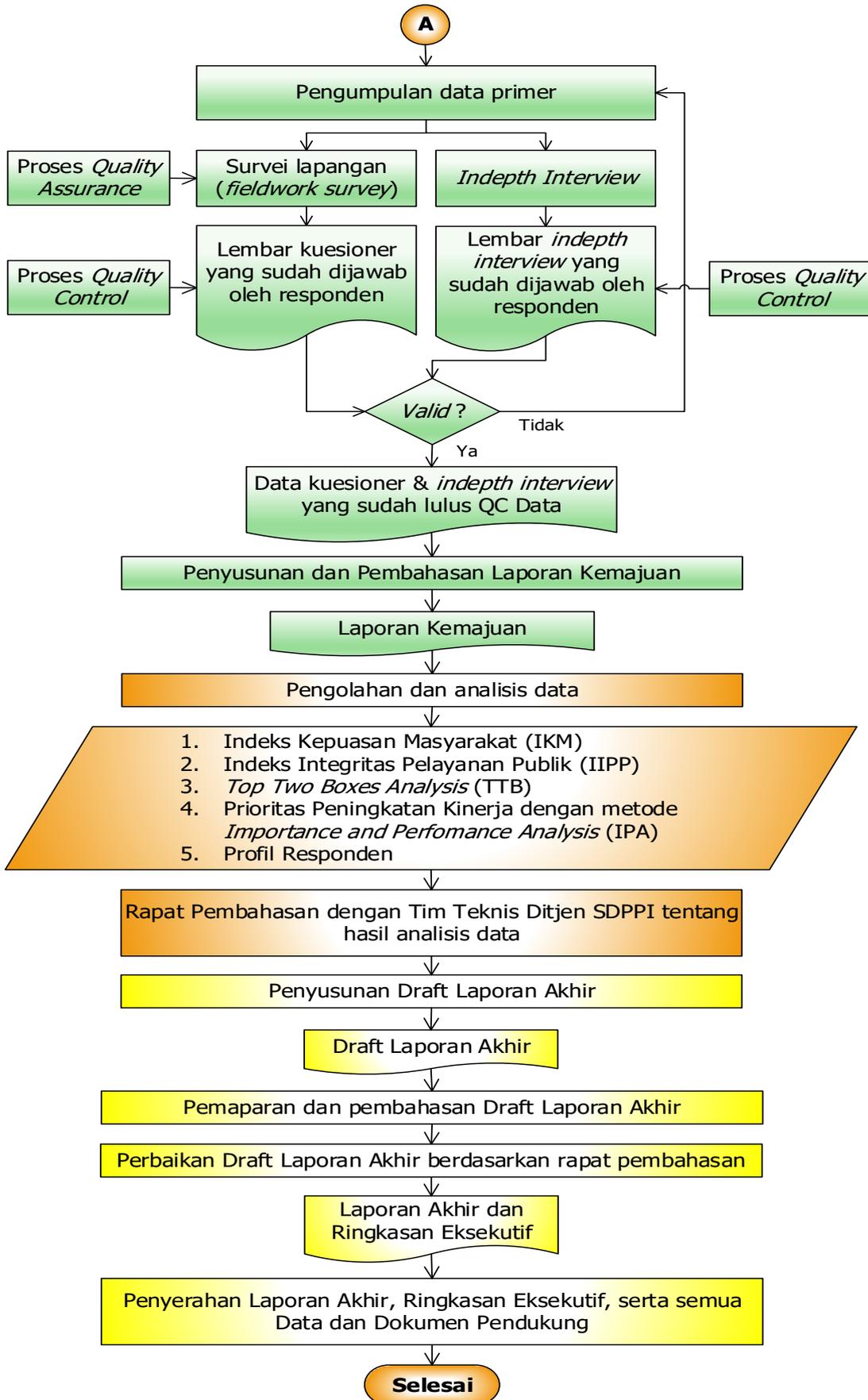
No	Pendekatan	Metode	Implementasi
1	Riset Kuantitatif	Survei terhadap responden menggunakan kuesioner yang disusun secara terstruktur	Wawancara tatap muka (<i>face to face interview</i>) dengan responden menggunakan kuesioner yang disusun secara terstruktur.
2	Riset Kualitatif	<i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	FGD tentang atribut/indikator survei kepuasan masyarakat (SKM) dan atribut Integritas Pelayanan Publik (IIPP); penentuan bobot tingkat kepentingan setiap atribut/indikator survei; dan (3) pembahasan temuan-temuan pada saat melakukan survei lapangan, perumusan rencana tindak lanjut hasil survei.
		<i>Indepth Interview</i> (IDI)	Menggali data dan informasi tentang: (1) atribut atau indikator survei kepuasan pengguna layanan yang sangat mem-pengaruhi atau sensitif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan; (2) integritas pegawai Ditjen SDPPI dalam melayani masyarakat; dan (3) masukan-masukan dari responden untuk peningkatan kualitas pelayanan Ditjen SDPPI untuk masa-masa yang akan datang.

2.2. Metodologi

Berdasarkan pendekatan yang tercantum dalam Tabel 2.1 dan tahapan pelaksanaan kegiatan, maka dapat disusun sebuah metodologi pelaksanaan survei yang dirangkum dalam sebuah Rancangan Penelitian (*Research Design*) seperti disajikan pada Gambar 2.1 berikut ini.



Gambar 2.1. Rancangan Penelitian (*Research Design*)



Gambar 2.1. Rancangan Penelitian (*Research Design*)...Lanjutan

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

2.2.1. Tahap Persiapan (*Preparation*)

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

2.2.1.1. *Kick Off Meeting*/Rapat Koordinasi awal dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI

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.

2.2.1.2. Identifikasi dan Inventarisasi Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI.

Mengingat Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI sangat banyak dan beragam, maka perlu diidentifikasi dan diinventarisir terlebih dahulu Unit Layanan Publik seperti disajikan pada Tabel 2.2 berikut ini (Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika No 555 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika).

Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen SDPPI

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	1. Izin Stasiun Radio 2. Izin Pita Spektrum Frekuensi Radio
2	Sertifikat Operator Radio	1. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio 2. Sertifikat Kecakapan Operator Radio 3. Sertifikat Kecakapan Amatir Radio 4. Izin Amatir Radio 5. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk
3	Pelayanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi
4	Pengujian Perangkat Telekomunikasi	Hasil Uji Alat dan Perangkat Telekomunikasi
5	Pelayanan Sertifikat Kalibrasi	Sertifikat Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Setelah Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI terinventarisir secara baik, maka selanjutnya didefinisikan secara spesifik kriteria pengguna layanan yang ada di setiap Unit Layanan Publik tersebut. Tujuan pendefinisian pengguna layanan ini adalah untuk memastikan bahwa pengguna layanan yang disurvei adalah personil yang mengurus dan merasakan sendiri kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI, sehingga personil yang bersangkutan dapat memberikan penilaian yang objektif.

Tabel 2.3. Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI

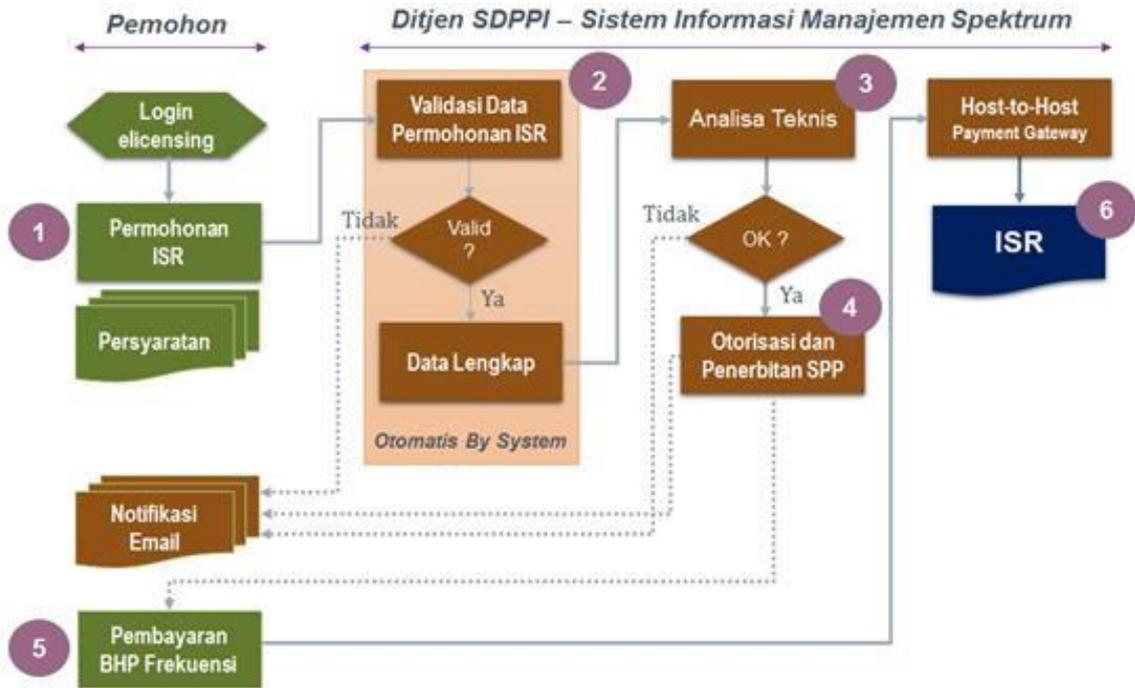
No	Jenis Pelayanan	Dinas	Service	Sub-Service		Pengguna Layanan		
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)	Dinas Tetap	1	Microwave Link	Pengguna Besar	Pegawai perusahaan yang diberi wewenang untuk mengurus Izin Stasiun Radio (ISR)	
						Pengguna Sedang		
			Pengguna Kecil					
			Dinas Bergerak Darat	2	Broadband Wireles Access (BWA)			
				3	Radio Trunking			
		4		Radio Konvensional/Komrad				
		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)	Penyiaran	6	TV	5	Studio to Transmitter Link (STL)	Pegawai perusahaan yang diberi wewenang untuk mengurus Izin Stasiun Radio (ISR)
						TV Swasta		
			Maritim	7	Radio	TV Komunitas		
						Radio Swasta		
						Radio Komunitas		
			Penerbangan	8	Kapal Laut	RRI		
						9	Stasiun Pantai	
Satelit	10		Darat - Penerbangan	10	Darat - Penerbangan			
		11		Pesawat Udara				
		12		Stasiun Bumi	Tetap			
13	Stasiun Angkasa	13	Mobile					

No	Jenis Pelayanan	Dinas	Service	Sub-Service	Pengguna Layanan
2	Sertifikat Operator Radio			Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)	Pegawai Lembaga Pendidikan yang dan Siswa mengurus REOR & SKOR
				Sertifikat Kecakapan Operator Radio (SKOR)	
				Izin Amatir Radio (IAR)	Pegawai ORARI yang diberi wewenang mengurus izin
				Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	Pegawai RAPI yang diberi wewenang mengurus izin
3	Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi			Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pegawai perusahaan yang diberi wewenang mengurus sertifikat
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi			Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pegawai perusahaan yang diberi wewenang mengurus pengujian perangkat
				Sertifikat Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	

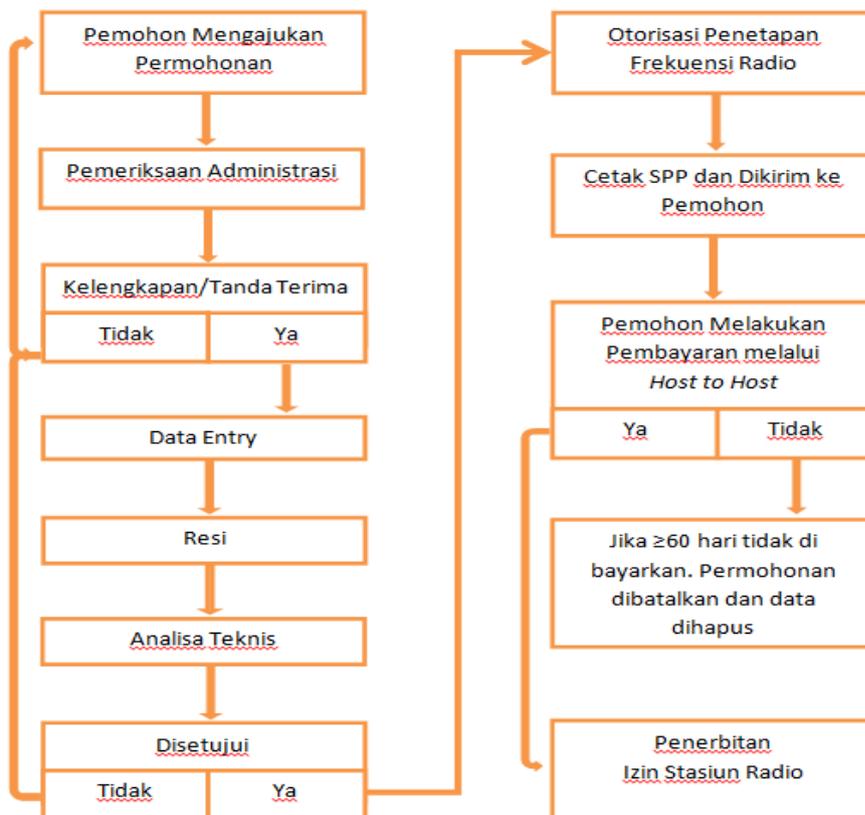
Berikut disajikan uraian alur pelayanan pada setiap dinas/service/subservice di Ditjen SDPPI.



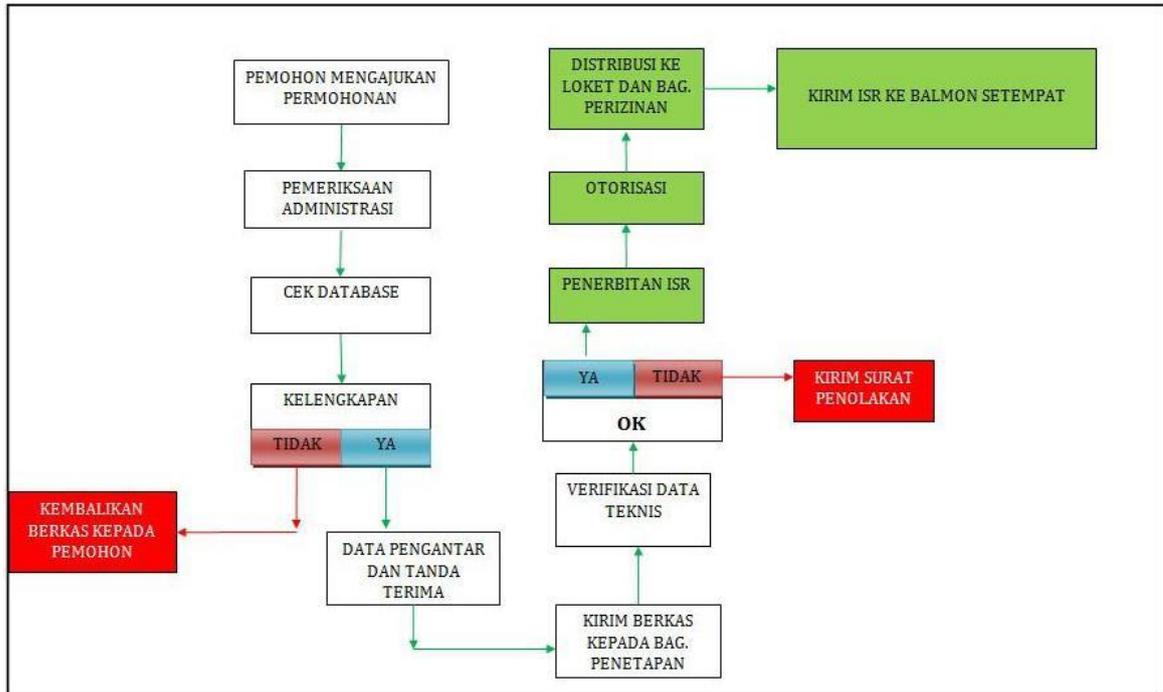
Gambar 2.2. Pelayanan Spektrum Frekuensi Radio



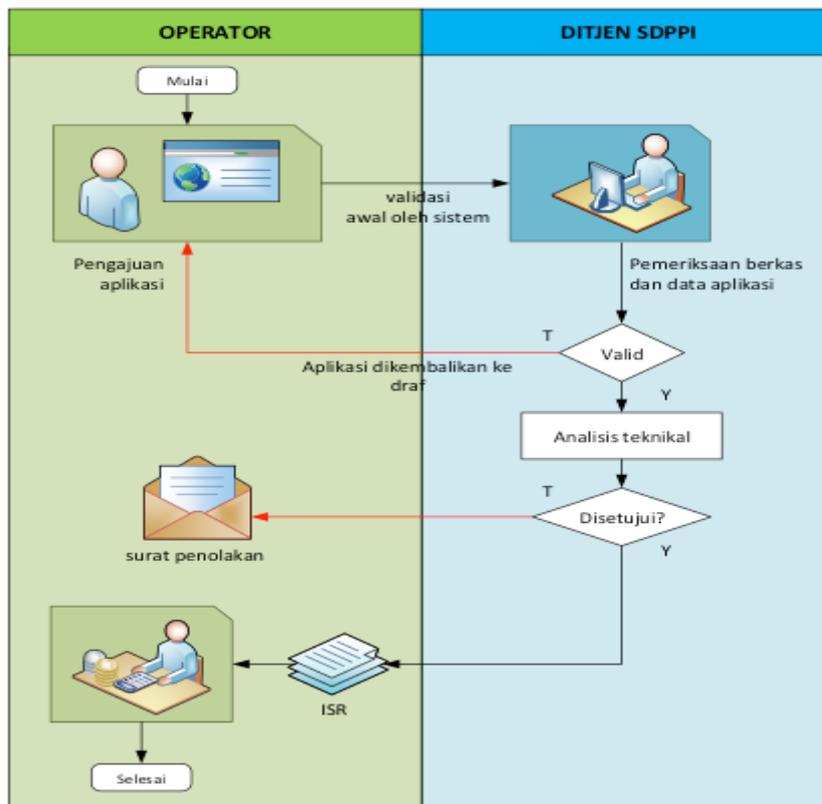
Gambar 2.3. Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Tetap dan Bergerak Darat



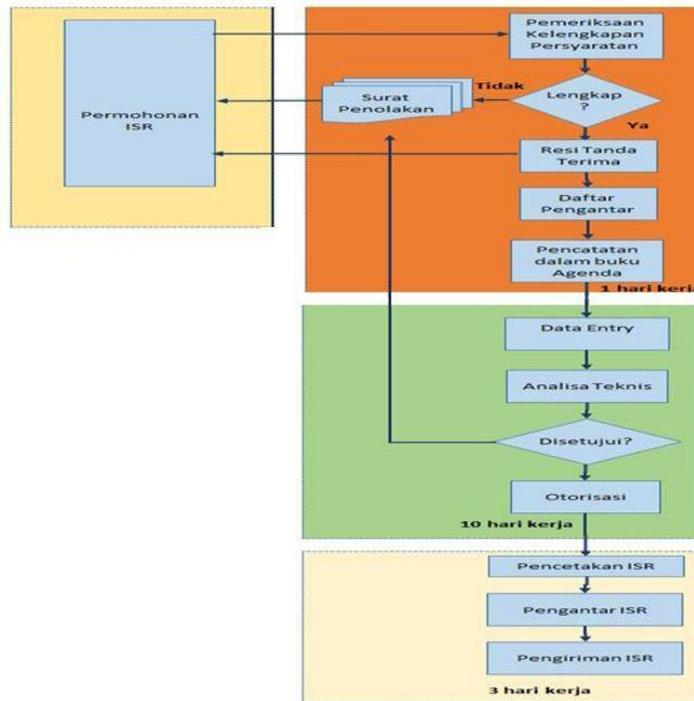
Gambar 2.4. Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Penyiaran



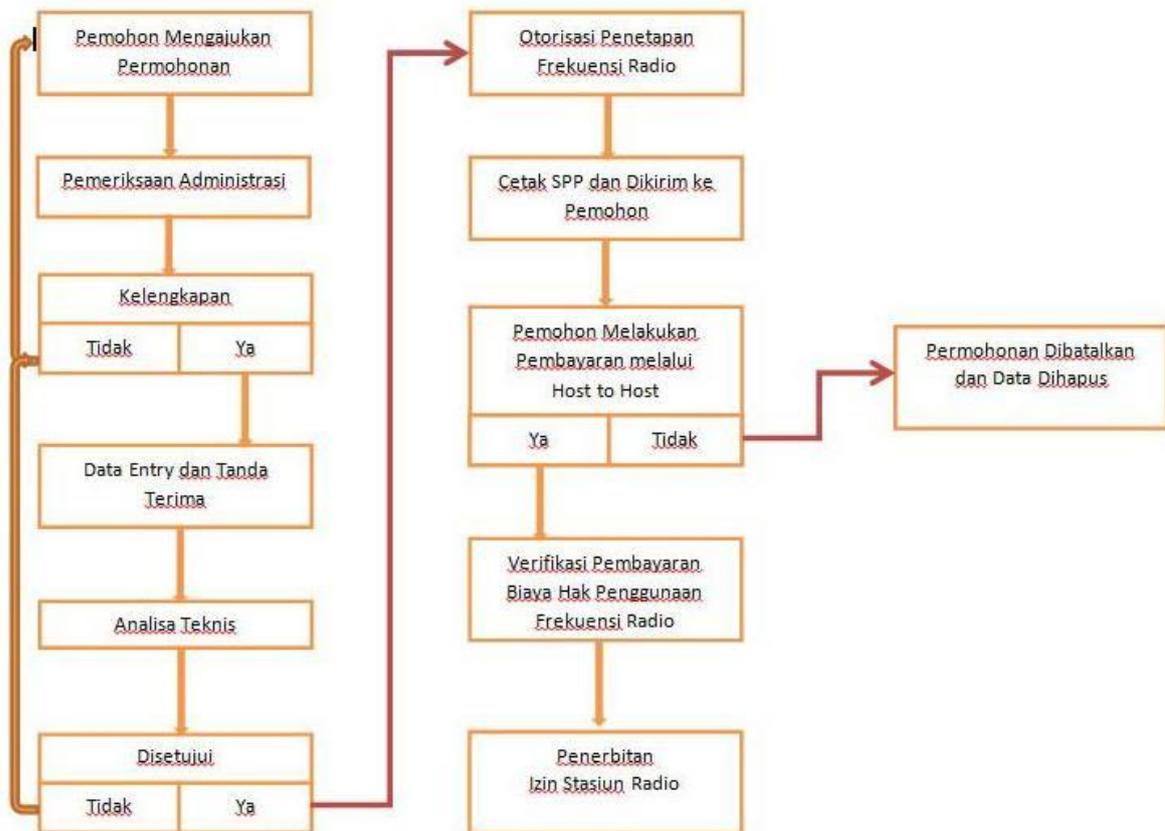
Gambar 2.5. Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Penerbangan



Gambar 2.6. Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Maritim Online



Gambar 2.7. Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Maritim Offline



Gambar 2.8. Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Satelit

2.2.1.3. Penyusunan rancangan indikator survei SKM & IIPP, Rancangan kuesioner, metode sampling, pedoman *Quality Assurances (QA)* dan *Quality Control (QC)* Data

A. Rancangan Indikator Survei SKM dan IIPP

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

Berdasarkan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, “Pelayanan Publik” didefinisikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. “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, 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”.

Philip Kotler (1994) dengan bahasa yang lebih sederhana 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*) Ditjen SDPPI yang dirasakan oleh pengguna layanan dengan harapan mereka terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

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

Untuk dapat melakukan pengukuran terhadap kinerja (*performance*) unit layanan dan besarnya harapan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI, maka perlu dirumuskan atribut-atribut kepuasan pelayanan publik 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:
 - 1) Dasar hukum;
 - 2) Persyaratan;
 - 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 4) Jangka waktu penyelesaian;
 - 5) Biaya/tarif;
 - 6) Produk pelayanan;
 - 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - 8) Kompetensi pelaksana;
 - 9) Pengawasan internal;
 - 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - 11) Jumlah pelaksana;
 - 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
 - 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

2. Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, menyatakan bahwa ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:
 - 1) Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi:

 - i. Tersedia informasi tentang persyaratan yang jelas dan mudah dipenuhi;
 - ii. Kesesuaian antara persyaratan dengan peraturan perundang-undangan;
 - iii. Kemudahan mendapatkan formulir persyaratan;
 - iv. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir persyaratan; dan
 - v. Kemudahan pengurusan persyaratan.
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi:

 - i. Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit;
 - ii. Kemudahan penyampaian pelayanan;
 - iii. Transparansi dalam prosedur pelayanan;
 - iv. Tidak adanya pihak perantara (*broker*) dalam pengurusan pelayanan;
 - v. Ketersediaan media informasi tentang prosedur pelayanan (*website*, brosur, pamflet, media sosial, *workshop*/seminar/sosialisasi).

- 3) Waktu penyelesaian.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi :
 - i. Terdapat standar waktu pelayanan;
 - ii. Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan;
 - iii. Kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan maklumat waktu pelayanan;
 - iv. Ketepatan waktu dan jadwal pelayanan;
 - v. Keseluruhan proses selesai dalam waktu yang ditetapkan; dan
 - vi. Tahapan waktu pelayanan dapat diketahui dengan mudah.
- 4) Biaya/tarif.
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi:
 - i. Kemudahan cara pembayaran/penyetoran biaya;
 - ii. Jaminan keamanan dan transparansi dalam biaya dan tarif;
 - iii. Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan
 - iv. Kewajaran biaya pelayanan.
- 5) 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. Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi :
 - i. Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;
 - ii. Transparansi jenis pelayanan dan spesifikasinya;
 - iii. Kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan; dan
 - iv. Kualitas pelayanan secara keseluruhan.
- 6) Kompetensi pelaksana.
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi:
 - i. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah untuk dimengerti tentang pengurusan layanan;

- ii. Sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna termasuk merespon masalah;
 - iii. Kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna;
 - iv. Kemampuan petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas; dan
 - v. Keterampilan petugas dalam melayani pelayanan.
- 7) Perilaku pelaksana.
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi:
- i. Perhatian petugas secara khusus melayani permintaan pengguna;
 - ii. Petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna sesuai peruntukannya;
 - iii. sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin;
 - iv. Kesungguhan petugas dalam membantu; dan
 - v. Kedisiplinan petugas pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi:
- i. Kemampuan Petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna;
 - ii. Kecepatan (tindakan segera) petugas dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan; dan
 - iii. Mekanisme/jalur pengaduan dalam hal pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan layanan.
- 9) Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Terkait dengan atribut ini, tingkat kepuasan masyarakat yang akan diukur meliputi:
- i. Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan;
 - ii. Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan; dan
 - iii. Kualitas dan kuantitas sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan, termasuk sistem informasi pelayanan berbasis *web*.

Indikator survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) mengadopsi indikator survei Integritas Pelayanan Publik KPK. IIPP suatu unit layanan publik didefinisikan sebagai

tingkat konsistensi petugas unit layanan publik dalam melaksanakan/menerapkan peraturan perundang-undangan, prosedur, dan kode etik unit layanan yang bersangkutan di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pengguna layanan.

IIPP diperoleh berdasarkan penilaian dari pihak eksternal, dalam hal ini pengguna layanan publik. IIPP dihitung berdasarkan kombinasi antara variabel “**Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan**” dan “**Akuntabilitas Pegawai**”. Variabel “Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan” terdiri dari indikator “Transparansi Layanan Publik” dan “Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi”, sedangkan variabel “Akuntabilitas Pegawai” diturunkan (*cascading*) menjadi indikator “Akuntabilitas Pegawai”. Indikator survei IIPP disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.4. Indikator Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)

Dimensi	Variabel	Indikator	Deskripsi	Bobot
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari pihak Eksternal Bobot: 1,00	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Bobot: 0,393	Transparansi Layanan Publik Bobot: 0,473	Adanya transparansi	0,20
			Prosedur layanan yang mudah	0,20
			Prosedur layanan yang sudah baik	0,20
			Bebas dari pengistimewaan pada orang/kelompok tertentu	0,20
			Bebas dari diskriminasi identitas/golongan dalam pelayanan	0,20
		Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi Bobot: 0,527	Kampanye anti korupsi yang efektif	0,17
			Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif	0,17
			Hukuman setimpal pada pelaku korupsi	0,17
			Mekanisme <i>whistle Blower</i> yang efektif	0,17
			Perlindungan pada <i>whistle Blower</i>	0,17
	Akuntabilitas Pegawai Bobot : 0,607	Akuntabilitas Pegawai Bobot: 1,000	Adanya budaya kejujuran	0,20
			Bebas dari kepentingan pribadi dalam bertugas	0,20
			Bebas dari penyalahgunaan wewenang	0,20
			Pelayanan yang baik	0,20
			Bebas dari penerimaan suap	0,20

B. Kuesioner IKM & IIPP

Setelah atribut/indikator SKM dan 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 survei. Rancangan kuesioner disusun secara khusus agar dapat dipergunakan untuk mengukur IKM dan IIPP tahun 2018 sekaligus dalam satu kali pelaksanaan survei lapang.

Beberapa prinsip dasar dalam penyusunan kuesioner, antara lain:

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

5. Pertanyaan dalam kuesioner sebaiknya tidak terlalu banyak, agar responden tidak jenuh menjawabnya.
6. 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:

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

Pada awal pertanyaan di setiap kuesioner biasanya terdapat beberapa pertanyaan saringan yang berfungsi untuk menyaring calon responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

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

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

Pilihan jawaban *close ended question* untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat umumnya disusun dalam bentuk *scale response question* dengan menggunakan skala **Likert**, seperti contoh berikut:

- | | | | | | |
|---|---|------|--------------------|---------|-------------------------------------|
| 1 | = | STP, | Sangat tidak Puas, | berarti | pengguna layanan sangat tidak puas. |
| 2 | = | TP, | Tidak Puas, | berarti | pengguna layanan tidak puas. |
| 3 | = | P, | Puas, | berarti | pengguna layanan puas. |
| 4 | = | SP | Sangat Puas, | berarti | pengguna layanan sangat puas. |

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

3. **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:

- i. **Identitas Responden.**

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

- ii. **Pertanyaan Utama.**

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

Seperti telah dipaparkan sebelumnya pada landasan teori, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka harus mengukur harapan atau tingkat kepentingan (**importance**) masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diharapkan dan tingkat kinerja (**performance**) yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu setiap responden yang disurvei diminta untuk memberikan penilaiannya terhadap 2 (dua) hal sekaligus, yaitu: (1) tingkat kepentingan (**importance**) setiap atribut/indikator SKM, dan (2) tingkat kinerja (**performance**) untuk setiap butir pernyataan (**statement**) dalam kuesioner.

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (**importance**) dilakukan dengan cara memberikan peringkat terhadap 9 (sembilan) atribut/indikator SKM. Contoh hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (**importance**) terhadap atribut/indikator SKM disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.5. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (**importance**) oleh Responden.

No	Atribut/ Indikator	Ranking yang diberikan oleh Responden terhadap Indikator SKM										Rata-rata	Rank
		R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	R-7	R-8	R-9	R-10		
1	Persyaratan	3	2	4	6	4	3	4	4	5	4	3,90	2
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1,70	1
3	Waktu penyelesaian	6	4	7	10	6	4	3	6	7	8	6,10	6
4	Biaya/Tarif	8	6	3	2	3	6	6	2	1	3	4,00	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2	5	6	7	8	2	1	7	6	7	5,10	4
6	Kompetensi Pelaksana	9	8	2	5	1	8	7	5	8	2	5,50	5
7	Perilaku Pelaksana	4		5	4	7	9	5	8	4	9	6,11	7
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	10	9	10	9	10	10	9	9	3	10	8,90	9
9	Sarana dan Prasarana	7	7	8	3	9	5	10	10	10	5	7,40	8

Keterangan : R-1, R-2,...dst = Responden ke-1, 2,...dst

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

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

Penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mengacu kepada 9 (sembilan) indikator SKM. Setiap indikator akan diterjemahkan ke dalam satu atau lebih pertanyaan yang dapat diperinci sebagai berikut:

1. Persyaratan

- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?

- (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan memenuhi persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan formulir persyaratan ?
 - (5) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan pengisian formulir persyaratan ?
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang prosedur pelayanan (*website*, brosur, pamflet, media sosial, *workshop/seminar/sosialisasi*) ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (5) Apakah responden mengetahui adanya pihak perantara (*broker*) dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
3. Waktu Penyelesaian Layanan
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap standar waktu penyelesaian pelayanan?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan di Ditjen SDPPI?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketepatan waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (5) Apakah responden dapat mengetahui dengan mudah tahap penyelesaian proses layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (6) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses layanan publik di Ditjen SDPPI ?
4. Biaya/Tarif
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan cara pembayaran/ penyetoran BHP di Ditjen SDPPI ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap jaminan keamanan BHP yang telah dibayar/disetor ?

- (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi perhitungan BHP yang harus dibayar/disetor ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap biaya yang dikeluarkan sesuai dengan biaya yang ditetapkan dalam peraturan ?
 - (5) Apakah responden menilai wajar biaya yang ditetapkan untuk mengurus layanan publik di Ditjen SDPPI ?
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan informasi tentang jenis layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan spesifikasi layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi jenis layanan publik di Ditjen SDPPI berikut spesifikasinya ?
6. Kompetensi Pelaksana
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemampuan petugas dalam menjelaskan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecakapan petugas dalam melayani responden ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap keterampilan petugas dalam melayani responden ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tuntas ?
7. Perilaku Pelaksana
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap sikap petugas dalam memberikan informasi tentang layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesungguhan petugas dalam membantu responden dalam mengurus layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kedisiplinan petugas dalam melayani responden ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap perhatian petugas atas kebutuhan responden ?
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mekanisme penyampaian pengaduan/saran/masukan ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan tanggapan/respon petugas terhadap pengaduan/saran/masukan dari responden ?

- (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap penyelesaian masalah pengaduan/saran/masukan responden ?

9. Sarana dan Prasarana

- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas yang terdapat di ruang tunggu pelayanan ?
- (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas yang terdapat di loket pelayanan ?
- (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas yang terdapat di gedung pelayanan ?
- (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap situasi kondisi ruang pelayanan (nyaman, bersih, rapih) ?
- (5) Bagaimana tingkat kepuasan respondne terhadap fasilitas *website* pelayanan secara *online/Machine to Machine* (M2M) ?

Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur indeks integritas pelayanan publik (IIPP) mengacu pada butir-butir pertanyaan pada survei integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPK. Dari uraian tentang penyusunan kuesioner ini, maka dapat disusun rancangan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, baik untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maupun Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) seperti disajikan pada Lampiran 1.

C. Metode Sampling

Pada suatu penelitian objek target pengamatan disebut dengan Populasi. Pada kondisi tertentu, tidak dapat diamati keseluruhan populasi, sehingga pengamatan hanya dilakukan terhadap beberapa elemen populasi yang biasa disebut dengan istilah sampel. Idealnya, agar hasil penelitian lebih bisa dipercaya, maka penelitian dilakukan terhadap semua elemen populasi. Penelitian terhadap semua elemen populasi disebut **sensus**. Untuk melakukan sensus banyak kendala yang dihadapi, seperti jumlah populasi yang amat besar, cakupan wilayah penelitian yang cukup luas, keterbatasan biaya, tenaga dan waktu penelitian. Oleh karena itu, kebanyakan penelitian biasanya dilakukan terhadap sebagian dari keseluruhan elemen populasi atau sampel. Penelitian terhadap sebagian populasi atau sampel disebut **survei**.

Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Agar hasil penelitian terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya, dalam pengertian bahwa sampel yang diteliti masih bisa mewakili karakteristik populasinya, maka cara menentukan/penarikan sampel harus dilakukan secara seksama. Cara menentukan/ penarikan sampel dikenal dengan istilah **Metode Sampling** atau metode pengambilan sampel. Tujuan Utama metode *sampling* adalah untuk mendapatkan sampel yang mencerminkan populasi sehingga dapat digunakan

untuk menduga populasi. Secara umum, metode *sampling* dapat dibedakan menjadi 2 (dua) pendekatan, yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*.

Probability Sampling adalah metode *sampling* yang berbasis pada pemilihan secara acak, setiap unit pada populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. *Probability Sampling* dapat dilakukan apabila dimiliki kerangka contoh (daftar seluruh unit atau anggota populasi). Beberapa metode *Probability Sampling* adalah:

1. Penarikan Contoh Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*)
2. Penarikan Contoh Acak Berlapis (*Stratified Random Sampling*)
3. Penarikan Contoh Sistematis (*Systematic Random Sampling*)
4. Penarikan Contoh Gerombol (*Cluster Random Sampling*)
5. Penarikan Contoh Bertahap (*Multi-Stage Sampling*)

Pada metode *Non Probability Sampling*, pemilihan tidak dilakukan secara acak, sehingga generalisasi terhadap populasi agak sulit dilakukan. Pendekatan ini sering digunakan dalam penelitian sosial, *marketing research*, dan lain-lain, terutama pada kasus *Probability Sampling* tidak praktis atau bahkan tidak dapat diterapkan. Penentuan target sampel dengan menggunakan metode ini dilakukan berdasarkan *Accidental/Haphazard/Convenience* atau *Purposive*. Beberapa pendekatan menggunakan metode *Non Probability Sampling* adalah model *Instance Sampling*, *Expert Sampling*, *Quota Sampling*, *Heterogenety Sampling*, *Snowball Sampling*.

Masalah utama dalam *sampling* adalah menentukan metode *sampling* yang sesuai dan menentukan ukuran sampel yang mewakili populasi, dengan tingkat ketelitian yang diinginkan dan segala kendala yang ada. Terkait dengan rancangan *sampling*, maka perlu dipaparkan metode yang akan digunakan untuk:

1. Metode yang digunakan untuk menghitung sampel minimum

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 akan disurvei, semakin banyak jumlah sampel yang diambil, umumnya akan semakin merepresentasikan karakteristik populasinya dan hasil survei lebih dapat digeneralisasikan.

Pertanyaan yang seringkali muncul pada proses pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang

sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

Dilihat dari substansi tujuan penarikan sampel, yakni untuk memperoleh representasi populasi yang tepat, maka banyaknya sampel yang akan diambil perlu mempertimbangkan karakteristik populasi dan kemampuan mengestimasi. Karakteristik populasi akan menentukan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan. Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk mengurangi *margin of error* dan meningkatkan kemampuan estimasi parameter populasi dari nilai statistik yang diperoleh dari sampel.

Kemampuan estimasi parameter populasi dari nilai statistik sampel terkait dengan presisi/ketepatan nilai statistik sampel dalam mengestimasi parameter populasi serta besarnya peluang nilai statistik sampel dapat digeneralisasikan atas populasinya. Untuk mencapai presisi yang lebih baik memerlukan ukuran sampel yang banyak. Seberapa besar ukuran sampel yang akan diambil tergantung pada keragaman data yang diamati, tingkat kesalahan yang ditoleransi (*margin of error*) serta tingkat kepercayaan (*confidence interval*).

Untuk menghitung banyaknya sampel yang akan diambil dapat menggunakan rumus **Slovin** (Sevilla et. al., 1960:182) atau rumus **Krejcie and Morgan**, sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin : } n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*Margin of Error*).

Untuk menggunakan rumus Slovin ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan (*Margin of Error*). *Margin of Error* ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil *Margin of Error*, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan *Margin of Error* 5% berarti memiliki tingkat kepercayaan 95%. Penelitian dengan *Margin of Error* 2% memiliki tingkat kepercayaan 98%.

Ilustrasi penggunaan rumus slovin: Misalkan, jumlah populasi adalah 125, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

$$n = 125 / ((125 \times (0,05)^2) + 1) = 95,23; \text{ dibulatkan menjadi } 95$$

Metode slovin tepat digunakan pada penelitian sosial dengan ukuran populasi yang besar. Kelemahan metode slovin ini karena tidak memiliki informasi terkait keragaman data. Penggunaan metode slovin pada ukuran populasi kecil berakibat persentase sampel yang harus diambil cukup besar. Persentase sampel yang harus diambil akan konvergen ke suatu nilai bila ukuran populasi besar. Tabel dibawah ini menyajikan ilustrasi ukuran sampel pada berbagai ukuran populasi dengan menggunakan $\alpha = 5\%$. Simulasi ukuran sampel dapat dilihat pada Tabel 2.6.

Tabel 2.6. Simulasi ukuran sampel pada berbagai ukuran populasi dengan menggunakan Metode Slovin pada *Margin of Error* 5%

No	Ukuran Populasi (N)	Ukuran Sampel (n)	(n/N) %
1	25	24	94,12%
2	50	44	88,89%
3	75	63	84,21%
4	100	80	80,00%
5	200	133	66,67%
6	300	171	57,14%
7	400	200	50,00%
8	500	222	44,44%
9	600	240	40,00%
10	700	255	36,36%
11	800	267	33,33%
12	900	277	30,77%
13	1.000	286	28,57%
14	10.000	385	3,85%
15	100.000	398	0,40%
16	100.000	398	0,40%
17	1.000.000	400	0,04%
18	10.000.000	400	0,00%

Rumus **Krejcie and Morgan** :
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1-P)}$$

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

Berikut disajikan beberapa pendapat lain dari para ahli mengenai ukuran sampel adalah sebagai berikut:

Gay dan Diehl (1992) berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya. Pendapat Gay dan Diehl (1992) ini mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Namun ukuran sampel yang diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya.

1. Jika penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi.
2. Jika penelitiannya korelasional, sampel minimumnya adalah 30 subjek.
3. Apabila penelitian kausal perbandingan, sampelnya sebanyak 30 subjek per group.
4. Apabila penelitian eksperimental, sampel minimumnya adalah 15 subjek per group.

Tidak jauh berbeda dengan Gay dan Diehl, **Roscoe (1975)** juga memberikan beberapa panduan untuk menentukan ukuran sampel yaitu:

1. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian
2. Jika sampel dipecah ke dalam subsampel (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori adalah tepat
3. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah variabel dalam penelitian
4. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20

Frankel dan Wallen (1993:92) menyarankan besar sampel minimum untuk:

1. Penelitian deskriptif sebanyak 100.
2. Penelitian korelasional sebanyak 50.
3. Penelitian kausal-perbandingan sebanyak 30/group.
4. Penelitian eksperimental sebanyak 15/ group.

Malhotra (1993) memberikan panduan ukuran sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah variabel dengan 5, atau 5x jumlah variabel. Dengan demikian jika jumlah variabel yang diamati berjumlah 20, maka sampel minimalnya adalah $5 \times 20 = 100$.

Arikunto Suharsimi (2005) memberikan pendapat sebagai berikut : “..jika peneliti memiliki beberapa ratus subjek dalam populasi, maka mereka dapat menentukan kurang lebih 25 – 30% dari jumlah tersebut. Jika jumlah anggota subjek dalam populasi hanya meliputi antara 100 – 150 orang, dan dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan angket, maka sebaiknya subjek sejumlah itu diambil seluruhnya. Namun apabila peneliti menggunakan teknik wawancara dan pengamatan, jumlah tersebut dapat dikurangi menurut teknik sampel dan sesuai dengan kemampuan peneliti.

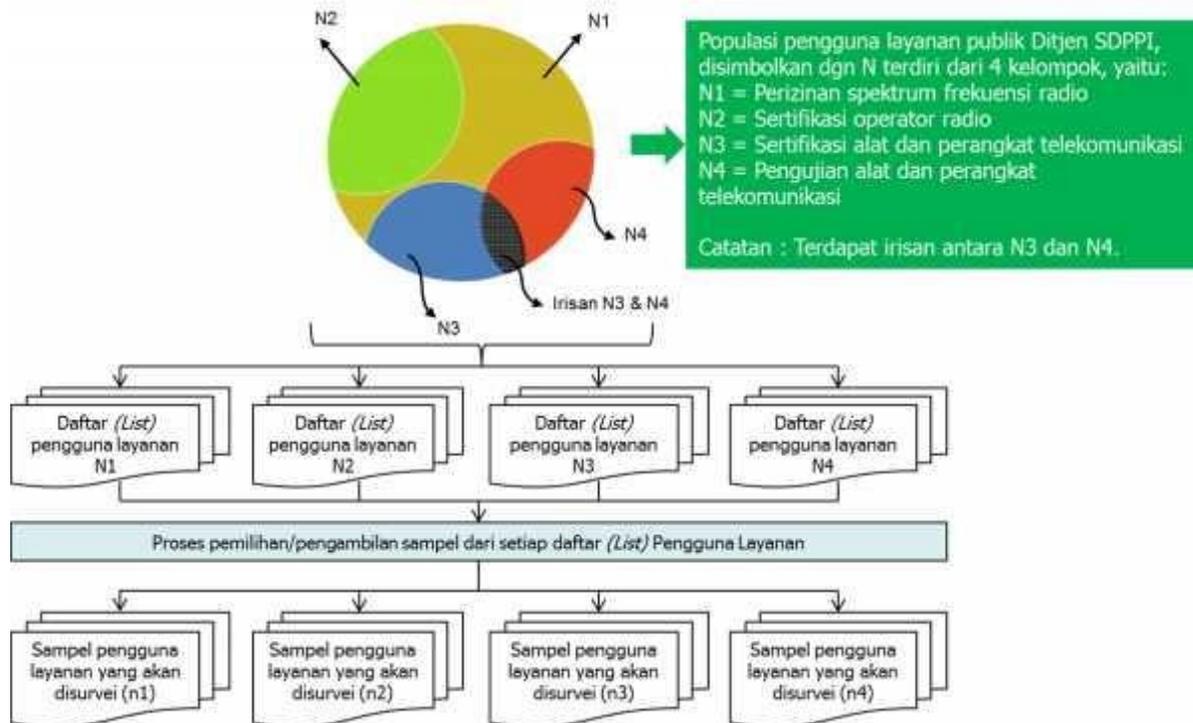
Setelah mendapatkan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDPPI berdasarkan data pengguna layanan (*customer*) yang diperoleh dari 4 (empat) unit layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI, selanjutnya disusun metode sampling yang akan digunakan untuk menentukan pengguna layanan yang akan diwawancarai.

Metode Sampling yang akan digunakan pada kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI” adalah *Cluster Random Sampling*. Metode *cluster random sampling* digunakan berdasarkan pertimbangan bahwa pengguna layanan publik Ditjen SDPPI terdiri dari 4 (empat) kelompok pengguna layanan, yaitu kelompok masyarakat yang mengurus layanan:

- 1) Perizinan spektrum frekuensi radio;
- 2) Sertifikat operator radio;

- 3) Sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi; dan
- 4) Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.

Dari keempat kelompok pengguna layanan publik Ditjen SDPPI tersebut, terdapat 2 (dua) kelompok yang saling beririsan, yaitu kelompok masyarakat yang mengurus layanan sertifikat dan layanan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi, artinya seorang yang mengurus sertifikat alat, juga mengurus pengujian alat terlebih dahulu. Secara garis besar, metode *cluster random sampling* yang akan digunakan pada survei IKM dan IIPP dapat dirangkum dalam Gambar berikut ini.



Gambar 2.9. Skema Pemilihan/Pengambilan *Cluster Random Sampling*

Beberapa kemungkinan yang akan terjadi dalam proses pemilihan/pengambilan sampel dari setiap daftar (*List*) pengguna layanan, yang perlu ditentukan jalan keluarnya antara lain:

- 1) Apabila terambil sampel perusahaan yang sama, personil yang diwawancarai adalah 2 (dua) orang yang berbeda pada saat survei di kantor perusahaan dan di loket pelayanan, untuk pengurusan satu unit layanan yang sama, maka solusi yang diambil adalah personil yang pertama kali diwawancarai.

Kemungkinan pertama ini terjadi karena 2 (dua) orang tenaga *interviewer* melakukan wawancara dalam waktu yang hampir bersamaan di dua tempat yang berbeda, satu di alamat kantor perusahaan, satu lagi di loket pelayanan.

- 2) Pada sampel suatu perusahaan terpilih, terpilih personil yang diwawancarai adalah 2 (dua) orang yang berbeda, untuk 2 (dua) unit layanan yang berbeda pula, maka solusi yang diambil adalah kedua personil yang diwawancarai tersebut sah/valid sebagai responden bagi 2 (dua) unit layanan yang berbeda.

Kemungkinan kedua ini terjadi karena satu perusahaan mengurus 2 (dua) jenis layanan yang berbeda yang dilakukan oleh 2 (dua) orang staf perusahaan. Contoh kasus: PT. AAA mengurus Izin Frekuensi Radio dan Sertifikat Alat yang diurus oleh 2 (dua) orang staf PT. AAA.

- 3) Apabila pada sampel suatu perusahaan terpilih, personil yang diwawancarai adalah satu orang yang mengurus 2 (dua) unit layanan yang berbeda, maka solusi yang diambil adalah personil tersebut sah/valid sebagai responden hanya bagi satu unit layanan.

Kemungkinan ketiga ini terjadi karena satu perusahaan menugaskan satu stafnya untuk mengurus dua layanan sekaligus, seperti pada unit layanan sertifikat dan pengujian alat.

2. Penentuan Ukuran Sample Optimum

Pada kegiatan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018, tahapan penentuan ukuran sampel yang digunakan sebagai berikut:

a. Penentuan Jumlah Sampel Keseluruhan

Pada kegiatan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018 dimandatkan jumlah responden sebanyak 1000 orang. Jika disimulasikan jumlah anggota populasi (N) dan ukuran sampel (n) dengan $X^2 = 1,96$, $P = 0,5$, maka pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimulasikan besarnya *margin of error* untuk penentuan ukuran sampel dengan menggunakan rumusan **Krejcie and Morgan** seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 2.7. Estimasi *Margin of Error* untuk ukuran sampel 1.000 responden

Jumlah Populasi Pelanggan Ditjen SDPPI	Nilai Statistik		<i>Margin of Error</i>	Ukuran Sampel
	P	χ^2		
N	P	χ^2	e	n
1.000.000	0,5	1,96	3,10%	1000
500.000	0,5	1,96	3,10%	1000
250.000	0,5	1,96	3,09%	1000
100.000	0,5	1,96	3,08%	1000
50.000	0,5	1,96	3,07%	1000
39.027	0,5	1,96	3,06%	1000

Pada Tabel 2.7 terlihat bahwa untuk ukuran sampel 1.000 responden dan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDPPI diasumsikan sebesar 39.027, maka *margin of error* sebesar 3,06%. Jika jumlah anggota populasi pengguna layanan sebesar 50.000, maka *margin of error* sebesar 3,07%. Begitu seterusnya, *margin of error* ditentukan oleh jumlah anggota populasi pengguna layanan dan ukuran sampel yang digunakan, yaitu 1.000 responden. Data simulasi ini menunjukkan bahwa dengan jumlah anggota populasi pengguna

layanan Ditjen SDPPI sampai dengan 1 juta pengguna dan ukuran sampel 1.000 responden, maka *margin of error* masih berada di bawah 5%.

b. Penentuan Jumlah Sampel untuk Setiap Wilayah Survei

Pada kegiatan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018, ditetapkan 6 (enam) wilayah survei yaitu Jabodetabek, Semarang, Surabaya, Batam, Samarinda, dan Jayapura. Penentuan jumlah sampel untuk setiap daerah proporsional terhadap total pengguna layanan Ditjen SDPPI di ke enam Wilayah tersebut. Tabel berikut menyajikan sebaran jumlah sampel di keseluruhan wilayah survei.

Tabel 2.8. Ukuran Sampel untuk Setiap Wilayah Survei

Wilayah	Proporsi ukuran sampel di wilayah survei	Jumlah Sampel (orang)
Jabodetabek	74,80%	748
Semarang	6,00%	6
Surabaya	7,30%	73
Batam	5,10%	51
Samarinda	3,70%	37
Jayapura	3,10%	31
Total	100,00%	1.000

c. Penentuan Jumlah Sampel untuk Setiap Unit Layanan

Pada Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018 terdapat 4 (empat) jenis layanan publik yang menjadi objek amatan, yaitu:

1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dan Orbit Satelit (Bidang Frekuensi).
2. Sertifikat Operator Radio (SOR)
3. Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi
4. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Pengguna jasa layanan tersebut adalah responden target dari kegiatan survei. Jenis pelayanan publik Ditjen SDPPI, jenis layanan public yang menjadi objek amatan serta sebaran jumlah responden pada survei ini tersaji pada Tabel 2.9 dan Tabel 2.10. Penentuan jumlah responden pada suatu unit layanan, tidak hanya berdasarkan proporsional jumlah pengguna layanan untuk setiap unit layanan tetapi juga mempertimbangkan keterwakilan informasi populasi. Sebagai contoh, pada 6 (enam) wilayah yang diamati terdapat 7 (tujuh) Lembaga Pendidikan (Lemdik) dengan sebaran Jabodetabek (3 buah), Semarang (2 buah), Surabaya (1 buah), dan Batam (1 buah). Keseluruhan Lemdik tersebut akan diamati, dengan melakukan wawancara pada seorang responden untuk setiap Lemdik. Total jumlah responden yang mewakili Lemdik sebanyak 7 (tujuh) orang, sehingga untuk data responden Lemdik yang diperoleh adalah

data populasi. Pengamatan seluruh populasi untuk populasi yang berukuran kecil tersebut sesuai dengan pendapat Arikunto Suharsimi (2005). Terkait ukuran sampel, beberapa penelitian merekomendasikan ukuran sampel lebih besar dari 30, yaitu: Untuk penelitian kausal-perbandingan (Frankel dan Wallen, 1993); Penelitian korelasional atau penelitian kausal perbandingan (Gay dan Diehl, 1992); Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian (Roscoe, 1975). Tabel berikut ini menyajikan rincian jumlah responden untuk setiap unit layanan dan setiap wilayah amatan.

Tabel 2.9. Jenis Pelayanan Publik dan Responden pada Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018

No	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN	RESPONDEN
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dan Orbit Satelit (Bidang Frekuensi)	1. Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD) PPT	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus izin penggunaan SFR melalui PPT
		2. Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD) Online	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus izin penggunaan SFR melalui <i>e-licensing</i> (M2M)
2	Sertifikat Operator Radio (SOR)	1. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perizinan Baru	1. Pemohon untuk mendapatkan sertifikat REOR
			2. Lemdik yang mewakili pemohon untuk mendapatkan sertifikat REOR
		2. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perpanjangan	Pemohon/Lemdik/Organisasi yang mewakili pemohon untuk memperpanjang sertifikat REOR
			3. Izin Amatir Radio (IAR) Perizinan Baru
		4. Izin Amatir Radio (IAR) Perpanjangan	Pemohon/ORARI/Organisasi yang mewakili pemohon untuk memperpanjang IAR
		5. Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perizinan Baru	RAPI yang mewakili pemohon untuk mendapatkan IKRAP
6. Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perpanjangan	Pemohon/RAPI/Organisasi yang mewakili pemohon untuk memperpanjang IKRAP		
3	Standardisasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikat dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi

Tabel 2.10. Sebaran Jumlah Responden pada Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018

No	Dinas / Service	Populasi (N)	JUMLAH RESPONDEN							
			Proporsi (n)	Jumlah Sampel (n)	Jabodetabek	Semarang	Surabaya	Batam	Samarinda	Jayapura
1	Sertifikat Operator Radio	7.501	4%	306	224	27	20	15	13	10
	REOR (lemdik)	7	100%	7	3	1	1	1	0	0
	REOR (pemohon)	1.393	10%	151	127	12	8	4	0	0
	IAR	2.321	3%	72	44	8	5	2	8	5
	IKRAP	3.780	2%	76	50	5	6	5	5	5
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	11.990	4%	488	318	33	53	39	24	21
	Dinas Tetap	196	41%	80	80	0	0	0	0	0
	Dinas Bergerak Darat	7.031	2%	182	91	17	27	20	15	12
	Penyiaran	2.489	3%	89	49	7	13	10	5	5
	Maritim	1.985	2%	47	26	5	7	5	2	2
	Penerbangan	174	25%	44	26	4	6	4	2	2
	Satelit	115	40%	46	46	0	0	0	0	0
3	Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	302	50%	106	106	0	0	0	0	0
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	896	11%	100	100	0	0	0	0	0
Total		20.689	5%	1.000	748	60	73	51	37	31

D. Menyusun metode *quality assurance* (QA) pelaksanaan survei dan *quality control* (QC) data

Agar kualitas data dan informasi yang diperoleh dari lapangan dapat terjamin keakuratan dan kevalidannya, maka terhadap proses pelaksanaan survei dilakukan **Quality Assurance (QA)**, dan terhadap data kuesioner dilakukan **Quality Control (QC) Data**.

*Quality Assurance (QA)*¹ consists of that “part of quality management focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled”. Terkait dengan kegiatan ini, program QA diperlukan untuk memastikan bahwa setiap proses atau tahap pelaksanaan kegiatan dapat memenuhi persyaratan mutu (*quality requirements*) yang ditentukan, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan survei lapang, pengolahan dan analisis data, sampai pelaporan dan presentasi hasil.

Khusus pada tahap pelaksanaan survei lapangan, QA diperlukan untuk memastikan bahwa responden yang diwawancarai benar-benar ada (bukan responden fiktif) sesuai dengan metode sampling yang sudah ditentukan, dan proses wawancara benar-benar telah dilaksanakan (bukan hasil rekayasa *enumerator*), sesuai dengan panduan wawancara yang ditetapkan.

QA dilakukan melalui tahapan sebagai berikut²:

- i. Mengidentifikasi dan menganalisis proses logis (*Logical process identification and analysis*) pelaksanaan survei dengan menggunakan *Flowchart* pelaksanaan pekerjaan.
- ii. Menyusun prinsip dasar dari QA pengumpulan data (*Elementary principles of quality assurance data collection*).

QA pada saat pelaksanaan survei dilakukan oleh supervisor dengan cara *witnesses*, yaitu menyaksikan survei dalam melakukan wawancara ke beberapa responden yang dipilih secara acak untuk memastikan proses wawancara berjalan dengan baik dan kriteria responden sesuai dengan sampel yang telah ditentukan. Proses QA ini juga dapat digunakan sebagai media untuk memberikan masukan kepada survei tentang jalannya wawancara. Pada saat *witnesses* ini, pihak Tim Teknis dapat pula melakukan *spot checked* atau *supervise* secara bersama-sama dengan supervisor konsultan.

*Quality Control (QC)*² is that “part of quality management focused on fulfilling quality requirements.” QC Data bertujuan untuk melakukan verifikasi output yang dihasilkan dari survei (*verifying the quality of the output*). QC data dilakukan sekurang-kurangnya dua kali, di lokasi survei dan di kantor konsultan. QC Data Tahap I dilaksanakan di lokasi survei dengan cara *manual checking* dan uji petik. Proses *manual checking*

¹ <http://asq.org/learn-about-quality/quality-assurance-quality-control/overview/overview.html>

² <https://books.google.co.id/books?id=piDqDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=STATISTICAL+METHOD+FOR+quality+assurance&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi3qbWiocXVAhVDvI8KHd7HC8wQ6AEILjAB#v=onepage&q=STATISTICAL%20METHOD%20FOR%20quality%20assurance&f=false>

dilaksanakan dengan cara memeriksa secara manual seluruh lembar kuesioner yang sudah terisi untuk memeriksa kelengkapan jawaban responden, sedangkan Uji Petik dilaksanakan dengan cara mengambil secara acak beberapa lembar kuesioner yang telah terisi, kemudian menghubungi kembali responden via telepon (*call-backed*).

QC Data Tahap II dilakukan di kantor konsultan oleh Divisi QC Data dengan cara kembali melakukan *manual checking* terhadap semua lembar kuesioner yang sudah diterima di kantor konsultan. QC Data Tahap II dapat melakukan sekali lagi Uji Petik, jika masih ditemui lembar kuesioner yang diragukan kebenarannya.

2.2.1.4. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang rancangan indikator survei & kuesioner SKM & IIPP, metode sampling, pedoman QA/QC Data.

Rancangan indikator survei & kuesioner SKM & IIPP, metode sampling, QA dan QC Data yang telah disusun oleh Tim Tenaga Ahli, selanjutnya dipaparkan dan didiskusikan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI untuk mendapatkan masukan-masukan dan persetujuan.

2.2.1.5. Pelaksanaan FGD pembahasan indikator SKM & IIPP, penentuan bobot setiap indikator SKM dan rancangan kuesioner SKM & IIPP

Sejalan dengan pendekatan *Qualitative Research* dan ruang lingkup 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.

Berdasarkan landasan teori tentang FGD yang telah diuraikan sebelumnya, maka langkah-langkah (*step*) dalam melaksanakan FGD dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Peserta FGD terdiri 3 (tiga) grup, yaitu:
 - i. Grup 1: tim teknis dan perwakilan dari beberapa unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI selaku penyedia jasa layanan publik.
 - ii. Grup 2 : tenaga ahli konsultan dan para akademisi perwakilan dari beberapa perguruan tinggi di bidang telekomunikasi/informatika/ kebijakan publik.
 - iii. Grup 3 : perwakilan dari beberapa perusahaan/institusi pengguna layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) di bidang telekomunikasi/informatika.
- 2) FGD dibuka dan dipandu oleh seorang moderator yang akan mengarahkan jalannya diskusi.

- 3) Diskusi sesi-1 tentang atribut/indikator SKM. Setiap peserta FGD diberi kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat dan menanggapi pendapat dari peserta lainnya.
- 4) Diskusi sesi-2 tentang penentuan bobot setiap indikator SKM dengan cara setiap peserta FGD diminta untuk memberikan ranking terhadap 9 (sembilan) indikator SKM berdasarkan Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017.
- 5) Diskusi sesi-3 tentang rancangan kuesioner SKM dan IIP.
- 6) Diakhir setiap sesi moderator menyimpulkan hasil diskusi.

2.2.1.6. Pengolahan Data Hasil FGD.

Data yang dihasilkan dari forum FGD berupa ranking dari 9 (sembilan) indikator SKM selanjutnya diolah untuk memperoleh bobot setiap indikator SKM. Sebelum data dioleh, terlebih dahulu dilakukan validasi untuk memperoleh data yang valid, sedangkan data yang tidak valid di-*drop* tidak akan dimasukkan dalam perhitungan bobot indikator.

2.2.1.7. Melakukan ujicoba kuesioner (*survei piloting*)

Kuesioner yang akan dipergunakan dalam wawancara dengan responden yang telah disusun oleh Kementerian PAN RB bersama BPS. Penyusunan kuesioner ini untuk menjawab pertanyaan: *What you will ask?*. Kuesioner yang telah disusun, sebelum dipergunakan untuk survei lapangan perlu dilaksanakan ujicoba kuesioner (*Test the questions*) terlebih dahulu (jika ujicoba belum pernah dilaksanakan). Ujicoba kuesioner bertujuan untuk mengetahui tingkat keterandalan (*reliability*) kuesioner. Ujicoba dilaksanakan dengan cara melakukan wawancara pada kelompok kecil responden berjumlah antara 10 – 20 orang dengan menggunakan format kuesioner yang telah disusun. Tingkat keterandalan kuesioner diuji dengan menggunakan uji **Cronbach's Alpha** pada perangkat lunak (*Software*) SPSS.

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

Sebuah kuesioner dikatakan terandal/reliabel, jika nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Jika nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh di bawah 0.60, maka dilakukan revisi kuesioner dan uji coba ulang sampai diperoleh nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60.

2.2.1.8. Rapat pembahasan hasil uji coba kuesioner

Kuesioner yang telah berhasil lulus ujicoba dan dinyatakan reliabel, selanjutnya kuesioner tersebut akan dibahas dan dimintakan persetujuan Tim Teknis untuk dinyatakan sebagai format final kuesioner. Persetujuan Tim Teknis atas format final kuesioner dituangkan dalam Berita Acara Persetujuan Kuesioner (BAPK).

2.2.1.9. Pelatihan/pembekalan surveior/interviewer

Tahap persiapan selanjutnya adalah menyelenggarakan pelatihan/pembekalan surveior/ interviewer. Pelatihan/pembekalan ini bertujuan alih pengetahuan dari tenaga ahli kepada surveior/interviewer, agar pelaksanaan survei dapat berjalan secara efektif dan sesuai jadwal.

Pelatihan surveior/interviewer ini memuat materi tentang:

1. Pemahaman terhadap bisnis proses setiap pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI;
2. Penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner;
3. Teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) kepada calon responden;
4. Kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*);
5. Teknik wawancara (*Interview Technique*);
6. Teknik pengisian kuesioner.

Metode pelatihan surveior/interviewer menggunakan metode penyampaian materi oleh Tenaga Ahli di depan kelas (*Classroom*) dan simulasi wawancara (*roleplay*) di antara sesama surveior/interviewer.

2.2.1.10. Penyusunan dan Pembahasan Laporan Pendahuluan/Awal

Hasil tahap persiapan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang telah disusun konsultan, akan dibahas dengan Tim Teknis SDPPI dan diserahkan laporannya sebagai laporan pendahuluan/awal kegiatan.

2.2.2. Tahap Pelaksanaan Survei

Pada tahap pelaksanaan beberapa kegiatan yang akan dilaksanakan adalah:

2.2.2.1. Pengumpulan data primer

Sejalan dengan pendekatan *Quantitative*, maka pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei melalui wawancara langsung tatap muka (*face to face interview*) dengan pengguna layanan menggunakan kuesioner dan *indepth interview* dengan beberapa pengguna layanan yang kritis terhadap kualitas pelayanan Ditjen SDPPI. 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.

A. Survei Lapangan (*fieldwork survei*)

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

1) Di kantor pengguna layanan.

Untuk dapat melakukan wawancara di kantor pengguna layanan, maka petugas pewawancara (*interviewer*) dibekali dengan surat tugas dari konsultan pelaksana survei, 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.

2) Di loket pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

Untuk dapat melakukan wawancara di loket pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, maka konsultan pelaksana survei harus terlebih dahulu mengajukan surat permohonan izin untuk melakukan survei 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 survei disertai pula dengan surat pengantar/keterangan dari Sekditjen SDPPI untuk memperkuat legalitas pelaksanaan survei di unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI. Perlu diperhatikan juga bahwa pelaksanaan wawancara di loket-loket pelayanan jangan sampai mengganggu proses pelayanan yang sedang berlangsung.

Mekanisme dalam melakukan wawancara dengan responden dapat diuraikan sebagai berikut:

- i. Hubungi calon responden untuk membuat janji dengan calon responden untuk bertemu melakukan wawancara, sambil menjelaskan maksud dan tujuan wawancara, jika wawancara dilaksanakan di alamat kantor responden.
- ii. Pada saat bertemu dengan calon responden (baik di loket pelayanan maupun di kantor pengguna layanan), ucapkan salam lalu perkenalkan diri *interviewer* kepada calon responden, serta jelaskan maksud dan tujuan survei.
- iii. Jika wawancara dilaksanakan di loket pelayanan, maka pada saat bertemu dengan calon responden tanyakan kesediaan calon responden untuk diwawancarai. Jika responden bersedia untuk diwawancarai, lanjutkan proses wawancara, sebaliknya jika tidak bersedia yakinkan dan beri penjelasan pada responden tentang pentingnya kegiatan survei ini, sehingga responden bersedia untuk diwawancarai. Namun bila responden tetap tidak

bersedia untuk diwawancarai ucapkan terima kasih, lalu cari calon responden lainnya sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan.

- iv. Pada saat proses wawancara, *interviewer* menuliskan semua jawaban responden pada lembar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. Tidak diperkenankan mengubah, menghapus dan menambahkan jawaban yang diberikan responden.
- v. Untuk memperlancar responden dalam menjawab pertanyaan, maka perlu dibuatkan kartu bantu (*Show Card*) atau *interviewer* bisa meminjamkan lembar kuesioner agar responden dapat membaca dan lebih mengerti pertanyaan dalam kuesioner.
- vi. 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* yang telah disiapkan sebelumnya.

Dalam pelaksanaan survei lapangan tentunya akan menghadapi berbagai kendala yang mungkin akan mempengaruhi jalannya pelaksanaan survei atau menghalangi pencapaian tujuan survei. Oleh karena itu petugas di lapangan harus selalu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan petugas yang satu tingkat di atasnya (*interviewer* melapor ke Koordinator Lapangan (Koorlap), Koorlap melapor ke *Team Leader*). Petugas di lapangan harus seketika itu juga melaporkan kendala-kendala yang dihadapi agar dapat direkomendasikan dengan segera solusi atas kendala tersebut dan tidak membuang waktu pelaksanaan survei lapangan.

B. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*).

Pada saat melaksanakan survei lapang, maka terhadap beberapa pengguna layanan yang kritis terhadap kualitas layanan publik Ditjen SDPPI dilakukan wawancara mendalam (*indepth interview*). *Indepth interview* ini bertujuan untuk menggali lebih dalam lagi dari responden tentang: (1) atribut atau indikator kepuasan yang sangat sensitif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan; (2) integritas pegawai Ditjen SDPPI dalam melayani masyarakat; dan (3) masukan-masukan dari responden untuk peningkatan kualitas pelayanan Ditjen SDPPI untuk masa-masa yang akan datang.

2.2.2.2. Proses QA pelaksanaan survei dan QC Data Kuesioner

Untuk menjamin proses pengumpulan data sesuai dengan standar prosedur survei yang telah ditetapkan dan data yang terkumpul valid, maka terhadap pelaksanaan survei dilakukan *Quality Assurance* (QA), dan terhadap data hasil survei dilakukan *Quality Control* (QC) Data.

A. Melaksanakan QA dan QC data di lapangan

Sesuai dengan metode QA & QC Data, maka QA terhadap proses pengumpulan data dilakukan dengan cara *witnesses*, sedangkan QC Data di lapangan dilakukan dengan cara *manual checking*. Proses *manual checking* dilaksanakan dengan cara memeriksa secara manual seluruh lembar kuesioner yang sudah terisi tentang kelengkapan jawaban responden dan konsistensi jawaban responden.

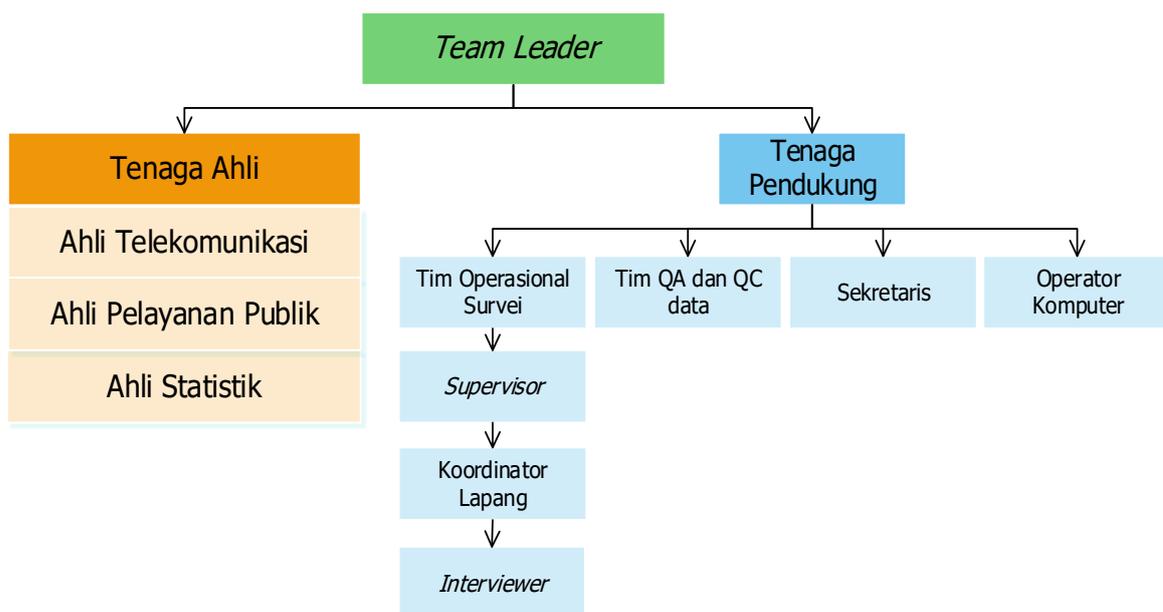
B. Pengiriman secara bertahap lembar kuesioner dari daerah survei ke kantor konsultan pelaksana survei.

Lembar kuesioner yang sudah lulus QC tahap 1 di lapangan, selanjutnya dikirim secara bertahap dari daerah survei ke kantor konsultan pelaksana survei menggunakan perusahaan jasa.

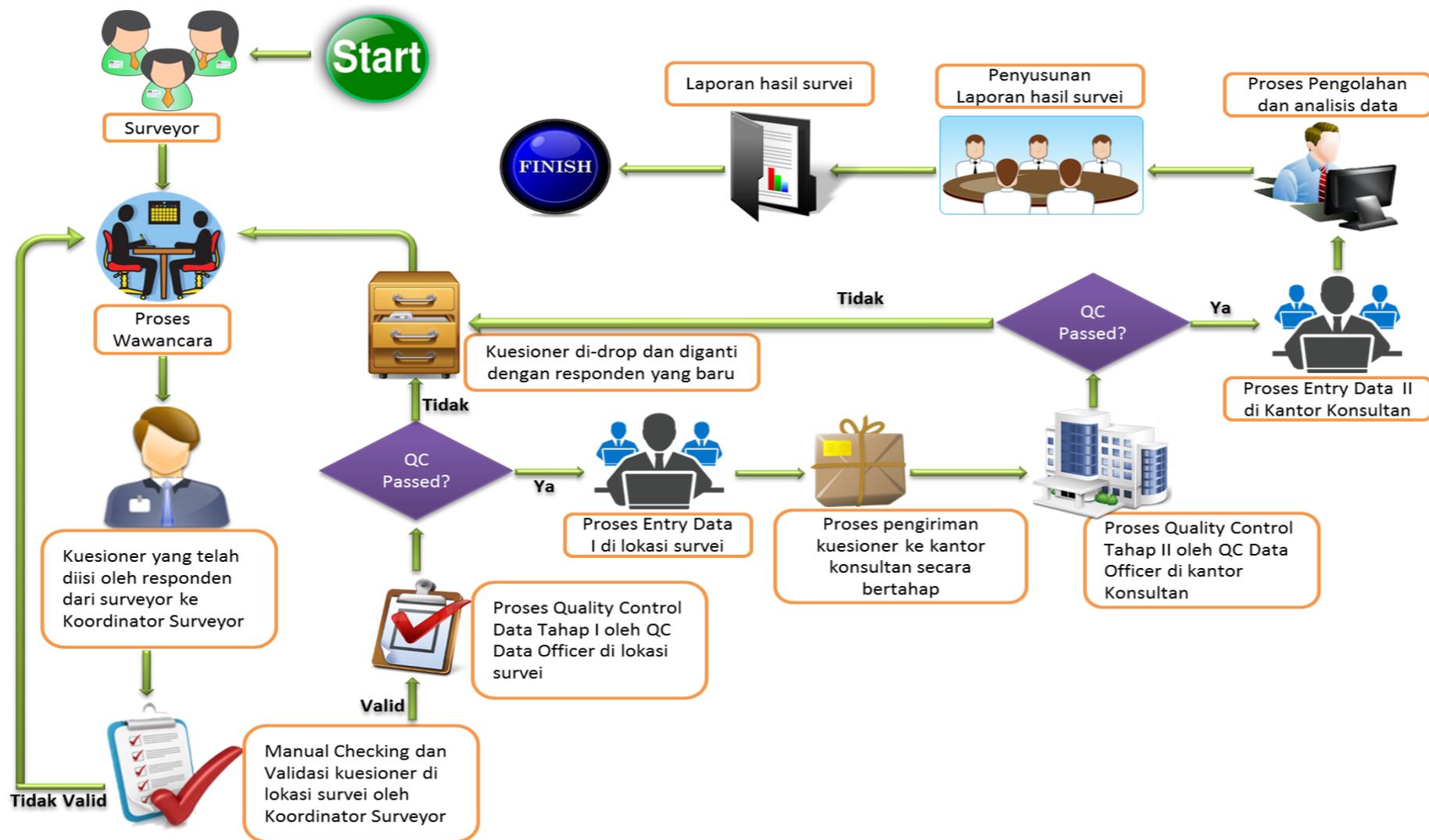
C. Melaksanakan QC data di kantor konsultan pelaksana survei.

Lembar kuesioner yang sudah diterima kantor konsultan pelaksana survei, dilakukan QC tahap 2 dengan cara *manual checking* dan Uji petik. Uji Petik dilaksanakan dengan cara mengambil secara acak beberapa lembar kuesioner yang telah terisi, kemudian menghubungi kembali responden via telepon (*call-backed*). Apabila ditemukan responden yang menyatakan tidak pernah diwawancara oleh surveior, maka kuesioner yang bersangkutan dinyatakan tidak sah dan di-*drop*.

Agar pelaksanaan survei lapangan dapat berjalan dengan lancar, maka diperlukan struktur organisasi pelaksana survei, dan aliran pekerjaan dan dokumen (*Flow of Work and Document*). Struktur organisasi pelaksana survei dan *Flow of Work and Document* dimaksud dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.10. Struktur Organisasi Pelaksana Survei



Gambar 2.11. Diagram Alir Pekerjaan dan Dokumen (*Flow of Work and Document*)

2.2.2.3. Penyusunan dan Pembahasan Laporan Kemajuan

Hasil tahap pelaksanaan survei lapangan didokumentasikan dalam bentuk laporan Kemajuan. Laporan Kemajuan ini akan dibahas dengan Tim Teknis SDPPI dengan tujuan untuk melaporkan hasil pelaksanaan survei lapangan dan temuan-temuan di lapangan.

2.2.3. Tahap Pengolahan Dan Analisis Data

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

2.2.3.1. *Coding, entry dan cleaning data*

Coding adalah kegiatan pemberian kode atau skor tertentu terhadap semua pilihan jawaban yang ada pada setiap pertanyaan dalam kuesioner. Pemberian skor ini dilakukan oleh tenaga ahli statistik konsultan. Pemberian skor sangat berpengaruh terhadap indeks yang akan dihasilkan dari pengolahan data. Oleh karena itu, untuk keperluan skoring ini perlu dibuatkan sebuah panduan pemberian skor.

Setelah semua kuesioner selesai di-*Coding*, maka tahap selanjutnya adalah *entry data* II. *Entry data* II ini merupakan kelanjutan dari ***system double entry data*** yang bertujuan untuk melengkapi dan memperbaiki (*editing*) data yang telah di-*entry* pada tahap I di lokasi survei, sehingga data primer yang diperoleh dari responden pada lembar kuesioner adalah data yang benar-benar valid dan akurat setelah melewati 2 (dua) kali proses QC data dan 2 (dua) kali proses *entry data*. Data di-*entry* dalam format yang dapat dimanfaatkan untuk keperluan lainnya.

2.2.3.2. Pengolahan data

Setelah *entry data* selesai dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan data primer hasil survei. Secara umum, metode pengolahan data yang akan digunakan adalah metode statistika deskriptif. Metode pengolahan data ini digunakan untuk meringkas penyajian data hasil survei ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana, sehingga dihasilkan informasi penting yang terdapat dalam data, seperti dalam bentuk tabel dan grafik yang akhirnya mengarah pada penjelasan dan penafsiran data. Pada proses pengolahan data diklasifikasikan menjadi dua berdasarkan perhitungannya, yaitu pengolahan data untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI.

Pengolahan data dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan ada 2 (dua) tahap, yaitu:

i. **Menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan.**

Cara menghitung nilai indeks kualitas pelayanan dengan metode penjumlahan hasil perkalian antara skor dan bobot dari setiap kualitas pelayanan. Cara menghitung indeks ini dapat diringkas dalam persamaan matematika sebagai berikut:

$$\text{Indeks kualitas pelayanan} = \sum_{i=1}^n C_i X_i \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan : n = Jumlah indikator kualitas pelayanan

C_i = Bobot indikator kualitas pelayanan ke-i (bobot bisa sama atau berbeda, sesuai dengan tingkat kepentingan masing-masing indikator, jika bobotnya sama, maka indeks dihitung dengan nilai rata-rata)

X_i = Skor indikator kualitas pelayanan ke-i (skor diperoleh dari kuesioner)

Langkah-langkah menghitung indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai berikut:

a. **Pertama**, hitung skor dari setiap indikator kualitas pelayanan dengan cara:

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

Misal : Untuk indikator “Biaya/Tarif Pelayanan” diwakili oleh 1 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, skor dihitung dengan cara:

Skor responden 1	=	3
Skor responden 2	=	4
<u>Skor responden 3</u>	=	<u>2</u>
<u>JUMLAH SKOR</u>	=	<u>9</u>
SKOR RATA-RATA	=	3

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

Misal : Untuk indikator “Prosedur Pelayanan” diwakili oleh 3 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 5 orang, maka skor indikator dihitung dengan cara:

Skor pertanyaan 1 untuk responden 1	=	4
Skor pertanyaan 2 untuk responden 1	=	3
Skor pertanyaan 3 untuk responden 1	=	4
JUMLAH SKOR RESPONDEN 1	=	11
SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1	=	3,67

begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh:

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2	=	3,61
SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3	=	2,94
SKOR RATA-RATA RESPONDEN 4	=	4,27
SKOR RATA-RATA RESPONDEN 5	=	3,49

selanjutnya dihitung rata-rata dari skor rata-rata kelima responden tersebut $(3,67 + 3,61 + 2,94 + 4,27 + 3,49) / 5 = 3,60$. Skor rata-rata 3,60 merupakan skor indikator “Prosedur”.

- b. **Langkah Kedua**, menghitung indeks indikator kualitas pelayanan dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari setiap indikator kualitas pelayanan, seperti rumus (1).

ii. **Menghitung Persentase (%) responden yang memilih 2 kategori tertinggi.**

Cara menghitung persentase (%) responden yang memilih/menjawab 2 kategori tertinggi, seperti “Puas” dan “Sangat Puas” terhadap total responden yang disurvei dikenal dengan istilah **“Top Two Boxes”**. Jika menggunakan skala 1-4, maka indeks kepuasan dihitung berdasarkan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 3 dan 4. Berbeda bila menggunakan skala 1-5, maka metodenya menjadi **“Top Three Boxes”**, indeks kepuasan dihitung berdasarkan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 3, 4 dan 5 (responden yang menyatakan “Cukup Puas”, “Puas” dan “Sangat Puas”)

Metode **“Top Two Boxes”** atau **“Top Three Boxes”** merupakan analisis lanjutan dari indeks indikator pelayanan. **Top Two Boxes** atau **Top Three Boxes**, keduanya disingkat TTB memberikan kesimpulan persentase (%) responden yang menyatakan puas/relevan/bermutu dan lainnya.

Langkah-langkah menghitung TTB dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. **Langkah pertama**, hitung indeks indikator kualitas pelayanan untuk setiap responden yang disurvei dengan rumus (1), yaitu penjumlahan hasil perkalian antara skor yang diberikan responden dan bobot dari setiap indikator survei.
- b. **Langkah kedua**, setelah memperoleh indeks indikator kualitas pelayanan untuk setiap responden, selanjutnya indeks indikator kualitas pelayanan tersebut diklasifikasikan ke dalam 4 (empat) kategori dengan ketentuan sebagai berikut:

Interval Indeks Kepuasan pelayanan, Skala 1 – 4	Klasifikasi
$\geq 1,00$ - 1,749	Sangat Tidak Puas
$\geq 1,75$ - 2,49	Tidak Puas
$\geq 2,50$ - 3,249	Puas
$\geq 3,25$ - 4,00	Sangat Puas

Interval Indeks Kepuasan pelayanan, Skala 1 – 5	Klasifikasi
≥ 1,00 - 1,99	Sangat Tidak Puas
≥ 2,00 - 2,99	Tidak Puas
≥ 3,00 - 3,99	Puas
≥ 3,99 - 5,00	Sangat Puas

- c. **Langkah ketiga**, hitung persentase (%) jumlah responden yang menjawab “Puas” dan “Sangat Puas” terhadap total responden yang disurvei. Hasil penjumlahan persentase responden yang menjawab “Puas” dan “Sangat Puas” merupakan nilai dari **Top Two Boxes (TTB)**.

iii. Menghitung Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI

Untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik (IIPP) dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut:

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

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

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

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

Keterangan :

SkS = Skor Sub-Indikator.

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

m = Jumlah pertanyaan yang mewakili sub-indikator.

n = Jumlah responden.

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

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

Keterangan :

SkI = Skor Indikator

$SkSi$ = Skor Sub-Indikator ke-i

Wi = Bobot Sub-Indikator ke-i

k = Jumlah Sub-Indikator dalam indikator

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

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

Keterangan:

SkV = Skor Variabel

Wi = Bobot Indikator ke-i

$SkIi$ = Skor Indikator ke-l

l = Jumlah Indikator dalam variabel

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

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

Keterangan :

- $SkVi$ = Skor Variabel ke-i
 Wi = Bobot Variabel ke-i
 v = Jumlah variabel

Tabel 2.11. Contoh Hasil Perhitungan IIPP.

Dimensi	Variabel	Indikator	Deskripsi	Bobot	Skor Kuesioner			
					PPT	Online		
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari pihak Eksternal Bobot: 1.00	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Bobot: 0.393	Transparansi Layanan Publik Bobot: 0.473	6.86	Adanya transparansi	0.20	7.31	6.99	
				Prosedur layanan yang mudah	0.20	7.29	7.20	
				Prosedur layanan yang sudah baik	0.20	7.20	7.36	
				Bebas dari pengistimewaan pada orang/kelompok tertentu	0.20	7.07	7.04	
				Bebas dari diskriminasi identitas/golongan dalam pelayanan	0.20	5.51	5.58	
		Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi Bobot: 0.527	7.09	Kampanye anti korupsi yang efektif	0.17	7.29	7.34	
				Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif	0.17	7.40	7.33	
				Hukuman setimpal pada pelaku korupsi	0.17	7.20	6.80	
				Mekanisme <i>whistle Blower</i> yang afektif	0.17	6.99	6.97	
				Perlindungan pada <i>whistle Blower</i>	0.17	6.79	7.09	
	Akuntabilitas Pegawai Bobot: 0.607	7.79	Akuntabilitas Pegawai Bobot: 1.000	7.79	Adanya budaya kejujuran	0.20	7.41	7.38
					Bebas dari kepentingan pribadi dalam bertugas	0.20	7.04	7.07
					Bebas dari penyalahgunaan wewenang	0.20	7.18	7.09
					Pelayanan yang baik	0.20	7.48	7.30
					Bebas dari penerimaan suap	0.20	9.99	9.99

iv. Menghitung persentase (%) Pencapaian Pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI atas setiap indikator survei.

- Langkah pertama**, hitung skor kinerja (*performance*) untuk setiap indikator survei dengan cara menghitung rata-rata skor tingkat kepuasan berdasarkan pilihan jawaban yang diberikan responden pada lembar kuesioner.
- Langkah kedua**, hitung rata-rata skor Harapan (*expectation*) berdasarkan rata-rata skor tingkat kepentingan (*importance*) berdasarkan pilihan jawaban yang diberikan responden pada lembar kuesioner.

2.2.3.3. Analisis data

Setelah memperoleh keluaran (*Output*) dari hasil pengolahan data, maka tahap selanjutnya adalah menganalisis data berupa interpretasi angka indeks dan analisis pendukung lainnya. Hasil analisis data survei antara lain adalah:

i. Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Analisis terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dilakukan untuk membuat interpretasi dari nilai indeks tersebut. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI mengacu kepada PermenPAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. Di dalam PermenPAN-RB tersebut, Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI diukur dalam skala 0 – 100. Oleh karena itu Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI yang dihasilkan pada proses pengolahan data dikonversi terlebih dahulu ke skala 0 – 100. Metode konversi skala pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dapat diuraikan sebagai berikut:

$$Y = \frac{(X - \text{Nilai Min})}{(\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min})}$$

Keterangan :

Y = Skala pengukuran 0 – 100

X = Skala pengukuran 1 – 4

Nilai Min = Nilai minimum pada skala 1 – 4, yaitu 1

Nilai Max = Nilai maksimum pada skala 1 – 4, yaitu 4

Setelah dikonversi, maka interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 2.12. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

ii. Analisis *Top Two Boxes* (TTB) Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

Analisis TTB memberikan gambaran keberhasilan dari kualitas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI. Gambaran keberhasilan kualitas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI ini berupa persentase (%) masyarakat pengguna layanan yang memberikan penilaian positif terhadap kualitas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI berikut adalah contoh TTB

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	TOTAL
6,33%	8,21%	70,19%	15,27%	100%

Top Two Boxes 85,46%

iii. Analisis persentase (%) Pencapaian Pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI atas setiap indikator survei

Analisis persentase (%) pencapaian pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI atas setiap indikator survei memberikan gambaran tentang kinerja Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI berupa persentase (%) pencapaian pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan. Gambar berikut menggambarkan Analisis persentase (%) pencapaian pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI

Tabel 2.13. Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan

No	INDIKATOR (Sesuaian dengan Permen PAN RB yang baru)	% Pencapaian Harapan Masyarakat (%P/E)
1	Persyaratan	66.78%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.80%
3	Waktu Penyelesaian	65.46%
4	Biaya/Tarif	99.42%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.04%
6	Kompetensi Pelaksana	83.25%
7	Perilaku Pelaksana	66.27%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93.49%
9	Sarana dan Prasarana	73.47%
	RATA-RATA	81.58%

iv. Importance Performance Analysis (IPA)

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

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor kinerja 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.

Analisis ini terdiri atas 2 (dua) aspek, yakni:

1. Analisis kesenjangan (kesenjangan antara harapan pengguna layanan dengan kualitas kinerja pelayanan).
2. Analisis diagram kartesius (unsur pelayanan yang harus segera diperbaiki untuk memenuhi harapan pengguna layanan).

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

1. **Kuadran pertama**, terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan. Kuadran ini memuat indikator/atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Tingkat kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada tingkat harapan pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pengguna layanan dan menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang.
2. **Kuadran kedua**, terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha terus mempertahankan kinerja tersebut.

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

3. **Kuadran ketiga**, terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah.

Kuadran ini memuat indikator kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan sangat kecil.

4. **Kuadran keempat**, terletak di sebelah kanan bawah, yang berarti kinerja yang berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting.

Kuadran ini memuat indikator kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat sumberdaya.



Gambar 2.12. Kuadran Cartesius IPA

v. Analisis GAP

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

Nilai IKM yang diperoleh dari perhitungan berdasarkan *importance* dan *performance* ini diperlukan untuk memperoleh kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan publik yang telah dirasakan oleh pengguna layanan. Contoh hasil *Gap Analysis* dapat dilihat pada Tabel 2.14. Perhitungan *Gap Analysis* diperoleh dengan menghitung selisih antara IKM – Harapan dan dengan IKM – Kinerja, seperti berikut ini:

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

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

Tabel 2.14. Contoh hasil *Gap Analysis*.

No	INDIKATOR (Sesuaian dengan Permen PAN RB yang baru)	Gap
1	Persyaratan	1,14
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,26
3	Waktu Penyelesaian	1,35
4	Biaya/Tarif	0,02
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,31
6	Kompetensi Pelaksana	0,53
7	Perilaku Pelaksana	1,13
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,24
9	Sarana dan Prasarana	1,02
RATA-RATA		0,65

Contoh pada Tabel 2.14 dapat disimpulkan bahwa gap terbesar terdapat pada indikator “Waktu Pelayanan” dengan nilai 1,35 dan gap terkecil pada indikator “Biaya/Tarif” dengan nilai 0,02.

Disamping menggunakan IPA dan Gap Analysis untuk menyusun sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI, diperlukan pula analisis indeks integritas untuk masing-masing unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI. Unit layanan publik yang memiliki indeks integritas di bawah 6,00 (standar integritas pelayanan publik yang ditetapkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi/KPK) juga menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang.

vi. Rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI

Berdasarkan hasil analisis data, kritik dan saran-saran dari responden yang disampaikan melalui pertanyaan terbuka pada lembar kuesioner, maka dapat disusun sebuah rekomendasi peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI untuk masa yang akan datang.

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

2.2.3.4. 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.

Tabel 2.15. Rekapitulasi Output yang akan dihasilkan pada Tahap Pengolahan dan Analisis Data

No	Aktivitas	Ouput
1	<i>Coding, Input dan Cleaning Data</i>	Data kuesioner yang telah diinput ke dalam komputer.
2	Pengolahan dan Analisis Data	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) 3. <i>Importance and Perfomance Analysis</i> (IPA). 4. <i>Gap Analysis</i> 5. Rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI

2.2.4. Tahap Pelaporan

Pada kegiatan survei ini dihasilkan 4 (empat) buah laporan, yaitu:

1. Laporan Pendahuluan;
2. Laporan Antara;
3. Laporan Kemajuan;
4. Laporan Akhir.

Rincian penyusunan ke-empat laporan tersebut, tersaji sebagai berikut:

2.2.4.1. Penyusunan Laporan Pendahuluan

Laporan pendahuluan menyajikan perkembangan pekerjaan yang sudah dilaksanakan sesuai dengan jadwal pelaksanaan pekerjaan yang meliputi:

- i. Kick-Off Meeting / Rapat Koordinasi Awal;
- ii. Penyusunan Rancangan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Integritas Pelayanan Publik (SIPP) Ditjen SDPPI;
- iii. Rapat Pembahasan I dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang Rancangan Kuesioner SKM dan SIPP;
- iv. Rapat Pembahasan II dengan format FGD bersama Tim Teknis Ditjen SDPPI dan beberapa stakeholders untuk penentuan Kuesioner SKM dan SIPP;
- v. Ujicoba Kuesioner;
- vi. Rapat Pembahasan III dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang hasil FGD dan Ujicoba kuesioner;
- vii. Pelatihan tenaga surveior

2.2.4.2. Penyusunan Laporan Antara

Laporan Antara menyajikan perkembangan pelaksanaan survei survei lapang untuk pengumpulan data primer. Survei dilakukan dengan cara wawancara tatap muka dan wawancara mendalam (indepth interview) dengan responden di 6 wilayah yang disurvei (DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, dan Jawa Timur) menggunakan kuesioner.

2.2.4.3. Penyusunan Laporan Kemajuan

Pada Laporan Kemajuan disajikan beberapa hal dalam kegiatan survei yang sudah terlaksana yaitu:

- i. Hasil pencapaian pelaksanaan survei Pelayanan Publik SDPPI tahun 2018.
- ii. Rancangan peta pengukuran IKM dan IIPP
- iii. Rancangan analisis data.

2.2.4.4. Penyusunan Laporan Akhir

Penyusunan Laporan Akhir dapat diuraikan dalam beberapa tahapan berikut:

i. Penyusunan Draft Laporan Akhir.

Berdasarkan data yang dihasilkan pada tahap pengolahan dan analisis data, serta interpretasi dari masing-masing data tersebut, maka dapat disusun Draft Laporan Akhir.

Draft Laporan Akhir 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.

ii. Pemaparan dan pembahasan Draft Laporan Akhir.

Draft Laporan Akhir yang telah disusun akan dipaparkan dihadapan Tim Teknis dan Pimpinan Ditjen SDPPI dan dibahas untuk mendapatkan masukan-masukan sebelum difinalisasi menjadi Laporan Akhir.

iii. Perbaikan Draft Laporan Akhir berdasarkan rapat pembahasan.

Draft Laporan Akhir yang telah dibahas dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI akan diperbaiki berdasarkan masuk-masukan dari Tim Teknis Ditjen SDPPI pada saat rapat pembahasan.

iv. Penyerahan Laporan Akhir, Ringkasan Eksekutif, serta semua Data dan Dokumen Pendukung

Rangkaian terakhir dari seluruh rangkaian kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI” adalah penyerahan Laporan Akhir, Ringkasan Eksekutif, serta semua Data dan Dokumen Pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Laporan Akhir ini disajikan beberapa hal terkait kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2018, yaitu:

1. Hasil pencapaian pelaksanaan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2018.
2. Peta pengukuran IKM dan IIPP Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2018.
3. Rancangan analisis data.
4. Deskripsi responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018
5. IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018
6. IIPP Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018
7. Importance Performance Analysis (IPA).

3.1. Hasil Pencapaian Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2018

Secara keseluruhan survei sudah memenuhi pencapaian target yaitu sebesar 100%. Pada ke-enam wilayah survei (Jabodetabek, Surabaya, Semarang, Batam, Samarinda, dan Jayapura) hanya di Surabaya pencapaian tidak 100%. Beberapa kondisi yang menyebabkan pencapaian di wilayah Surabaya tidak mencapai 100% adalah:

- ✓ Pada jenis unit layanan Maritim, responden target di wilayah Surabaya secara keseluruhan posisi sedang diluar Surabaya (sebagian besar sedang berlayar).
- ✓ Pada jenis unit layanan Penerbangan, sampling frame meliputi responden target yang merupakan perusahaan yang melakukan perizinan. Pada umumnya pelaksanaan perizinan perusahaan tersebut dilakukan oleh personil perusahaan pusat (domisili jabodetabek).
- ✓ Pada jenis unit layanan REOR, pemohon ijin baru atau perpanjangan REOR yang diberikan daftarnya oleh Lemdik, umumnya posisi sedang diluar surabaya. Hanya diperoleh 5 orang responden dari target 9 orang responden.
- ✓ Berdasarkan penelusuran dan diskusi dengan Koordinator survei wilayah Surabaya, yaitu Bpk Dr. Setyawan dan Bpk Said, MSi, sudah tidak memungkinkan untuk memenuhi target pencapaian responden (sebanyak 73 orang). Setelah didiskusikan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI dicapai kesepakatan dan persetujuan, bahwa kekurangan jumlah responden di Surabaya sebanyak 17 orang responden dialihkan ke wilayah Jabodetabek.

Wilayah semarang secara total pencapaian telah mencapai 100%. Pada jenis pelayanan Spektrum Frekuensi Radio disemarang pencapaian 100%, meskipun ada pergeseran sebagian responden maritim dan penerbangan ke penyiaran.

Wilayah Jabodetabek total pencapaian melebihi 100%, karena mendapatkan tambahan 17 orang responden dari kuota target responden di wilayah Surabaya. Bila diperbandingkan dengan target, terdapat 2 (dua) jenis pelayanan yang tidak mencapai 100%, yaitu Dinas Tetap (88%) dan Satelit (98%). Kedua jenis layanan tersebut hanya menjadi kuota di wilayah Jabodetabek. Kekurangan jumlah responden pada kedua layanan tersebut tertutupi dari jenis layanan lain pada satu kelompok layanan Spektrum Frekuensi Radio. Uraian selengkapnya tentang pencapaian target responden disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Pencapaian Target Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik SDPPI 2018

No	Dinas / Service	Target Responden (n)	Jumlah		Wilayah																	
					Jabodetabek			Surabaya			Semarang			Batam			Samarinda			Jayapura		
			Pencapaian	%	Target	Pencapaian	%	Target	Pencapaian	%	Target	Pencapaian	%	Target	Pencapaian	%	Target	Pencapaian	%	Target	Pencapaian	%
	Spektrum Frekuensi Radio	477	475	100%	307	318	104%	53	40	75%	33	33	100%	39	39	100%	24	24	100%	21	21	100%
	Dinas Tetap	69	53	77%	69	53	77%															
1	Dinas Bergerak Darat	182	190	104%	91	97	107%	27	27	100%	17	17	100%	20	21	105%	15	15	100%	12	13	108%
	Penyiaran	89	102	115%	49	54	110%	13	13	100%	7	12	171%	10	11	110%	5	7	140%	5	5	100%
	Maritim	47	49	104%	26	39	150%	7	0	0%	5	2	40%	5	4	80%	2	2	100%	2	2	100%
	Penerbangan	44	34	77%	26	28	108%	6	0	0%	4	2	50%	4	3	75%	2	0	0%	2	1	50%
	Satelit	46	47	102%	46	47	102%															
		Sertifikasi Operator Radio	306	308	101%	224	229	102%	20	17	85%	27	27	100%	12	12	100%	13	13	100%	10	10
2	REOR	158	159	101%	130	135	104%	9	5	56%	14	14	100%	5	5	100%						
	IAR	72	72	100%	44	44	100%	5	5	100%	8	8	100%	2	2	100%	8	8	100%	5	5	100%
	IKRAP	76	77	101%	50	50	100%	6	7	117%	5	5	100%	5	5	100%	5	5	100%	5	5	100%
3	Sertifikasi alat & perangkat	117	120	103%	117	120	103%															
4	Pengujian alat & perangkat	100	97	97%	100	97	97%															
Total		1000	1000	100%	748	764	102%	73	57	78%	60	60	100%	51	51	100%	37	37	100%	31	31	100%

3.2. Peta Pengukuran IKM dan IIPP

Setelah data survei terkumpul, dilakukan analisis data yang disesuaikan dengan tujuan pelaksanaan survei. Tabel 3.2 menyajikan rancangan analisis data yang akan dilakukan untuk pengukuran IKM dan IIPP. Khusus untuk IKM terdapat beberapa jenis IKM yang akan diukur, yaitu:

1. IKM Layanan Ditjen SDPPI

- Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD) PPT
- Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD) *Online*
- Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perizinan Baru (responden masyarakat)
- Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perizinan Baru (responden Lemdik)
- Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perpanjangan
- Izin Amatir Radio (IAR) Perizinan Baru
- Izin Amatir Radio (IAR) Perpanjangan
- Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perizinan Baru
- Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perpanjangan
- Sertifikat dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
- UPT (di 6 (enam) wilayah yang diamati)

2. IKM layanan Stakeholder Ditjen SDPPI

- a. Lembaga Pendidikan (Lemdik)
- b. ORARI Lokal/ORARI Daerah/ORARI Pusat (ORLOK/ORDA/ORPUS)
- c. Radio Antar Penduduk Indonesia (RAPI)

Pengukuran IIPP hanya ditujukan pada pengukuran IIPP dari unit layanan yang terdapat interaksi langsung antara pengguna layanan dengan unit layanan di Ditjen SDPPI. Beberapa unit layanan yang diukur IIPP adalah:

- a. Analisis IIPP SFR loket;
- b. Analisis IIPP SFR *online*;
- c. Analisis IIPP SFR Lemdik yang mewakili pemohon untuk mendapatkan sertifikat REOR;
- d. Analisis IIPP Pemohon/Lemdik/ Organisasi yang mewakili pemohon untuk memperpanjang sertifikat REOR;
- e. Analisis IIPP Sertifikat dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP

No	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM			IIPP			ANALISIS IPA																								
							No Pertanyaan			No Pertanyaan																											
								Indeks	Terbuka		Indeks	Terbuka																									
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dan Orbit Satelit (Bidang Frekuensi)	1	Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD) PPT	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus izin penggunaan SFR melalui PPT	K.1/SFR/2018 – PPT DTBD/NDTBD	SFR-SDPPI	A.1	1-5	6	B	50-73	74	ADA																								
			A.2	7-10	11-12	A.3	14-16	jika 13 jwb "Ya" dan benar	17					A.4	18-20	21	A.5	22-24	25	A.6	26-30	31	A.7	35-37	jika 32 jwb "Ya" 33-34	38	A.8	39 a-l		40 a-c		41 a-b		42 a-e		43 a-c	
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dan Orbit Satelit (Bidang Frekuensi)	2	Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD) Online	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus izin penggunaan SFR melalui e-licensing (M2M)	K.2/SFR/2018 - e-Licensing DTBD/NDTBD	SFR-SDPPI	A.1	1-3	4	B	43-66	67-68	ADA																								
			A.2	5-8	9-10	A.3	12-14	jika 11 jwb "Ya" dan benar	15					A.4	16-18	19	A.5	20	21	A.6	23-24	jika 22 jwb "Ya"	25	A.7	29-31	jika 22 jwb "Tidak" Jika 26 jwb "Ya pernah" 27-28	32	A.8	33 a-j	Jika 26 jwb "Belum pernah"	35-37	34 a-d		A.9	38-40	38-40	41

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM			
							No Pertanyaan			
								Indeks	Terbuka	
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	1	Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perizinan Baru	1. Pemohon untuk mendapatkan sertifikasi REOR	K.1.1/SOR/2018 - Sertifikat Baru REOR (Masyarakat)	Lemdik	A.1	1-2	3	
							A.2	4	5	
							A.3	6	7	
							A.4	8	9	
							A.5	10-13	14	
							A.6	15-16	17	
							A.7	18-19	20	
							A.8	21-25	26	
							A.9	27-28	29	
						SDPPI	B		1	
								Pengetahuan ttg besaran tarif	2	
									3	
							B.1	1-7	8	
							B.2	9-10	11	
							B.3	12-14	15	
								16-19		
							B.4		Media pengaduan yg digunakan	20
								22-24		21
									Media pengaduan yg terbaik	25
									26	
B.5	27-29									
	30 a-e		31							
B.6	32-34		35-38							

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM			IIPP		
							No Pertanyaan			No Pertanyaan		
								Indeks	Terbuka		Indeks	Terbuka
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	1	Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perizinan Baru	2. Lemdik yang mewakili pemohon untuk mendapatkan sertifikasi REOR	K.1.2/SOR/2018 - Sertifikat Baru REOR (Lemdik)	SDPPI	A		Proses perizinan baru		C	1-24
							A.1	1-3		4		
							A.2	8-10		11		
							A.3	12-13		14		
							A.4	18-20		21		
							A.5	22-23		24		
							A.6	25-28		29		
							A.7	30-31		32		
							A.8		screening	33		
								35-37		34		
						A.9		Media pengaduan terb	38			
									39			
							40-42		43			
						A.9		Pengetahuan biaya resmi	44			
								Perbandingan biaya dg neg lain	45			
						UPT/SDPPI	B		Pelaksanaan UN REOR			
							B.1	1-2		3		
							B.2	4-14		15		
							B.3	16-17		18		
							B.4	19-21		22		
		23-26										
B.5	27 a-b		30									
	28 a-b											
	29 a-e											
			31-33									

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN	RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM			IIPP				
						No Pertanyaan			No Pertanyaan				
							Indeks	Terbuka		Indeks	Terbuka		
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	2	Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perpanjangan	Pemohon/Lemdik/ Organisasi yang mewakili pemohon untuk memperpanjang sertifikasi REOR	K.2/SOR/2018 - Perpanjangan REOR	SDPPI	A				B	1-24	25
							A.1	1-3		4			
							A.2	5-7		8			
							A.3	9-12		13			
									Pengetahuan ttg lama wkt proses	14			
										15			
										16			
							A.4	17-19		20			
									Saran lokasi pengambilan	21			
							A.5	22-25		26			
							A.6	27-36		37			
							A.7		Screening	38			
										39			
								40-42	Jika 38 jwb "Ya pernah"	43			
									Media pengaduan terbaik	44			
								A.8	45 a-p				
							46 a-c						
							47 a-b						
							48 a-e						
							A.9	54-56		50			
	Pengetahuan ttg kewajiban sertifikasi REOR	51-53											
A.9	54-56		57										
			Pengetahuan biaya resmi	58									
			Perbandingan biaya dg negara lain	59									

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM			
							No Pertanyaan			
								Indeks		Terbuka
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	3	Izin Amatir Radio (IAR) Perizinan Baru	ORARI yang mewakili pemohon untuk mendapatkan IAR	K.3/SOR/2018 - Permohonan izin Baru IAR	ORLOK/ORDA/ORPUS	A		Proses Izin baru IAR	
							A.1	1-3		4
							A.2	5-7		8
							A.3	9-11		12
									Pengetahuan ttg lama w	13
										14
							A.4	16-17		18
										19
									Sanksi tidak mengurus l	20
							A.5		Alasan keterlambatan p	21
								22-24		25
							A.6	26-27		28
							A.7		Screening	29
										30
									Media pengaduan ke OR	31
									Media pengaduan ke Ko	32
									Media pengaduan Komit	33
								34-36	Jika 29 jwb "Ya pernah"	37
						A.8	38		41	
							39			
							40 a-e			
							48 a-e			
						A.9	42-44		45	
								Biaya yang dikenakan ol	46	
								Pengetahuan biaya resm	47	
									48	
									49	
						ORARI	B		Pelaksanaan UNAR	
							B.1	1-3		4
							B.2	5-7		8
							B.3	9-11		12
										13-15
							B.4	16-18		19
	Biaya UNAR yg dikenank	20								
	Pengetahuan biaya UNA	21								
		22								
	perbandingan biaya dg r	23								
UPT/SDPPI	C		Pelaksanaan UNAR							
	C.1	1-6	7							
	C.2	8-10	11							
	C.3	12-14	15							
			16-20							
C.4	21-24	25								
		26								

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM		
							No Pertanyaan		
							Indeks		Terbuka
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	4	Izin Amatir Radio (IAR) Perpanjangan	Pemohon/ORARI/ Organisasi yang mewakili pemohon untuk memperpanjang IAR	K.4/SOR/2018 - Permohonan Perpanjangan IAR	ORARI			
							A.1	1-3	4
							A.2	5-7	8
							A.3	9-11	12
							A.4	16-17	13-15
									18
									19-21
						A.5	23-24	25	
						A.6	26-27	28	
						A.7	Screening	29	
								30-31	
						SDPPI		32-33	
							34-36	Jika 29 jwb "Ya pernah"	37
						A.8	38-'39 40 a-e		41
A.9	42-44		45						
		Biaya yang dikenakan oleh ORLOK/ORDA	46						
		Pengetahuan biaya resmi Ditjen SDPPI	47						
			48						
			49						

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM		
							No Pertanyaan		
								Indeks	Terbuka
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	5	Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perizinan Baru	RAPI yang mewakili pemohon untuk mendapatkan IKRAP	K.5/SOR/2018 - Perizinan Baru IKRAP	RAPI	A		
							A.1	1-3	4
							A.2	5-7	8
							A.3	9-11	12
									13-15
						SDPPI	A.4	16-17	18
						RAPI	A.5	19-21	22
							A.6	23-24	25
							A.7	Screening	26
									27
						RAPI			28
						SDPPI			29
									30
								31-33	34
						RAPI	A.8	35-37	39
38 a-e									
A.9	40-42	43							
			44-47						

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM			
							No Pertanyaan			
							Indeks			Terbuka
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	6	Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perpanjangan	Pemohon/RAPI/Organisasi yang mewakili pemohon untuk memperpanjang IKRAP	K.6/SOR/2018 - Perpanjangan IKRAP	RAPI	A			
							A.1	1-3		4
							A.2	5-7		8
							A.3	9-11		12
										13-15
						SDPPI	A.4	16-17		18
						RAPI	A.5	19-21		22
							A.6	23-24		25
							A.7		Screening	26
										27
						RAPI				28
										29
						SDPPI				30
								31-33		34
							A.8	35-37		39
								38 a-e		
RAPI	A.9	40-42		43						
				44-47						

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN	RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	Unit Layanan yg diukur	IKM				IIPP		ANALISIS IPA	
						No Pertanyaan				No Pertanyaan			
						Indeks		Terbuka		Indeks	Terbuka		
3	Standardisasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi	K.1./Standarisasi-Pengujian Alat/2018	SDPPI	A				B	42-65	66-67	OK
						A.1	1-3		4				
						A.2	5-8		9				
									10				
						A.3	11-13		14				
						A.4	15-17		18				
						A.5	19		20				
						A.6	21-23		24				
						A.7	Screening		25				
									26				
									27				
							28-30		31				
						A.8	32 a-i						
							33 a-d						
			34-36										
A.9			37-40										
		Atribut Kepuasan	41										

3.3. Rancangan Analisis Data

Tabel 3.3 menyajikan rancangan analisis data yang dilakukan terhadap data hasil survei.

Tabel 3.3. Rancangan Analisis Data Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2018

NO	JENIS ANALISIS	No	URAIAN ANALISIS	BENTUK		KETERANGAN
				TABEL	GRAFIK	
1	Analisis Eksploratif	1	Jumlah responden Gabungan dan perdaerah untuk setiap unit layanan	√	√	
		2	Persentase pengguna layanan yang melakukan proses layanan secara mandiri atau menggunakan biro jasa (Gabungan dan per daerah)	√	√	
		3	Persentase pengguna layanan yang baru satu kali melakukan proses layanan dengan pengguna layanan yang sudah beberapa kali melakukan proses layanan (Gabungan dan perdaerah)	√	√	
		4	Persentase pengguna loket vs <i>online</i> untuk SFR (Gabungan dan perdaerah)	√	√	
2	Analisis inferensia	1	Bagaimana <i>performance</i> proses layanan yang dilakukan secara mandiri dan bila menggunakan biro jasa?	√		
		2	Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan antara pengguna layanan yang baru satu kali melakukan proses layanan dengan pengguna layanan yang sudah beberapa kali melakukan proses layanan?	√		
		3	Bagaimana <i>performance</i> proses layanan untuk 6 (enam wilayah survei? Apakah ada perbedaan antara wilayah?	√		
3	Analisis IKM	1	IKM Gabungan untuk keseluruhan wilayah dan keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM setiap unit layanan, untuk keseluruhan wilayah	√		10 (sepuluh) indeks IKM
		2	IKM Jabodetabek untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Jabodetabek untuk masing-masing unit layanan	√		10 (sepuluh) indeks IKM
		3	IKM Surabaya untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Surabaya untuk masing-masing unit layanan	√		10 (sepuluh) indeks IKM
		4	IKM Semarang untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Semarang untuk masing-masing unit layanan	√		10 (sepuluh) indeks IKM
		5	IKM Batam untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Batam untuk masing-masing unit layanan	√		10 (sepuluh) indeks IKM
		6	IKM Samarinda untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Samarinda untuk masing-masing unit layanan	√		10 (sepuluh) indeks IKM

NO	JENIS ANALISIS	No	URAIAN ANALISIS	BENTUK		KETERANGAN
				TABEL	GRAFIK	
3	Analisis IKM	7	IKM Jayapura untuk keseluruhan unit Layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Jayapura untuk masing-masing unit layanan	√		10 (sepuluh) indeks IKM
		8	IKM Lemdik Gabungan dan untuk setiap wilayah (Jabodetabek, Surabaya, Semarang dan Batam)			
		9	IKM ORARI Gabungan dan per daerah			
		10	IKM RAPI Gabungan dan per daerah			
		11	Analisis <i>Top two boxes</i> atau <i>Top three boxes</i> , untuk jenis data no 1 sd 7	√		
4	Analisis IIPP	1	Analisis IIPP untuk data gabungan seluruh wilayah	√		
		2	Analisis IIPP SFR loket	√		
		3	Analisis IIPP SFR <i>online</i>	√		
		4	Analisis IIPP SFR Lemdik yang mewakili pemohon untuk mendapatkan sertifikat REOR	√		
		5	Analisis IIPP Pemohon/Lemdik/ Organisasi yang mewakili pemohon untuk memperpanjang sertifikat REOR	√		
		6	Analisis IIPP Sertifikat dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	√		
5	Analisis IPA CSI	1	Analisis IPA untuk SFR loket	√	√	
		2	Analisis IPA untuk SFR <i>online</i>	√	√	
		3	Analisis IPA Sertifikat alat	√	√	
		4	Analisis IPA Pengujian alat	√	√	
6	Analisis Biplot	1	Biplot gabungan 6 (enam) wilayah: Unit layanan vs indikator IKM		√	

3.4. Deskripsi Responden

Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018 memiliki target jumlah responden sebanyak 1000 orang. Tabel berikut menyajikan pencapaian jumlah responden untuk setiap Dinas/Service pada setiap daerah.

Tabel 3.4. Jumlah Responden untuk setiap Unit Layanan

No	Dinas / Service	Jumlah	Wilayah					
			Jabodetabek	Surabaya	Semarang	Batam	Samarinda	Jayapura
1	Spektrum Frekuensi Radio	475	318	40	33	39	24	21
	Dinas Tetap	53	53					
	Dinas Bergerak Darat	190	97	27	17	21	15	13
	Penyiaran	102	54	13	12	11	7	5
	Maritim	49	39	0	2	4	2	2
	Penerbangan	34	28	0	2	3	0	1
	Satelit	47	47					
2	Sertifikasi Operator Radio	308	229	17	27	12	13	10
	REOR	159	135	5	14	5		
	IAR	72	44	5	8	2	8	5
	IKRAP	77	50	7	5	5	5	5
3	Sertifikasi alat & perangkat	120	120					
4	Pengujian alat & perangkat	97	97					
Total		1000	764	57	60	51	37	31

Pengguna layanan publik Ditjen SDPPI ada yang baru pertama kali melakukan pengurusan layanan, namun adapula yang sudah melakukan layanan berkali-kali. Terdapat dugaan yang ingin dibuktikan tentang pengalaman menggunakan unit layanan di Ditjen SDPPI yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Bagi yang sudah berkali-kali menggunakan unit layanan tertentu, umumnya akan menganggap proses mudah, sedangkan bagi yang pertama kali ada kemungkinan akan muncul kesulitan karena belum memahami prosedur. Bila hal tersebut benar, maka dalam pengukuran IKM harus dibedakan antara IKM responden yang baru 1 kali menggunakan unit layanan di SDPPI dengan yang sudah lebih dari 1 kali. Frekuensi penggunaan layanan oleh Responden diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.5. Frekuensi Pengurusan Layanan Publik di SDPPI oleh Responden

Wilayah	SFR PPT		SFR ONLINE		Sertifikat dan pengujian alat & perangkat	
	1 KALI	>1 KALI	1 KALI	>1 KALI	1 KALI	>1 KALI
Jabodetabek	1	15	24	278	26	191
	7,14%	92,86%	8,11%	91,89%	12,15%	89,52%
Surabaya	2	7	9	22		
	22,22%	77,78%	35,00%	65,00%		
Semarang	2	9	5	17		
	18,18%	81,82%	22,73%	77,27%		
Batam	11	20	2	6		
	35,48%	64,52%	25,00%	75,00%		
Samarinda			0	24		
			0,00%	100,00%		
Jayapura			14	7		
			66,67%	33,33%		
Total	17	54	55	358	0	1
	24,62%	75,38%	16,53%	83,47%	10,48%	89,52%

Tabel 3.5 menunjukkan data jumlah responden yang telah melakukan layanan 1 kali dan lebih dari 1 kali. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah responden yang pernah menggunakan jasa layanan Ditjen SDPPI lebih dari 1 kali. Tahap selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis untuk melihat apakah ada perbedaan hasil IKM antara responden yang baru 1 kali menggunakan unit layanan di Ditjen SDPPI dengan yang sudah lebih dari 1 kali. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan tidak ada perbedaan nyata besaran IKM untuk responden yang baru 1 kali menggunakan unit layanan di SDPPI dengan yang sudah lebih dari 1 kali. Hasil pengujian hipotesis secara rinci disajikan pada Lampiran 1. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penggunaan layanan tidak dipengaruhi oleh frekuensi pernah menggunakan layanan. Artinya terdapat kemudahan dalam menggunakan unit layanan Ditjen SDPPI yang terukur dari tingkat kepuasan yang sama antara responden yang baru 1 kali menggunakan unit layanan di Ditjen SDPPI dan yang sudah lebih dari 1 kali. Fakta tersebut menunjukkan banyak hal bahwa prosedur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, sikap petugas memiliki tingkat kepuasan yang sama antara

responden yang baru 1 kali menggunakan unit layanan di Ditjen SDPPI dan yang sudah lebih dari 1 kali. Kondisi tersebut menunjukkan pelayanan masyarakat di Ditjen SDPPI dapat diakses dengan mudah oleh siapapun termasuk oleh masyarakat yang belum pernah menggunakan unit layanan di Ditjen SDPPI. Terkait hal tersebut, untuk selanjutnya tidak dilakukan pembedaan analisis untuk data yang berasal dari responden yang baru 1 kali menggunakan unit layanan Ditjen SDPPI maupun yang sudah lebih dari 1 kali (analisis data dilakukan dengan penggabungan data yang berasal dari responden yang baru 1 kali menggunakan unit layanan di SDPPI maupun yang sudah lebih dari 1 kali).

Pengguna layanan publik Ditjen SDPPI ada yang melakukan pengurusan layanan secara mandiri (dilakukan sendiri oleh pengguna layanan), namun adapula yang melakukan layanan dengan bantuan jasa perantara (Biro Jasa). Pada tahap awal dilakukan eksplorasi tentang jumlah dan persentase dari kedua kelompok tersebut. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis untuk melihat adakah perbedaan kepuasan antara pengguna jasa yang melakukan proses layanan secara mandiri dengan menggunakan Biro jasa. Bila terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara kedua kelompok tersebut, maka dilakukan analisis lanjutan yang terpisah untuk setiap kelompok. Bila tidak terdapat perbedaan antara kedua kelompok tersebut, analisis selanjutnya dilakukan dengan menggunakan data gabungan antara kedua kelompok tersebut.

Tabel 3.6. Kelompok Responden yang mengurus layanan

Wilayah	SFR PPT		SFR ONLINE		Sertifikat dan pengujian alat dan perangkat	
	Biro Jasa	Mandiri	Biro Jasa	Mandiri	Biro Jasa	Mandiri
Jabodetabek	0	16	18	284	43	174
	0,00%	100,00%	5,96%	94,04%	19,82%	80,18%
Surabaya	2	7	8	23		
	22,22%	77,78%	25,81%	74,19%		
Semarang	2	9	4	18		
	18,18%	81,82%	18,18%	81,82%		
Batam	11	20	0	8		
	35,48%	64,52%	0,00%	100,00%		
Samarinda			1	23		
			4,17%	95,83%		
Jayapura			2	19		
			9,52%	90,48%		
Total	15	52	33	375	43	174
	22,39%	77,61%	8,09%	91,91%	19,82%	80,18%

Berdasarkan tabel diatas didapatkan informasi bahwa yang melakukan pelayanan SFR PPT, Online, serta sertifikasi dan pengujian alat lebih banyak melakukannya secara mandiri dibandingkan dengan menggunakan Biro jasa.

Biro jasa adalah mereka yang membantu individu atau perusahaan yang memerlukan jasa pengurusan terkait unit layanan Ditjen SDPPI. Petugas Biro jasa akan berhubungan langsung dengan unit layanan Ditjen SDPPI saat melakukan proses layanan, sehingga individu Biro jasa tersebut layak untuk dijadikan responden, karena dapat memberikan penilaian tingkat kepuasan terhadap unit layanan SDPPI. Biro jasa bukan merupakan bagian dari individu atau perusahaan yang memerlukan jasa pengurusan terkait unit layanan Ditje SDPPI. Oleh karena itu tingkat kepuasan terhadap layanan unit layanan Ditjen SDPPI yang diberikan oleh Biro jasa lebih mewakili tingkat kepuasan individu petugas Biro jasa tersebut secara pribadi. Hasil diskusi mendalam terhadap beberapa petugas di unit layanan Ditjen SDPPI, menunjukkan adanya kecenderungan bahwa petugas Biro jasa yang melakukan pengurusan umumnya memiliki tuntutan pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan pengguna layanan secara mandiri. Oleh karena itu, ada dugaan tingkat kepuasan Biro jasa akan lebih rendah dibandingkan pengguna layanan secara mandiri. Hal tersebut dimungkinkan karena Biro jasa tidak memiliki kepentingan bila memberikan penilaian kepuasan yang rendah (tidak memiliki keterikatan dengan pihak yang menggunakan jasa). Terkait hal tersebut, pada tahap awal analisis data dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan apakah ada perbedaan kepuasan antara pengguna layanan secara mandiri dengan Biro jasa.

Setelah dilakukan pengujian hipotesis, ternyata antara IKM responden Biro jasa dan responden mandiri tidak berbeda nyata Hasil pengujian hipotesis secara rinci disajikan pada Lampiran 2. Hasil ini menunjukkan indikasi positif pelayanan oleh unit layanan Ditjen SDPPI yang diberi penilaian positif baik oleh pengguna jasa secara mandiri maupun oleh Biro jasa. Berdasarkan hasil tersebut analisis selanjutnya dilakukan dengan menggunakan data gabungan antara kedua kelompok tersebut.

3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai salah satu alat untuk menilai kinerja suatu instansi pemerintahan yang menyediakan layanan publik. Pendekatan penilaian berdasarkan perspektif masyarakat yang menggunakan jasa layanan tersebut. Penilaian IKM Ditjen SDDPI dilakukan pada 4 (empat) layanan publik antara lain Spektrum Frekuensi Radio (SFR), Sertifikat Operator Radio (SOR), dan Sertifikat dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Wilayah survei untuk ketiga jenis layanan dilakukan di Jakarta, Semarang, Surabaya, Samarinda, Batam, dan Jayapura. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Publik Ditjen SDPPI disajikan pada tabel 3.7.

Tabel 3.7. IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

No	Dinas / Service	Sub Service	IKM	
			Skala 1-4	Skala 25-100
1	Spektrum Frekuensi Radio (SFR)		3,25	81,28
	1	Dinas Tetap	3,23	80,82
	2	Dinas Bergerak Darat	3,27	81,85
	3	Penyiaran	3,15	78,85
	4	Maritim	3,44	85,88
	5	Penerbangan	3,37	84,23
	6	Satelit	3,38	84,46
2	Sertifikat Operator Radio (SOR)		3,44	85,91
	1	REOR	3,36	84,09
	2	IAR	3,48	87,03
	3	IKRAP	3,46	86,61
3	Sertifikat dan Pengujian Perangkat Telekomunikasi		3,34	83,42
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi		3,29	82,26
	Total IKM Ditjen SDPPI		3,34	83,42

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI secara keseluruhan pada tahun 2018 sebesar **3,34** (skala 1-4) atau **83,42** (skala 25-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI dikategorikan “**BAIK**” dengan mutu pelayanan **B**.

Dinas/*Service* yang memperoleh IKM tertinggi adalah Sertifikat Operator Radio (SOR) dengan IKM sebesar **3,44** atau **85,91**. *Sub-service* pada SOR yang memperoleh IKM tertinggi adalah IAR dengan IKM sebesar **3,48** atau **87,03**.

Dinas/*Service* yang memperoleh nilai IKM terendah, yaitu Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dengan IKM sebesar **3,25** atau **81,28**. *Sub-service* pada SFR yang memperoleh IKM terendah adalah Penyiaran dengan IKM sebesar **3,15** atau **78,85**. Meskipun nilai IKM SFR terendah, namun masih termasuk dalam kategori “**Baik**” dengan predikat mutu pelayanan **B**. Selain itu, ada pula *Sub-service* pada SFR yang memperoleh nilai IKM yang lebih besar dari pada IKM Ditjen SDPPI, yaitu: **Maritim** (85,88), **Penerbangan** (84,23), dan **Satelit** (84,46).

3.5.1. Izin Spektrum Frekuensi Radio

Layanan izin SFR berada pada Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD) dan Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD). DTBD terdiri dari Dinas Tetap dan Dinas Bergerak Darat, sedangkan NDTBD terdiri dari Penyiaran, Maritim, Penerbangan, dan Satelit. Pengukuran nilai IKM layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dilakukan pada layanan Perizinan SFR, baik secara *online* maupun layanan di Pusat Pelayanan

Terpadu (PPT) Ditjen SDPPI. Indeks Kepuasan Masyarakat layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.8. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

IKM		INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	
Skala 1-4	Skala 25-100		Skala 1-4	Skala 25-100
3,25	81,28	Produk Layanan	3,24	80,95
		Sarana dan Prasarana	3,28	82,04
		Prosedur	3,27	81,63
		Kompetensi Pelaksana	3,30	82,43
		Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,17	79,22
		Persyaratan	3,33	83,27
		Waktu Pelayanan	3,14	78,60
		Perilaku Pelaksana	3,29	82,13

Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio sebesar **3,25** atau **81,28**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan **“BAIK”**. Nilai indikator IKM tertinggi adalah indikator **“Persyaratan”** dengan nilai sebesar **3,33** atau **83,27** dan indeks terendah adalah indikator **“Waktu Pelayanan”** dengan nilai sebesar **3,14** atau **78,60**. Walaupun demikian nilai IKM hasil penilaian responden terhadap indikator “waktu pelayanan” masih dalam kategori **“BAIK”**.

Berdasarkan hasil survei, keluhan responden terhadap indikator “waktu pelayanan” adalah membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan pelayanan. Namun, pernyataan tersebut belum mencerminkan pelayanan yang buruk, hal ini dikarenakan responden belum mengetahui standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan Ditjen SDPPI.

3.5.2. Izin Spektrum Frekuensi Radio secara *Online*

Responden untuk pengukuran nilai IKM layanan Izin SFR secara *online* adalah para pengguna layanan yang mengurus SFR secara *online* (*e-Licensing*). IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Secara *Online* disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.9. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Secara *Online* berdasarkan Indikator Penilaian.

No.	Indikator	Interval	IKM SFR Online (Keseluruhan)	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)			
				Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
1	Produk Layanan	(1-4)	3,32	3,19	3,31	3,25	3,39	3,33	3,55
		(25-100)	83,05	79,72	82,87	81,37	84,66	83,33	88,86
2	Keterandalan Pelayanan	(1-4)	3,29	3,19	3,26	3,21	3,31	3,37	3,52
		(25-100)	82,16	79,65	81,57	80,34	82,86	84,24	87,92
3	Prosedur	(1-4)	3,36	3,20	3,34	3,30	3,41	3,46	3,59
		(25-100)	83,90	79,95	83,39	82,53	85,23	86,53	89,67
4	Kompetensi Pelaksana	(1-4)	3,27	3,08	3,29	3,20	3,36	3,30	3,43
		(25-100)	81,67	76,89	82,14	80,00	84,09	82,50	85,87
5	Pengaduan, Saran, Dan Masukan	(1-4)	3,17	3,20	3,11	3,16	3,33	3,60	3,17
		(25-100)	79,28	79,90	77,71	79,02	83,33	90,00	79,17
6	Persyaratan	(1-4)	3,32	3,20	3,37	3,30	3,33	3,36	3,33
		(25-100)	83,11	80,03	84,37	82,55	83,14	83,89	83,15
7	Waktu Pelayanan	(1-4)	3,29	3,22	3,36	3,15	3,35	3,32	3,31
		(25-100)	82,37	80,49	84,10	78,69	83,82	83,01	82,83
8	Menu <i>Helpdesk (Web Chat)</i>	(1-4)	3,26	3,15	3,27	3,17	3,31	3,17	3,44
		(25-100)	81,39	78,78	81,67	79,32	82,69	79,31	86,08
Indeks Kepuasan Masyarakat		(1-4)	3,28	3,18	3,29	3,22	3,35	3,36	3,42
		(25-100)	82,12	79,43	82,23	80,48	83,73	84,10	85,44

Tabel 3.9 menunjukkan bahwa nilai IKM Perizinan SFR secara *Online* menunjukkan kinerja pelayanan yang sudah masuk dalam kategori “**BAIK**”, karena semua nilai IKM sudah lebih besar dari 76,61. Nilai IKM Perizinan SFR secara *Online* tertinggi diperoleh Dinas Satelit dengan nilai sebesar **85,44**, sedangkan nilai terendah pada Dinas Tetap dengan nilai **79,43**.

Berdasarkan hasil survei, responden menilai bahwa indikator “Pengaduan, Saran dan Masukan” merupakan indikator yang perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan IKM Perizinan SFR secara *Online* di masa yang akan datang. Responden mengharapkan adanya informasi terkait tindak lanjut pengaduan yang disampaikan oleh responden. Penyampaian informasi tersebut dapat melalui telpon atau media informasi lainnya. Selain itu ada responden yang menyatakan tidak mengetahui mekanisme untuk menyampaikan pengaduan. Indeks Kepuasan Masyarakat layanan Perizinan SFR secara *Online* berdasarkan wilayah survei dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.10. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Secara *Online* berdasarkan Wilayah

No.	Wilayah	Interval	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)						
			IKM SFR Online (Keseluruhan)	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)			
				Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
1	Jakarta	(1-4)	3,32	3,18	3,37	3,20	3,40	3,45	3,42
		(25-100)	82,99	79,43	84,24	80,06	85,02	86,15	85,44
2	Surabaya	(1-4)	3,26	-	3,25	-	-	-	-
		(25-100)	81,40	-	81,33	-	-	-	-
3	Semarang	(1-4)	3,08	-	2,82	3,34	2,94	2,86	-
		(25-100)	76,98	-	70,52	83,52	73,44	71,43	-
4	Batam	(1-4)	3,31	-	3,24	3,30	3,20	-	-
		(25-100)	82,63	-	80,95	82,41	80,00	-	-
5	Samarinda	(1-4)	3,15	-	3,12	3,21	3,33	-	-
		(25-100)	78,83	-	77,88	80,19	83,33	-	-
6	Jayapura	(1-4)	3,12	-	3,19	3,03	3,11	3,20	-
		(25-100)	78,10	-	79,69	75,65	77,65	80,03	-

Berdasarkan wilayah survei, maka DKI Jakarta memiliki nilai indeks IKM Perizinan SFR secara *Online* tertinggi dengan nilai **82,99** dan *sub-service* Penerbangan dengan nilai sebesar **85,44**. Semarang merupakan wilayah survei dengan nilai IKM terendah untuk Perizinan SFR secara *Online* yaitu sebesar **76,98** dan nilai IKM *sub-service* terendah pada IKM Dinas Bergerak Darat yaitu sebesar **70,52**.

Semua nilai IKM Perizinan SFR secara *Online* di semua wilayah survei sudah termasuk dalam kategori “**BAIK**” atau mutu pelayanan dengan predikat “**B**”.

3.5.3. Izin Spektrum Frekuensi Radio melalui Pusat Pelayanan Terpadu (PPT)

Responden untuk pengukuran nilai IKM layanan Izin SFR melalui Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) adalah para pengguna layanan yang mengurus layanan SFR di loket-loket pelayanan PPT yang berlokasi di Jakarta. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio melalui PPT disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.11. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio di Pusat Pelayanan Terpadu (PPT)

No	Indikator	Skala	IKM SFR PPT (Keseluruhan)	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)			
				Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
1	Produk Layanan	(1-4)	3,15	-	3,25	3,04	3,58	2,50	-
		(25-100)	78,85	-	81,25	76,04	89,58	62,50	-
2	Sarana Dan Prasarana	(1-4)	3,28	-	3,28	3,17	3,36	3,97	-
		(25-100)	81,92	-	82,05	79,15	83,95	99,14	-
3	Prosedur	(1-4)	3,17	-	3,25	3,16	3,38	2,44	-
		(25-100)	79,35	-	81,35	78,91	84,38	60,94	-
4	Kompetensi Pelaksana	(1-4)	3,33	-	3,37	3,21	3,67	4,00	-
		(25-100)	83,20	-	84,15	80,21	91,67	100,00	-
5	Pengaduan, Saran, Dan Masukan	(1-4)	3,17	-	3,14	2,93	4,00	4,00	-
		(25-100)	79,17	-	78,39	73,33	100,00	100,00	-
6	Persyaratan	(1-4)	3,34	-	3,42	3,23	3,50	3,00	-
		(25-100)	83,43	-	85,48	80,63	87,50	75,00	-
7	Waktu Pelayanan	(1-4)	3,19	-	3,29	3,06	3,58	2,50	-
		(25-100)	79,66	-	82,24	76,56	89,58	62,50	-
8	Perilaku Pelaksana	(1-4)	3,31	-	3,34	3,26	3,45	4,00	-
		(25-100)	82,87	-	83,46	81,56	86,25	100,00	-
Indeks Kepuasan Masyarakat		(1-4)	3.24	-	3.29	3.13	3.56	3.30	-
		(25-100)	81.06	-	82.30	78.30	89.11	82.51	-

Tabel 3.11 menunjukkan bahwa nilai IKM Perizinan SFR melalui PPT menunjukkan kinerja pelayanan yang sudah masuk dalam kategori “**BAIK**”, karena semua nilai IKM sudah lebih besar dari 76,61. Nilai IKM Perizinan SFR melalui PPT tertinggi diperoleh Dinas Maritim dengan nilai sebesar **89,11**, sedangkan nilai terendah pada Penyiaran dengan nilai **78,30**.

Berdasarkan hasil survei, responden menilai bahwa indikator “Produk Layanan” merupakan indikator yang perlu mendapatkan perhatian untuk meningkatkan IKM Perizinan SFR di PPT untuk masa yang akan datang.

3.5.4. Sertifikat Operator Radio

Layanan Sertifikat Operator Radio berada pada Dinas/service Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR), Izin Amatir Radio (IAR), dan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP). Indeks Kepuasan Masyarakat layanan Sertifikat Operator Radio secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.12. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio

IKM		INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	
Skala (1-4)	Skala (25-100)		Skala (1-4)	Skala (25-100)
3,44	85,91	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,53	88,14
		Sarana dan Prasarana	3,39	84,79
		Prosedur	3,39	84,63
		Kompetensi Pelaksana	3,72	93,08
		Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,29	82,19
		Persyaratan	3,37	84,23
		Waktu Penyelesaian Layanan	3,28	81,92
		Biaya/Tarif	3,31	82,72
		Perilaku Pelaksana	3,42	85,59
		Layanan Ujian & Penyerahan Sertifikat	3,34	83,41
		Informasi Hasil Ujian	3,75	93,75

Hasil penilaian IKM untuk layanan Sertifikat Operator Radio sebesar **3,44** atau **85,91**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**". Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "Informasi Hasil Ujian" sebesar 3,75 dan terendah pada indikator "Waktu Penyelesaian Pelayanan" dengan nilai 3,28.

Berdasarkan hasil survei, responden menilai bahwa waktu yang dibutuhkan dalam menerbitkan sertifikat cukup lama. Namun, pernyataan tersebut belum mencerminkan pelayanan yang buruk, hal ini dikarenakan responden belum mengetahui standar waktu pelayanan di SOR. Walaupun demikian nilai IKM hasil penilaian responden mutu pelayanan SOR indikator waktu pelayanan dikategori "**BAIK**".

3.5.5. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)

Responden yang dituju adalah masyarakat yang mengajukan baru dan perpanjangan sertifikat REOR, dan juga organisasi/LEMDIK untuk menilai layanan REOR Ditjen SDPPI. IKM Sertifikat REOR disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.13. IKM Sertifikat Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)

IKM		INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	
Skala (1-4)	Skala (25-100)		Skala (1-4)	Skala (25-100)
3.36	84.09	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,41	85,26
		Sarana dan Prasarana	3,39	84,79
		Prosedur	3,39	84,63
		Kompetensi Pelaksana	3,45	86,15
		Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,29	82,19
		Persyaratan	3,37	84,23
		Waktu Penyelesaian Layanan	3,28	81,92
		Biaya/Tarif	3,31	82,72
		Perilaku Pelaksana	3,42	85,59
		Layanan Ujian & Penyerahan Sertifikat	3,34	83,41

Pada Tabel 3.13 dapat dilihat bahwa nilai IKM layanan Sertifikat Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR) secara keseluruhan yaitu pengajuan baru dan perpanjangan sebesar **3,36** atau **84,09**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini dinilai termasuk dalam kategori “**BAIK**”. Indikator IKM tertinggi adalah “Kompetensi Pelaksana” sedangkan terkecil pada “Waktu Penyelesaian Layanan”. Meskipun indikator “Waktu Penyelesaian Layanan” mendapat nilai indeks terkecil, namun indikator ini sudah masuk dalam kategori “**BAIK**”. Indeks Kepuasan Pelayanan sertifikat baru REOR dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.14. IKM Sertifikat Baru REOR

IKM		INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	
Skala (1-4)	Skala (25-100)		Skala (1-4)	Skala (25-100)
3.40	84.95	Fasilitas Pelayanan	3,33	83,35
		Kompetensi Pelaksana	3,48	86,93
		Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,43	85,68
		Biaya/Tarif	3,35	83,71
		Perilaku Panitia	3,47	86,64
		Layanan Ujian & Penyerahan Sertifikat	3,34	83,41

Pada Tabel 3.14 dapat dilihat bahwa nilai IKM layanan Sertifikat baru REOR sebesar **3,40** atau **84,95**. Nilai indeks tersebut sudah masuk dalam kategori “**BAIK**”. Indikator IKM dengan nilai indeks tertinggi adalah “Kompetensi Pelaksana”, hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan puas atas Kompetensi Pelaksana, sedangkan indikator IKM terendah adalah fasilitas pelayanan, meskipun demikian indeks indikator tersebut sudah masuk dalam kategori “**BAIK**”. IKM Sertifikat Baru REOR berdasarkan Wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.15. IKM Sertifikat Baru REOR berdasarkan Wilayah

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	Jabodetabek	3,41	85,28
2	Surabaya	3,42	85,40
3	Semarang	3,55	88,72
4	Batam	3,00	75,00

Wilayah yang memiliki nilai IKM tertinggi pada Tabel 3.15 adalah Semarang dengan nilai **3,55** atau **88,72** dan kategori kinerja “**BAIK**”, sedangkan IKM terendah di Batam dengan nilai **3,00** atau **75,00** dengan kategori kinerja “**KURANG BAIK**”.

IKM untuk pengurusan sertifikat baru REOR diukur dengan dua kriteria responden, yaitu: Siswa yang mengikuti Pendidikan dan Lembaga Pendidikan (LEMDIK) disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.16. IKM Sertifikat Baru REOR dengan Responden Masyarakat (Siswa)

IKM		INDIKATOR	NILAI INDIKATOR	
Skala (1-4)	Skala (25-100)		Skala (1-4)	Skala (25-100)
3,40	85,08	Fasilitas Pelayanan	3,34	83,44
		Kompetensi Pelaksana	3,48	87,10
		Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,43	85,68
		Biaya/Tarif	3,37	84,27
		Perilaku Panitia	3,46	86,58
		Layanan Ujian & Penyerahan Sertifikat	3,34	83,41

Tabel 3.17. IKM Sertifikat Baru REOR dengan Responden Lemdik

IKM		INDIKATOR	NILAI	
Skala (1-4)	Skala (25-100)		Skala (1-4)	Skala (25-100)
3,32	82,98	Biaya Ujian Negara REOR	3,00	75,00
		Layanan Ujian dan Penyerahan Sertifikat	3,44	86,08
		Kompetensi Pelaksana Ujian Negara	3,38	84,38
		Perilaku Panitia Ujian Negara	3,50	87,50
		Fasilitas Pelayanan Tempat Ujian	3,28	81,94

Berdasarkan Tabel 3.16 dan 3.17 layanan sertifikat baru REOR Ditjen SDPPI, baik masyarakat (siswa) dan Lemdik memberikan penilaian yang masuk dalam kategori “**BAIK**”, dengan nilai indeks masing-masing **3,40** atau **85,08** penilaian dari masyarakat (siswa), dan **3,32** atau **82,98** penilaian dari Lemdik.

Pada survei ini juga diukur kepuasan masyarakat terhadap mitra Ditjen SDPPI yang terlibat dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Lemdik adalah suatu Lembaga yang memberikan layanan Pendidikan bagi masyarakat yang ingin mengambil sertifikat baru REOR. Lemdik terdapat di empat kota yang disurvei yaitu Jabodetabek, Surabaya, Semarang dan Batam. Tabel 3.18 menyajikan nilai IKM dari masyarakat (siswa) terhadap Lemdik.

Tabel 3.18. IKM terhadap Lemdik dalam pengurusan Sertifikat Baru REOR

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	Jabodetabek	3,45	86,22
2	Surabaya	3,48	86,94
3	Semarang	3,33	83,19
4	Batam	3,00	75,00

Umumnya masyarakat memberikan penilaian baik terhadap kinerja pelayanan Lemdik dalam pelaksanaan pelatihan untuk mendapatkan sertifikat baru REOR. Pada wilayah Batam peserta pelatihan memberikan nilai yang rendah untuk tingkat kepuasan pelaksanaan pelatihan. Beberapa hal yang dianggap masih menjadi kekurangan Lemdik di Batam dalam pengurusan Sertifikat Baru REOR adalah lamanya menunggu sertifikat baru keluar, tidak seperti sebelum pengurusan secara *Online* diterapkan.

Uraian selanjutnya akan membahas IKM proses perpanjangan Sertifikat REOR. IKM kepuasan pelayanan REOR perpanjangan dapat dilihat pada Tabel 3.19.

Tabel 3.19. IKM Perpanjangan Sertifikat REOR

NILAI		INDIKATOR	NILAI	
Skala (1-4)	Skala (25-100)		Skala (1-4)	Skala (25-100)
3,34	83,46	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,41	85,26
		Sarana dan Prasarana	3,39	84,79
		Prosedur	3,39	84,63
		Kompetensi Pelaksana	3,41	85,37
		Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,15	78,69
		Persyaratan	3,37	84,23
		Waktu Penyelesaian Layanan	3,28	81,92
		Biaya/Tarif	3,27	81,72
		Perilaku Pelaksana	3,38	84,55

Pada Tabel 3.19 dapat dilihat bahwa nilai IKM layanan Perpanjangan Sertifikat REOR sebesar **3,40** atau **83,46**. Nilai indeks tersebut dikategorikan "**BAIK**". Indikator IKM dengan nilai indeks tertinggi adalah "Kompetensi Pelaksana", hal ini menunjukkan bahwa responden merasakan puas atas Kompetensi Pelaksana dinas REOR. Sedangkan indikator IKM terendah adalah "Pengaduan, Saran, dan Masukan", namun nilai indeks indikator tersebut masih masuk kategori "**BAIK**". IKM Perpanjangan Sertifikat REOR berdasarkan Wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.20. IKM Perpanjangan Sertifikat REOR berdasarkan Wilayah

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala 4 (1-4)	Skala 100 (25-100)
1	Jabodetabek	3,37	84,22
2	Surabaya	3,00	75,00
3	Semarang	3,24	80,95
4	Batam	-	-

Wilayah yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Wilayah Jabodetabek dengan nilai **3,37** atau **84,22** dan kategori kinerja "**BAIK**", sedangkan IKM terendah di Wilayah Surabaya dengan nilai **3,00** atau **75,00** dan kategori kinerja "**KURANG BAIK**". Hasil survei untuk pengukuran IKM layanan pengurusan Perpanjangan Sertifikat REOR Ditjen SDPPI disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.21. IKM Perpanjangan Sertifikat REOR dengan Responden Masyarakat (Siswa)

NILAI		INDIKATOR	NILAI	
Skala (1-4)	Skala (25-100)		Skala (1-4)	Skala (25-100)
3,36	83,98	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,41	85,30
		Sarana dan Prasarana	3,40	85,02
		Prosedur	3,39	84,84
		Kompetensi Pelaksana	3,42	85,60
		Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,22	80,42
		Persyaratan	3,37	84,25
		Waktu Penyelesaian Layanan	3,35	83,72
		Biaya/Tarif	3,27	81,87
		Perilaku Pelaksana	3,39	84,76

Tabel 3.22. IKM Perpanjangan Sertifikat REOR dengan Responden Lemdik

NILAI		INDIKATOR	NILAI	
Skala (1-4)	Skala (25-100)		Skala (1-4)	Skala (25-100)
3,09	77,29	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,33	83,33
		Sarana Dan Prasarana	2,98	74,38
		Prosedur	3,00	75,00
		Kompetensi Pelaksana	3,00	75,00
		Pengaduan, Saran, Dan Masukan	-	-
		Persyaratan	3,33	83,33
		Waktu Penyelesaian Layanan	-	-
		Biaya/Tarif	3,00	75,00
		Perilaku Pelaksana	3,00	75,00

Berdasarkan Tabel 3.21 penilaian masyarakat (Siswa) atas layanan Perpanjangan Sertifikat REOR adalah "**BAIK**" dengan nilai indeks sebesar **3,36** atau **83,98**, sedangkan penilaian oleh Lemdik sebesar **3,09** atau **77.29**. Indikator dengan nilai

indeks terendah berdasarkan penilaian Lemdik adalah “Sarana dan Prasarana” sebesar 2,98 atau 74,38. Hal ini dikategorikan “**KURANG BAIK**” atas sarana dan prasarana yang disediakan oleh SDPPI.

3.5.6. Izin Amatir Radio (IAR)

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Izin Amatir Radio (IAR) terdiri dari 2 (dua) proses layanan yaitu untuk permohonan baru dan izin perpanjangan IAR. Sesuai dengan alur prosedur IAR, Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI merupakan unit yang terlibat dalam proses IAR, khususnya dalam pelaksanaan Ujian Nasional Amatir Radio (UNAR). Organisasi Amatir Radio Indonesia (ORARI) yang ada diseluruh Indonesia dan memiliki struktur organisasi berjenjang ORARI Lokal/ORARI Daerah/Orari Pusat (ORLOK/ORDA/ORPUS) adalah Lembaga diluar Ditjen SDPPI yang terlibat dalam pelaksanaan proses IAR. Pada sub bab ini akan disajikan hasil survei untuk mengukur IKM Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI dalam Proses Pelaksanaan UNAR. Selain itu akan diukur juga IKM ORLOK/ORDA/ORPUS dalam Proses Pelaksanaan UNAR. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Amatir Radio (IAR) terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI dalam proses pelaksanaan UNAR disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.23. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI dalam Proses Pelaksanaan UNAR

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	Materi & Layanan	3,48	86.88
2	Kompetensi Pelaksana	3,50	87.50
3	Perilaku Pelaksana	3,60	90.00
4	Informasi Hasil	3,35	83.75
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,48	87,03

Pada Tabel 3.23 dapat dilihat bahwa IKM pemohon baru terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI dalam proses Pelaksanaan UNAR sebesar **3.48** atau **87.03** dengan kategori mutu pelayanan “**BAIK**”. Indikator dengan indeks tertinggi diperoleh pada indikator “Perilaku Pelaksana” dengan nilai sebesar 3.60 atau 90.00. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai sangat puas terhadap perilaku pelaksana dalam proses pelaksanaan UNAR.

Pada survei ini IKM pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI dalam proses pelaksanaan UNAR disusun oleh IKM dari setiap wilayah survei. IKM untuk setiap wilayah survei merupakan representatif IKM dari UPT Ditjen SDPPI di wilayah tersebut dalam proses pelaksanaan UNAR, yang tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 3.24. IKM Pemohon Baru terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI dalam Proses Pelaksanaan UNAR berdasarkan Wilayah.

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	Jabodetabek	3,55	88,80
2	Surabaya	3,39	84,72
3	Semarang	3,92	97,92
4	Batam	3,00	75,00
5	Samarinda	-	-
6	Jayapura	3,00	75,00

Hasil IKM per wilayah merupakan representatif IKM dari UPT Ditjen SDPPI di daerah tersebut. Untuk wilayah Samarinda, tidak diperoleh responden yang bersesuaian, sehingga tidak dapat diukur nilai IKM untuk UPT Ditjen SDPPI di Samarinda. Uraian lengkap tentang IKM UPT Ditjen SDPPI per wilayah survei tersaji di Lampiran 7. UPT Ditjen SDPPI yang memiliki IKM tertinggi berdasarkan wilayah survei adalah Semarang dengan pencapaian **3,92** atau **97,92** dengan predikat mutu pelayanan "**SANGAT BAIK**", sedangkan indeks terendah terdapat di Batam dan Jayapura dengan nilai IKM masing-masing sebesar **3,00** atau **75,00**.

Pada survei ini juga diukur tingkat kepuasan dari pemohon baru maupun perpanjangan IAR terhadap pelayanan dari ORARI. IKM terhadap Pelayanan ORARI pada proses izin baru IAR dan dalam pelaksanaan UNAR tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 3.25. IKM Pemohon terhadap Pelayanan ORARI dalam Proses Izin Baru IAR dan dalam Pelaksanaan UNAR

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	Persyaratan	3,42	85,53
2	Prosedur	3,53	88,33
3	Waktu Penyelesaian	3,49	87,28
4	Biaya/Tarif	3,53	88,33
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,49	87,37

Pada Tabel 3.25 terlihat bahwa nilai IKM pemohon terhadap pelayanan ORARI dalam proses izin baru IAR dan dalam pelaksanaan UNAR sebesar **3,49** atau **87,37**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini dinilai termasuk dalam kategori "**BAIK**". Indikator yang memiliki IKM tertinggi adalah "Prosedur" dan "Biaya Tarif" dengan nilai **3,53** atau **88,33**. Kategori IKM tersebut adalah "**SANGAT BAIK**". IKM terendah terdapat pada indikator "Persyaratan" dengan nilai **3,42** atau **85,83**. Meskipun demikian, mutu pelayanan untuk indikator "Persyaratan" masih dikategorikan "**BAIK**". IKM Pemohon terhadap Pelayanan ORARI dalam proses izin baru IAR dan dalam pelaksanaan UNAR berdasarkan wilayah disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.26. IKM terhadap Pelayanan ORARI dalam proses Izin Baru IAR berdasarkan Wilayah

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala 4 (1-4)	Skala 100 (25-100)
1	Jabodetabek	3.56	89,00
2	Surabaya	3.50	87,50
3	Semarang	3,92	97,92
4	Batam	3.00	75,00
5	Samarinda	-	-
6	Jayapura	3.00	75,00

ORARI yang memiliki IKM tertinggi untuk proses izin baru IAR adalah Semarang dengan pencapaian IKM sebesar **3,92** atau **97,92** dengan predikat mutu pelayanan "**SANGAT BAIK**". Sedangkan indeks terendah diperoleh ORARI wilayah Batam dan Jayapura dengan pencapaian sebesar **3,00** atau **75,00** dengan predikat mutu pelayanan "**KURANG BAIK**".

Hasil pengukuran IKM terhadap pelayanan ORARI (ORLOK/ORDA/ORPUS) dalam proses perpanjangan Izin Amatir Radio (IAR) tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 3.27. IKM Pemohon terhadap Pelayanan ORLOK/ORDA/ORPUS dalam proses Perpanjangan IAR

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	Produk Layanan Perizinan	3,47	86,63
2	Fasilitas Pelayanan	3,52	87,99
3	Prosedur	3,49	87,30
4	Kompetensi Petugas ORARI	3,48	87,04
5	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55	88,73
6	Persyaratan	3,58	89,42
7	Waktu Layanan	3,20	80,08
8	Biaya / Tarif	3,39	84,72
9	Perilaku Petugas ORARI	3,51	87,68
	Indeks Kepuasan Masyarakat	3,47	86,62

Pada Tabel 3.27 dapat dilihat bahwa nilai IKM pemohon terhadap pelayanan ORARI dalam proses perpanjangan IAR sebesar **3,47** atau **86,62**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini dinilai termasuk dalam kategori "**BAIK**". Indikator yang memiliki IKM tertinggi adalah "Persyaratan" dengan nilai **3,58** atau **89,42**. Kategori IKM tersebut adalah "**SANGAT BAIK**". IKM terendah pada indikator "Waktu Pelayanan" dengan nilai **3,20** atau **80,08**. Meskipun demikian, mutu pelayanan untuk indikator waktu pelayanan masih dikategorikan "**BAIK**". IKM Pemohon terhadap Pelayanan ORARI dalam proses perpanjangan Izin Amatir Radio (IAR) berdasarkan wilayah disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.28. IKM terhadap Pelayanan ORLOK/ORDA/ORPUS dalam proses Perpanjangan IAR berdasarkan Wilayah

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala 4 (1-4)	Skala 100 (25-100)
1	Jabodetabek	3,65	91,35
2	Surabaya	3,22	80,48
3	Semarang	3,31	82,77
4	Batam	3,06	76,56
5	Samarinda	3,10	77,44
6	Jayapura	3,21	80,37

ORLOK/ORDA/ORPUS yang memiliki IKM tertinggi untuk proses Perpanjangan IAR adalah Jabodetabek dengan pencapaian IKM sebesar **3,65** atau **91,35** dengan predikat mutu pelayanan "**SANGAT BAIK**". Sedangkan indeks terendah diperoleh ORLOK/ORDA/ORPUS wilayah Batam dengan pencapaian **3,06** atau **76,56** dengan predikat mutu pelayanan "**KURANG BAIK**".

Berdasarkan hasil survei, jawaban rata-rata responden terhadap indikator IKM adalah puas, namun keluhan yang diutarakan adalah waktu pelayanan perpanjangan hingga diterbitkannya izin cukup lama. Meskipun demikian pernyataan tersebut belum mencerminkan pelayanan yang buruk, hal ini dikarenakan responden belum mengetahui standar waktu pelayanan.

3.5.7. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)

Indeks Kepuasan Masyarakat layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) terdiri dari permohonan baru dan izin perpanjangan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.29. IKM Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) Secara Keseluruhan

IKM	NILAI (Skala 1-4)	NILAI (Skala 25-100)	INDIKATOR	NILAI (Skala 1-4)	NILAI (Skala 25-100)
SDPPI	3,46	86,61	Produk Layanan	3,46	86,61
RAPI	3,48	86,97	Fasilitas Pelayanan	3,42	85,52
			Prosedur	3,55	88,65
			Kompetensi Pelaksana	3,44	85,91
			Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,67	91,67
			Persyaratan	3,52	88,07
			Waktu Layanan	3,33	83,25
			Biaya / Tarif	3,45	86,27
Perilaku Pelaksana	3,46	86,38			

Pada Tabel 3.29 dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan IKRAP oleh Ditjen SDPPI sebesar **3,46** atau **86,61**. Nilai indeks tersebut dikategorikan “**BAIK**”, sedangkan indikator yang berhubungan langsung dengan Ditjen SDPPI adalah “Produk Layanan”.

IKM layanan yang diberikan oleh RAPI Layanan IKRAP oleh RAPI sebesar **3.48** atau **86,97**. Nilai indeks tersebut dikategorikan “**BAIK**”. Indikator IKM yang memperoleh penilaian tertinggi dari pemohon adalah “Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan” dengan nilai sebesar **3,67** atau **91,67**. Hal ini menunjukkan bahwa RAPI sudah memuaskan pemohon atas tanggapan pengaduan yang diajukan oleh pemohon.

Tabel 3.30. IKM Layanan Permohonan Baru IKRAP

IKM	NILAI (Skala 1-4)	NILAI (Skala 25-100)	INDIKATOR	NILAI (Skala 1-4)	NILAI (Skala 25-100)
SDPPI	3,43	85,71	Produk Layanan	3,43	85,71
RAPI	3,52	88,00	Fasilitas Pelayanan	3,39	84,75
			Prosedur	3,64	91,07
			Kompetensi Pelaksana	3,37	84,23
			Pengaduan, Saran dan Masukan	3,89	97,22
			Persyaratan	3,58	89,58
			Waktu Layanan	3,39	84,66
			Biaya / Tarif	3,45	86,31
			Perilaku Pelaksana	3,48	87,05

Pada Tabel 3.30 dapat dilihat bahwa nilai IKM layanan izin baru IKRAP oleh Ditjen SDPPI sebesar **3.43** atau **85.71**. Nilai ini sudah termasuk dalam kategori “**BAIK**”, sedangkan indikator yang berhubungan langsung dengan Ditjen SDPPI adalah “Produk Layanan”.

IKM permohonan izin baru IKRAP oleh RAPI sebesar **3.52** atau **88.00**. Nilai ini sudah termasuk dalam kategori “**BAIK**”. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah “Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan” dengan nilai **3.89** atau **97.22**. Nilai indikator ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan oleh RAPI sudah “**SANGAT BAIK**”. Nilai indikator terendah adalah “Kompetensi Pelaksana” dengan nilai **3.37** atau **84.23**. Meskipun nilai indikator ini terendah, namun masih masuk dalam kategori “**BAIK**”. IKM layanan izin baru IKRAP berdasarkan wilayah disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.31. IKM Layanan Ditjen SDPPI untuk Pemohon Baru IKRAP berdasarkan Wilayah

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala 4 (1-4)	Skala 100 (25-100)
1	Jabodetabek	3.83	95.83
2	Surabaya	3.20	80.00
3	Semarang	3.00	75.00
4	Batam	3.13	78.13

IKM yang memiliki indeks tertinggi berdasarkan wilayah adalah Jabodetabek dengan nilai IKM **3.83** atau **95.83** dengan kategori mutu pelayanan “**SANGAT BAIK**”, sedangkan indeks terendah di Semarang dengan pencapaian **3.00** atau **75.00** dengan kategori mutu pelayanan “**KURANG BAIK**”. IKM layanan terhadap perpanjangan izin IKRAP dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.32. IKM Layanan Perpanjangan IKRAP

IKM	NILAI (Skala 1-4)	NILAI (Skala 25-100)	INDIKATOR	NILAI (Skala 1-4)	NILAI (Skala 25-100)
SDPPI	3,50	87,50	Produk Layanan	3,50	87,50
RAPI	3,43	85,75	Fasilitas Pelayanan	3,45	86,29
			Prosedur	3,45	86,22
			Kompetensi Pelaksana	3,50	87,59
			Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	86,11
			Persyaratan	3,46	86,56
			Waktu Layanan	3,28	82,01
			Biaya / Tarif	3,45	86,22
			Perilaku Pelaksana	3,43	85,71

Pada Tabel 3.32 dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan Perpanjangan IKRAP oleh Ditjen SDPPI sebesar **3,50** atau **87,50**. Nilai ini sudah termasuk dalam kategori “**BAIK**”, sedangkan indikator yang berhubungan langsung dengan Ditjen SDPPI adalah “Produk Layanan”.

IKM Layanan Perpanjangan IKRAP oleh RAPI sebesar **3,43** atau **85,75**. Nilai ini sudah termasuk dalam kategori “**BAIK**”. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah “Kompetensi Pelaksana” dengan nilai **3,50** atau **87,59**. Nilai indikator ini menunjukkan bahwa Kompetensi Pelaksana RAPI yang mengurus Layanan Perpanjangan IKRAP sudah “**BAIK**”. Nilai indikator terendah adalah “Waktu Layanan” dengan nilai **3.28** atau **82.01**. Meskipun nilai indikator ini terendah, namun masih masuk dalam kategori “**BAIK**”. IKM layanan izin baru IKRAP berdasarkan wilayah disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.33. IKM untuk Layanan Ditjen SDPPI pada Proses Perpanjangan IKRAP berdasarkan Wilayah

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala 4 (1-4)	Skala 100 (25-100)
1	Jabodetabek	3,00	75,00
2	Surabaya	3,25	81,25
3	Semarang		
4	Batam	3,50	87,50
5	Samarinda	3,58	89,53
6	Jayapura	3,00	75,00

Layanan Ditjen SDPPI untuk Proses Perpanjangan IKRAP yang memiliki indeks tertinggi terdapat pada wilayah Samarinda dengan nilai sebesar **3,58** atau **89,53** dengan kategori mutu pelayanan “**SANGAT BAIK**”, sedangkan indeks terendah di Jabodetabek dan Jayapura dengan nilai masing-masing sebesar **3,00** atau **75,00** dengan kategori mutu pelayanan “**KURANG BAIK**”.

3.5.8. Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Tabel berikut ini menyajikan nilai IKM layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Tabel 3.34. IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	Produk Layanan	3,37	84,24
2	Sarana & Prasarana Pelayanan	3,37	84,24
3	Prosedur	3,33	83,23
4	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,42
5	Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,22	80,56
6	Persyaratan	3,27	81,81
7	Waktu Pelayanan	3,30	82,46
8	Perilaku Pelaksana	3,42	85,42
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,34	83,42

Pada Tabel 3.34 dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan terhadap Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar 3,34 atau 83,42. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori “**BAIK**”. Indikator yang memiliki IKM tertinggi adalah “Kompetensi Pelaksana” dan “Perilaku Pelaksana” masing-masing dengan nilai **3.42** atau **85.42** dengan kategori “**BAIK**”. IKM terendah pada indikator “Pengaduan, Saran, dan Masukan” dengan nilai **3.22** atau **80.56**. Meskipun demikian, mutu pelayanan untuk indikator Perilaku Pelaksana masih dikategorikan “**BAIK**”.

3.5.9. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Tabel berikut ini menyajikan nilai IKM layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Tabel 3.35. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	Produk Layanan	3,29	82,13
2	Sarana & Prasarana Pelayanan	3,37	84,15
3	Prosedur	3,25	81,25
4	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,22
5	Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,25	81,44
6	Persyaratan	3,23	80,76
7	Waktu Pelayanan	3,30	82,43
8	Perilaku Pelaksana	3,36	84,02
Indeks Kepuasan Masyarakat		3,29	82,26

Pada Tabel 3.34 dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan terhadap Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,29** atau **82,26**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori **“BAIK”**. Indikator yang memiliki IKM tertinggi adalah “Sarana & Prasarana Pelayanan” dengan nilai **3,37** atau **84,15** dengan kategori **“BAIK”**. IKM terendah pada indikator “Persyaratan” dengan nilai **3,23** atau **80,76**. Meskipun demikian, mutu pelayanan untuk indikator Perilaku Pelaksana masih dikategorikan **“BAIK”**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo dari tahun 2012 sampai tahun 2018 disaji pada tabel berikut ini.

Tabel 3.36. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	DATA 2012		DATA 2013			DATA 2014			DATA 2015			DATA 2016			DATA 2017			DATA 2018		
		IKM	Kinerja	IKM	Kinerja	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja	% Naik / (Turun)
1	Ditjen SDPPI	72,3	Baik	75,85	Baik	4,91	78,36	Baik	3,32	79,05	Baik	0,87	81,45	Baik	3,04%	81,00	Baik	-0,55%	83,42	Baik	2,99%
2	Izin Spektrum Frekuensi Radio	71	Baik	75,83	Baik	6,8	77,75	Baik	2,53	79,31	Baik	2,01	82,29	Baik	3,76%	82,45	Baik	0,19%	81,28	Baik	-1,42%
3	Sertifikasi Operator Radio	75,1	Baik	77,56	Baik	3,28	78,98	Baik	1,83	79,13	Baik	0,18	81,89	Baik	3,49%	83,4	Baik	1,84%	85,91	Baik	3,01%
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	71,9	Baik	76,15	Baik	5,91	77,91	Baik	2,31	79,53	Baik	2,07	81,52	Baik	2,50%	78,96	Baik	-3,14%	83,42	Baik	5,65%
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	70,7	Baik	74,13	Baik	4,85	79,13	Baik	6,75	78,07	Baik	-1,34	79,46	Baik	1,78%	79,2	Baik	-0,33%	82,26	Baik	3,86%

Keterangan :

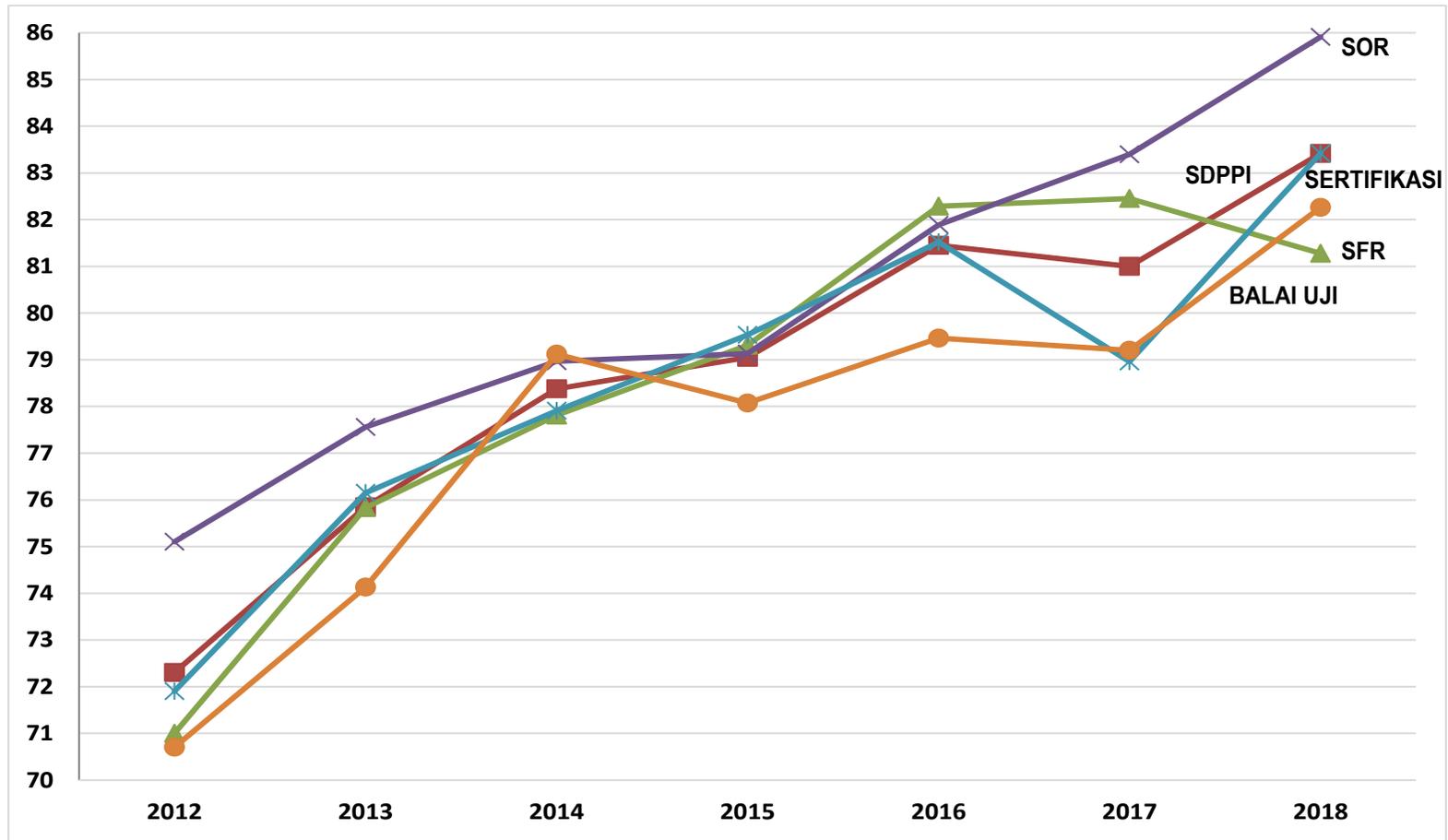
1 = Ditjen SDPPI

2 = ISFR

3 = Sertifikat Operator Radio

4 = Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi

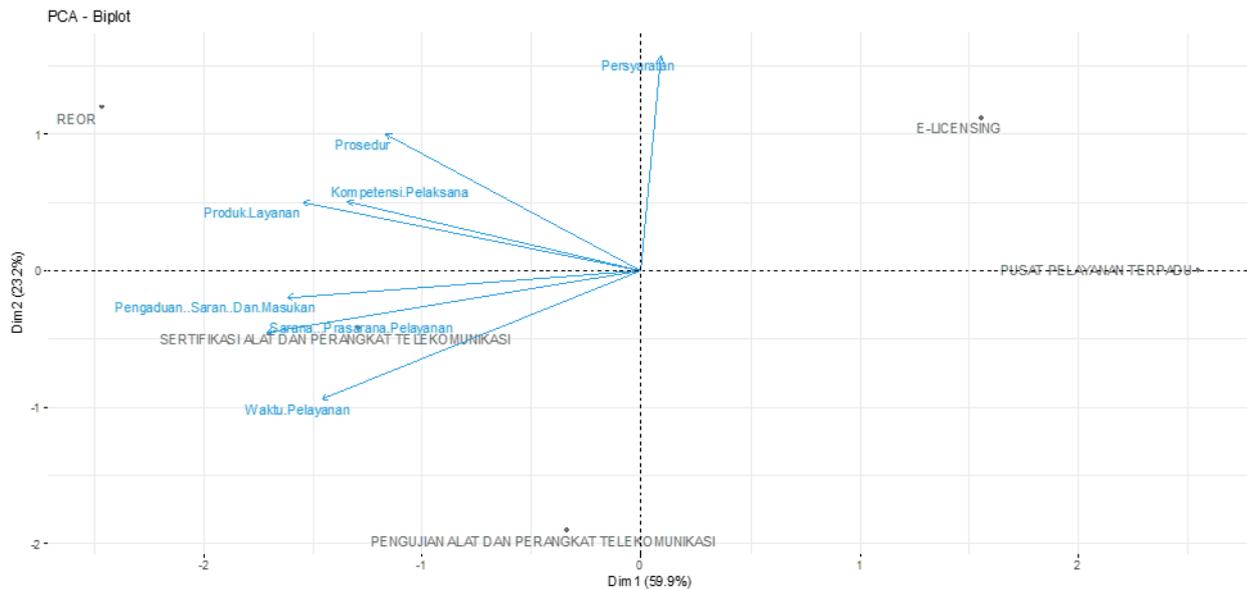
5 = Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi



Gambar 3.1. Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI

3.5.10. Analisis Biplot IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Biplot adalah grafik 2 (dua dimensi) yang diperoleh dari proses transformasi dan reduksi p-dimensi menjadi 2 (dua) dimensi. Pada survei ini diamati 7 (tujuh) Sub Service (unit layanan) dengan masing-masing unit layanan diamati beberapa indikator mutu pelayanan. Grafik Biplot akan mempermudah melakukan perbandingan keseluruhan unit layanan yang diamati pada indikator yang digunakan.



Gambar 3.2. Analisis Biplot

Grafik Biplot menggabungkan informasi IKM setiap unit layanan dengan besaran skor setiap indikator yang diamati. Khusus untuk unit layanan IAR dan IKRAP tidak dimasukkan dalam tabel biplot, karena indikator dan sub indikator yang diamati pada kedua jenis unit layanan tersebut relatif berbeda dengan unit layanan yang lainnya. Persentase keragaman data yang dapat dijelaskan oleh biplot dapat dilihat dari besaran persentase dari dua dimensi yang dihasilkan. Pada Biplot hasil Survei IKM pengguna layanan Ditjen SDPPI, diperoleh total dimensi sebesar $59.9\% + 23.2\% = 83.1\%$. Artinya, sebesar 83.1% informasi dari data dapat digambarkan dalam Biplot.

Bila dilihat dari indikator layanan yang digunakan semua indikator memiliki Panjang garis yang cukup besar artinya keragaman dari setiap indikator cukup besar. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan masih ada keragaman tingkat kepuasan pelanggan yang cukup tinggi pada setiap unit layanan. Suatu unit layanan yang baik adalah unit layanan yang dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi pada semua pelanggan, sehingga keragaman tingkat kepuasan yang diperoleh akan kecil. Fakta ini menunjukkan masih perlunya ada peningkatan kualitas layanan pada keseluruhan unit layanan di Ditjen SDPPI.

Besaran IKM kedua unit layanan SFR (PPT dan *e-licensing*) relatif lebih kecil dibandingkan unit layanan lain. Pada Biplot hal ini terlihat dari posisi kedua unit layanan tersebut yang jauh dari unit layanan lain. Unit layanan PPT dan *e-licensing* berada pada kuadran yang berbeda dengan keseluruhan indikator layanan kecuali

indikator Persyaratan. Indikator Persyaratan untuk kedua unit layanan tersebut disusun oleh sub-indikator sebagai berikut:

PPT

- Kejelasan syarat pengurusan perizinan SFR
- Kemudahan memenuhi persyaratan
- Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku
- Kemudahan mendapatkan formulir permohonan
- Kemudahan mengisi formulir permohonan

e-licensing

- Kejelasan syarat pengurusan perizinan SFR
- Kemudahan memenuhi persyaratan
- Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku

Pada unit layanan *e-licensing* membentuk sudut kurang dari 90 derajat dengan indikator Persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari pengguna unit layanan *e-licensing* sangat dipengaruhi oleh besaran skor untuk indikator Persyaratan. Indikator persyaratan untuk unit layanan *e-licensing* disusun oleh 3 (tiga) sub indikator. Ketiga sub indikator tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan *e-licensing*. Pada Biplot terlihat bahwa indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan serta Waktu Pelayanan adalah dua indikator yang membentuk garis dengan sudut mendekati 180 derajat terhadap titik unit layanan *e-licensing*. Hal ini menunjukkan pada kedua indikator tersebut pengguna layanan memiliki tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga untuk unit layanan *e-licensing* kedua indikator tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus.

Pada unit layanan PPT membentuk sudut mendekati 90 derajat dengan indikator Persyaratan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dari pengguna unit layanan PPT tidak dipengaruhi oleh besaran skor indikator Persyaratan. Kondisi yang berkebalikan dengan unit layanan *e-licensing* ini dimungkinkan karena pengguna unit layanan PPT dapat berinteraksi langsung dengan petugas, sehingga segala hal terkait persyaratan pelayanan dapat ditanyakan langsung kepada petugas. Pada Biplot dua indikator yaitu Produk Layanan dan Pengaduan Saran dan Masukan membentuk garis dengan sudut mendekati 180 derajat terhadap unit layanan PPT. Artinya, kedua indikator tersebut perlu menjadi prioritas untuk peningkatan kepuasan pengguna layanan PPT.

Pada unit layanan Pengajuan Alat dan Perangkat Telekomunikasi serta unit layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi, indikator yang memiliki tingkat korelasi tinggi terhadap kepuasan pengguna layanan adalah Waktu Pelayanan, Sarana-Prasarana Pelayanan serta Pengaduan Saran dan Masukan. Pada unit layanan REOR indikator yang memiliki tingkat korelasi tinggi terhadap kepuasan pengguna layanan adalah Prosedur, Kompetensi Pelaksana dan Produk Layanan.

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

Indeks Integritas Pelayanan Publik (**IIPP**) menggambarkan besaran tingkat konsistensi pejabat/petugas unit layanan publik dalam melaksanakan/menerapkan peraturan perundang-undangan, prosedur dan kode etik unit layanan yang bersangkutan di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pengguna layanan.

Indeks integritas pelayanan publik diperoleh dari kombinasi antara variabel “**Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan**”, dan “**Akuntabilitas Pegawai**”. Variabel “**Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan**” terdiri dari indikator “Transparansi Layanan Publik” dan “Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi”. Variabel “**Akuntabilitas Pegawai**” hanya terdiri dari indikator “**Akuntabilitas Pegawai**”. Setiap masyarakat yang mengurus layana publik akan memberikan penilaian terhadap indikator integritas pelayanan publik yang dinyatakan dalam bentuk skala pengukuran *Likert*.

IIPP unit layanan Ditjen SDPPI mengacu pada standar integritas yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Indonesia dengan besaran rentang nilai IIPP adalah 1-10. Responden IIPP adalah pengguna unit layanan Ditjen SDPPI yang berinteraksi langsung dengan unit layanan yang ada di lingkungan Ditjen SDPPI. Pada survei yang dilakukan tahun 2018 ini, ada 6 (enam) unit layanan yang diukur IIPP, yaitu:

1. IIPP SFR *online*
2. IIPP SFR Loker
3. IIPP Sertifikat REOR Baru
4. IIPP Sertifikat REOR Perpanjangan
5. IIPP Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi
6. IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil yang diperoleh dari pengukuran IIPP ke-enam unit layanan tersebut, tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3.37. IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2018

IIPP	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI
8,21	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	8,39	Transparansi Layanan Publik	8,27
			Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	8,51
	Akuntabilitas Pegawai	8,09	Akuntabilitas Pegawai	8,09

Dari Tabel 3.37 terlihat bahwa IIPP Ditjen SDPPI secara gabungan sebesar **8,21** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**, artinya Pelayanan Publik Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI.

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 di luar prosedur, suasana di tempat pelayanan nyaman, fasilitas pelayanan lengkap, dan lain sebagainya.

Tabel 3.38. IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) *Online*

IIPP	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI
8,03	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	8,08	Transparansi Layanan Publik	8,10
			Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	8,07
	Akuntabilitas Pegawai	7,99	Akuntabilitas Pegawai	7,99

Dari Tabel 3.38 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) *Online* sebesar **8,03** (skala ukur 0-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6.00, artinya Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) *Online* sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik SFR *Online*.

Tabel 3.39. IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) PPT

IIPP	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI
7,94	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	7,96	Transparansi Layanan Publik	8,02
			Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	7,91
	Akuntabilitas Pegawai	7,93	Akuntabilitas Pegawai	7,93

Dari Tabel 3.39 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) PPT sebesar **7,94** (skala ukur 0-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6,00, artinya Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) PPT sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik SFR di Pusat Pelayanan Terpadu (PPT).

Tabel 3.40. IIPP Sertifikat REOR Baru

IIPP	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI
9,32	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	9,92	Transparansi Layanan Publik	9,83
			Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	10,00
	Akuntabilitas Pegawai	8,93	Akuntabilitas Pegawai	8,93

Dari Tabel 3.40 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikat REOR Baru sebesar **9,32** (skala ukur 0-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu

sebesar 6,00, artinya Layanan Sertifikat REOR baru sudah sangat berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik REOR.

Tabel 3.41. IIPP Sertifikat REOR Perpanjangan

IIPP	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI
7,93	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	8,33	Transparansi Layanan Publik	7,50
			Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	9,17
	Akuntabilitas Pegawai	7,63	Akuntabilitas Pegawai	7,63

Dari Tabel 3.41 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikat REOR Perpanjangan sebesar **7,93** (skala ukur 0-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6,00, artinya Layanan Sertifikat REOR perpanjangan sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik REOR.

Tabel 3.42. IIPP Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi

IIPP	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI
8,03	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	8,04	Transparansi Layanan Publik	8,08
			Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	8,00
	Akuntabilitas Pegawai	8,03	Akuntabilitas Pegawai	8,03

Dari Tabel 3.42 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **8,03** (skala ukur 0-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6,00, artinya Layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan sertifikat alat dan perangkat Telekomunikasi.

Tabel 3.43. IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

IIPP	VARIABEL	NILAI	INDIKATOR	NILAI
8,02	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	7,99	Transparansi Layanan Publik	8,08
			Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	7,90
	Akuntabilitas Pegawai	8,05	Akuntabilitas Pegawai	8,05

Dari Tabel 3.43 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **8,02** (skala ukur 0-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6,00, artinya Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan pengujian alat dan perangkat Telekomunikasi.

Rangkuman Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Tahun 2018 disajikan pada tabel berikut ini.

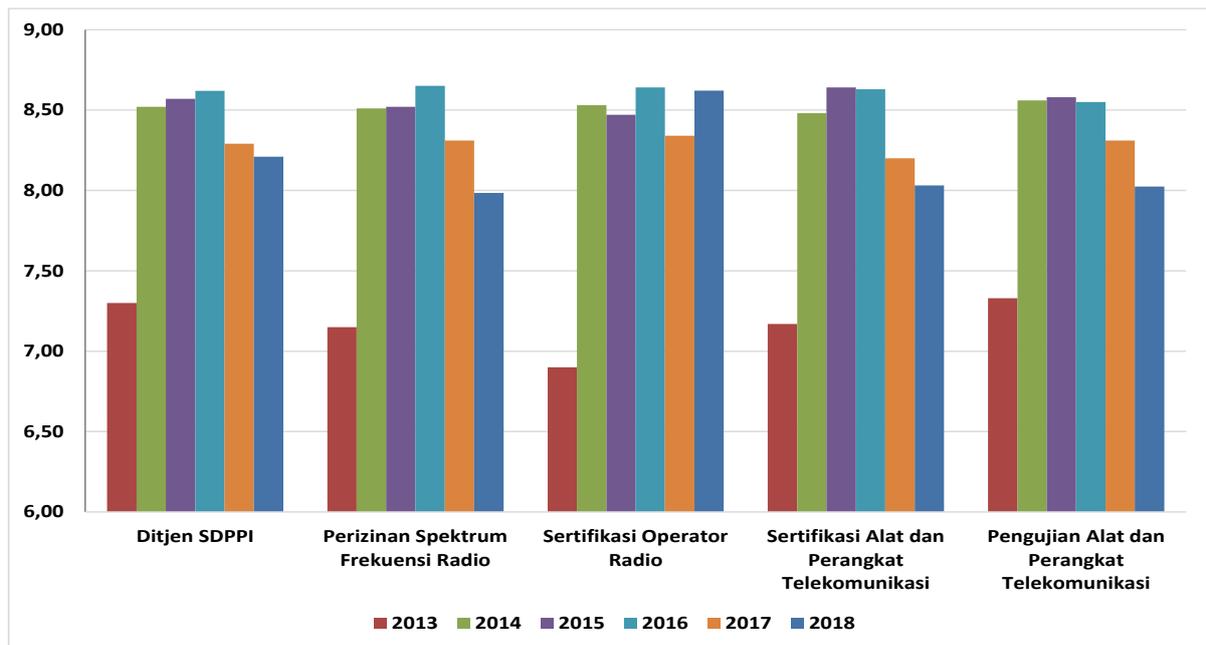
Tabel 3.44. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

No.	Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI	IIPP	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan			Akuntabilitas Pegawai
			Nilai Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	Transparansi Layanan Publik	Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	
1	SFR on-line	8,03	8,08	8,10	8,07	7,99
2	SFR Loker	7,94	7,96	8,02	7,91	7,93
3	Sertifikasi REOR Baru	9,32	9,92	9,83	10,00	8,93
4	Sertifikasi REOR Perpanjangan	7,93	8,38	7,50	9,17	7,63
5	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	8,03	8,04	8,08	8,00	8,03
6	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	8,02	7,99	8,08	7,90	8,05
	Rata-rata	8,21	8,39	8,27	8,51	8,09

Dari Tabel 3.44 terlihat bahwa secara keseluruhan nilai Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Tahun 2018 sebesar 8.21, artinya seluruh Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan. Perkembangan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI dari tahun 2013 sampai tahun 2018 disaji pada tabel berikut ini.

Tabel 3.45. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2013 – 2018

No	Pelayanan Publik	DATA 2013		DATA 2014		DATA 2015		DATA 2016		DATA 2017		DATA 2018	
		IIPP	% Naik / (Turun)										
1	Ditjen SDPPI	7,3	8,52	16,71	8,57	0,59	8,62	0,58	8,29	-3,83	8,21	-0,97	
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7,15	8,51	19,02	8,52	0,12	8,65	1,53	8,31	-3,93	7,98	-3,92	
3	Sertifikasi Operator Radio	6,9	8,53	23,62	8,47	-0,70	8,64	2,01	8,34	-3,47	8,62	3,38	
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,17	8,48	18,27	8,64	1,89	8,63	-0,12	8,20	-4,98	8,03	-2,05	
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,33	8,56	16,78	8,58	0,23	8,55	-0,35	8,31	-2,81	8,02	-3,44	



Gambar 3.3. Grafik Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2013 – 2018

3.7. Importance Performance Analysis (IPA).

Pada sub bab pembahasan IPA ini akan disajikan hasil dari dua jenis analisis, yaitu:

1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).
2. Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

Kedua analisis tersebut diukur pada 4 (empat) unit layanan, yaitu SFR Locket; SFR *online*; Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi; serta Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

3.7.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan. *Gap Analysis* digunakan untuk merangkum indikator survei yang memiliki angka kesenjangan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan akan menjadi titik fokus perbaikan mutu layanan di masa yang akan datang.

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

Tabel 3.46. *Gap Analysis* Unit Layanan SFR Locket

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Persyaratan	3,28	3,34	-0,06
2	Produk Layanan	3,25	3,15	0,10
3	Sarana Dan Prasarana	3,28	3,28	0,00
4	Prosedur	3,40	3,17	0,23
5	Kompetensi Pelaksana	3,39	3,33	0,06
6	Perilaku Pelaksana	3,34	3,31	0,03
7	Waktu Pelayanan	3,55	3,17	0,38
8	Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,42	3,17	0,25
		Rata-rata kesenjangan		0,126
		Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)		0,149
		Keragaman (<i>variance</i>)		0,022
		Ambang batas bawah kesenjangan		0,023
		Ambang batas atas kesenjangan		0,229

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan SFR Locket ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,229. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Waktu pelayanan (0,38)
2. Pengaduan, Saran dan Masukan (0,25)
3. Prosedur (0,23)

Fakta ini menunjukkan bahwa pada ketiga indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas Prosedur, Waktu pelayanan dan Fasilitas Pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh unit layanan SFR Loker. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.47. *Gap Analysis* Unit Layanan SFR Online

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Persyaratan	3,29	3,32	-0,03
2	Produk Layanan	3,24	3,32	-0,08
3	Keterandalan Sistem Pelayanan	3,42	3,29	0,13
4	Prosedur	3,34	3,36	-0,02
5	Kompetensi Pelaksana	3,40	3,27	0,13
6	Menu Helpdesk (Web Chat)	3,55	3,26	0,29
7	Waktu Pelayanan	3,46	3,29	0,17
8	Pengaduan, Saran, dan Msukan	3,36	3,17	0,19
Rata-rata kesenjangan				0,098
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0,128
Keragaman (<i>variance</i>)				0,016
Ambang batas bawah kesenjangan				0,009
Ambang batas atas kesenjangan				0,186

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan SFR Online ketentuan menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,186. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

1. Menu Helpdesk (Web Chat) (0.29)
2. Pengaduan, Saran dan Masukan (0,19)

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas Menu Helpdesk (Web Chat) dan Fasilitas Pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh petugas SDPPI, namun pada kenyataannya kinerja yang ditunjukkan oleh petugas Ditjen SDPPI tersebut masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.48. *Gap Analysis* Unit Layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Produk Layanan	3,25	3,37	-0,12
2	Sarana & Prasarana Pelayanan	3,38	3,37	0,01
3	Prosedur	3,35	3,33	0,02
4	Kompetensi Pelaksana	3,33	3,42	-0,09
5	Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,46	3,22	0,24
6	Persyaratan	3,25	3,27	-0,02
7	Waktu Pelayanan	3,56	3,30	0,26
8	Perilaku Pelaksana	3,44	3,42	0,02
Rata-rata kesenjangan				0,041
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0,138
Keragaman (<i>variance</i>)				0,019
Ambang batas bawah kesenjangan				-0,054
Ambang batas atas kesenjangan				0,137

Pada *Gap Analysis* Unit Layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,137. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

1. Waktu Pelayanan (0,26)
2. Pengaduan, Saran dan Masukan (0,24)

Fakta ini menunjukkan bahwa pada dua indikator tersebut pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas pelayanan unit layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.49. *Gap Analysis* unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	GAP
1	Produk Layanan	3,28	3,29	-0,01
2	Sarana & Prasarana Pelayanan	3,44	3,37	0,07
3	Prosedur	3,29	3,25	0,04
4	Kompetensi Pelaksana	3,39	3,29	0,10
5	Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,52	3,25	0,27
6	Persyaratan	3,28	3,23	0,05
7	Waktu Pelayanan	3,54	3,30	0,24
8	Perilaku Pelaksana	3,42	3,36	0,06
	Rata-rata kesenjangan			0,104
	Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)			0,099
	Keragaman (<i>variance</i>)			0,010
	Ambang batas bawah kesenjangan			0,036
	Ambang batas atas kesenjangan			0,172

Dari Tabel 3.49 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan (0,27)
2. Waktu Pelayanan (0,24)

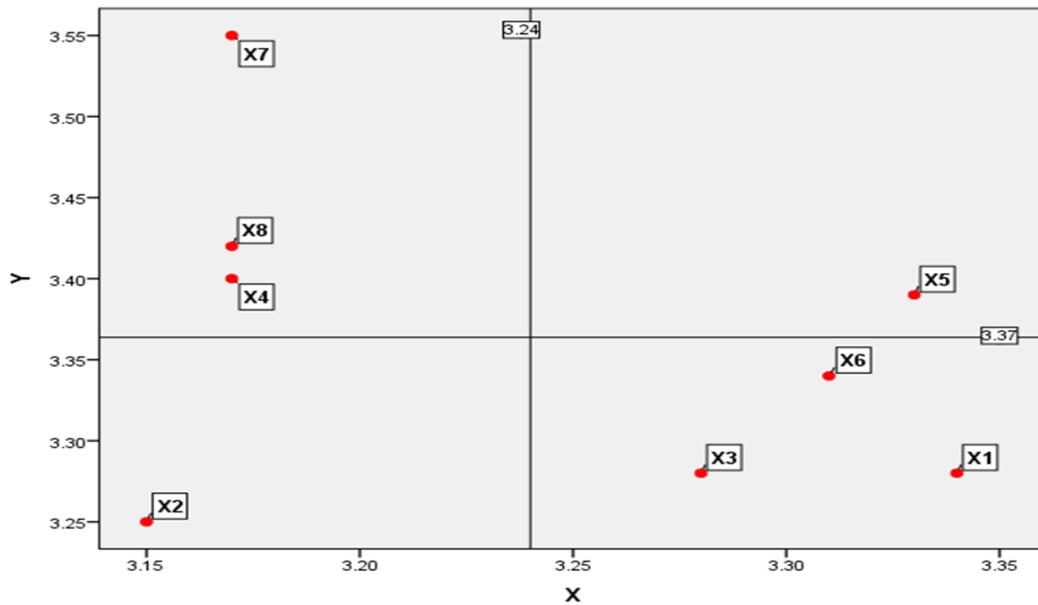
Fakta ini menunjukkan bahwa pada dua indikator tersebut pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas pelayanan unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.7.2. Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

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

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI tahun 2018 secara keseluruhan tersaji pada uraian berikut.

A. Analisis Kuadran Layanan SFR Loker Ditjen SDPPI



Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR Loker Ditjen SDPPI

Keterangan:

No	Indikator
X1	Persyaratan
X2	Produk Layanan
X3	Sarana Dan Prasarana
X4	Prosedur
X5	Kompetensi Pelaksana
X6	Perilaku Pelaksana
X7	Waktu Pelayanan
X8	Pengaduan, Saran, dan Masukan

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:

1. X4 = Prosedur.
2. X7 = Waktu pelayanan.
3. X8 = Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Kuadran II: Pertahankan Prestasi

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah **X5 = Kompetensi pelaksana.**

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 **X2 = Produk Layanan**.

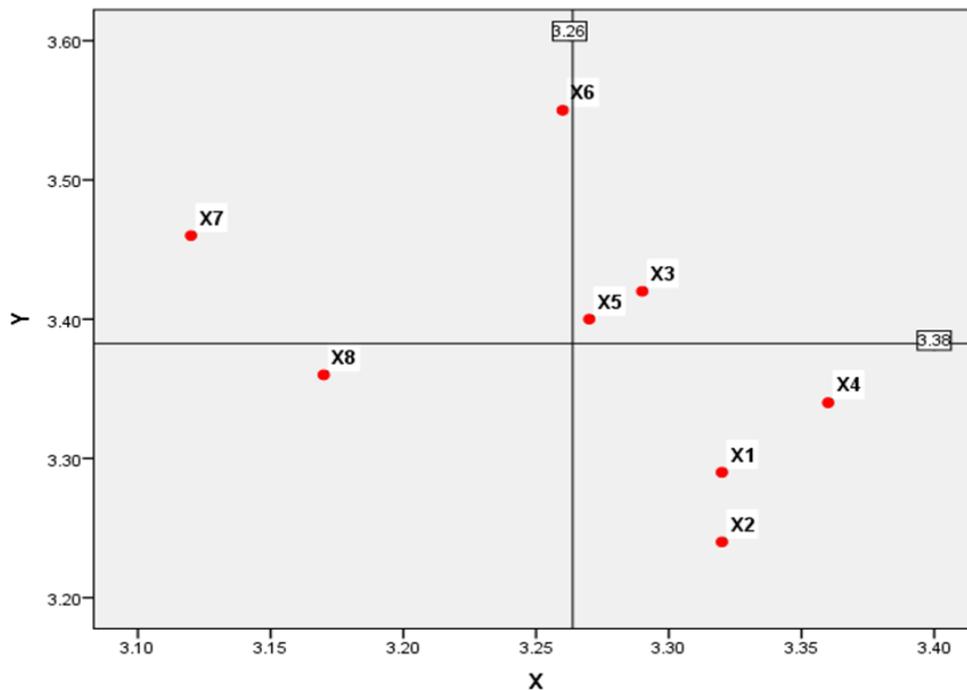
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

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:

1. X1 = Persyaratan.
2. X3 = Sarana Dan Prasarana.
3. X6 = Perilaku Pelaksana.

B. Analisis Kuadran Layanan SFR *online* Ditjen SDPPI



Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR *online* Ditjen SDPPI

Keterangan:

No	Indikator
X1	Persyaratan
X2	Produk Layanan
X3	Keterandalan Sistem Pelayanan
X4	Prosedur
X5	Kompetensi Pelaksana
X6	<i>Menu Helpdesk (Web Chat)</i>
X7	Waktu Pelayanan
X8	Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

1. X6 = Menu *Helpdesk (Web Chat)*.
2. X7 = Waktu pelayanan.

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

1. X3 = Keterandalan Sistem Pelayanan.
2. X5 = Kompetensi pelaksana.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

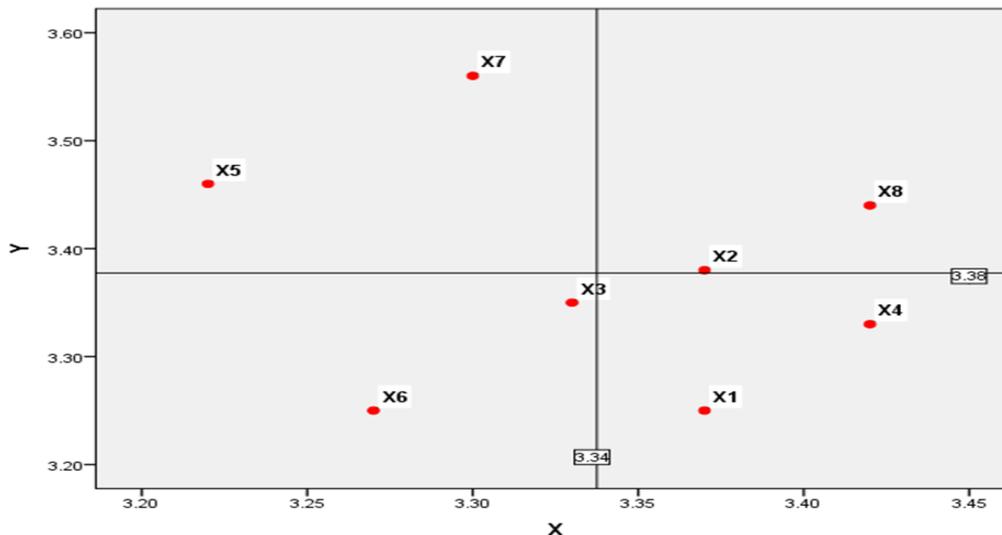
- X8 = Pengaduan, Saran, Dan Masukan.

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. X1 = Persyaratan.
2. X2 = Produk Layanan.
3. X4 = Prosedur.

C. Analisis Kuadran Layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI



Gambar 3.6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI

Keterangan:

No	Indikator
X1	Produk Layanan
X2	Sarana & Prasarana Pelayanan
X3	Prosedur
X4	Kompetensi Pelaksana
X5	Pengaduan, Saran, dan Masukan
X6	Persyaratan
X7	Waktu Pelayanan
X8	Perilaku Pelaksana

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

1. X5 = Pengaduan, Saran, Dan Masukan.
2. X7 = Waktu pelayanan.

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

1. X2 = Sarana & Prasarana Pelayanan.
2. X8 = Perilaku Pelaksana.

Kuadran III: Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

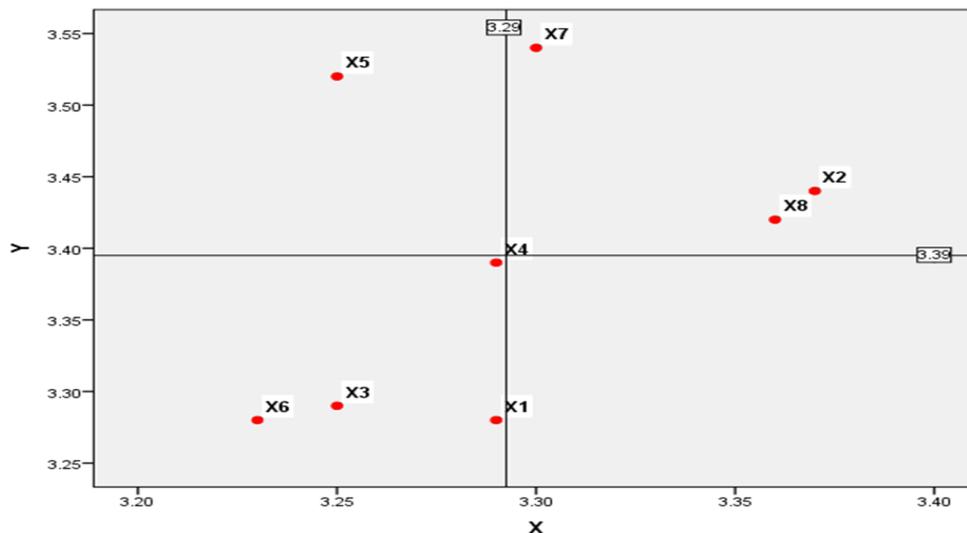
1. X3 = Prosedur.
2. X6 = Persyaratan.

Kuadran IV: Melebihi Harapan.

Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. X1 = Produk Layanan.
2. X4 = Kompetensi Pelaksana.

D. Analisis Kuadran Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI



Gambar 3.7. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI

Keterangan:

No	Indikator
X1	Produk Layanan
X2	Sarana & Prasarana Pelayanan
X3	Prosedur
X4	Kompetensi Pelaksana
X5	Pengaduan, Saran, dan Masukan
X6	Persyaratan
X7	Waktu Pelayanan
X8	Perilaku Pelaksana

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah **X5 = Pengaduan, Saran, dan Masukan**.

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

1. X2 = Sarana & Prasarana Pelayanan.
2. X7 = Waktu Pelayanan.
3. X8 = Perilaku Pelaksana.

Kuadran III: Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

1. X1 = Produk Layanan.
2. X3 = Prosedur.
3. X4 = Kompetensi Pelaksana.
4. X6 = Persyaratan.

Kuadran IV: Melebihi Harapan.

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini .

Berdasarkan ke-4 pemetaan indikator kepuasan pengguna layanan di lingkungan unit layanan Ditjen SDPPI, dapat dirangkum prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai berikut:

Tabel 3.50. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

NO	UNIT LAYANAN	INDIKATOR
1	SFR Loker	Prosedur
		Waktu Pelayanan
		Pengaduan, Saran, dan Masukan
2	SFR <i>on-line</i>	<i>Menu Helpdesk (Web Chat)</i>
		Waktu Pelayanan
3	Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengaduan, Saran, Dan Masukan
		Waktu Pelayanan
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengaduan, Saran, Dan Masukan

Berdasarkan Tabel 3.50 diperoleh indikator indeks kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian responden untuk perbaikan kinerja adalah Waktu Pelayanan (X7).

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

BAB**4**

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

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

- 1) Berdasarkan Nilai Komponen Hasil, Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika ditinjau dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan menunjukkan perkembangan yang substansial telah tercapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi.
- 2) Secara umum pelanggan Ditjen SDPPI sudah puas dengan pelayanan dari Ditjen SDPPI. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **83,42** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kinerja pelayanan "**BAIK**".
 - IKM Izin Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai **81,28** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - IKM Sertifikat Operator Radio berada pada nilai **85,91** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **83,42** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **82,26** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
- 3) Pelaksanaan layanan *online* menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan yang lebih tinggi dibandingkan melalui Pusat Pelayanan Terpadu (PPT). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Ditjen SDPPI untuk PPT berada pada nilai 81,06 yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**". Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Ditjen SDPPI secara *online* berada pada nilai 82,12 yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**". Hasil yang diperoleh menunjukkan indikasi baik pelaksanaan layanan melalui *online* secara menyeluruh.
- 4) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah "**SANGAT BAIK**" dengan nilai **8,21** (Skala 1-10), sedangkan IIPP 6 (enam) unit layanan publik Ditjen SDPPI, adalah:
 - i. IIPP SFR *Online* sudah "**SANGAT BAIK**" dengan nilai **8,03**.
 - ii. IIPP SFR PPT sudah "**BAIK**" dengan nilai **7,94**.
 - iii. IIPP Sertifikat REOR baru sudah "**SANGAT B,AIK**" dengan nilai **9,32**.
 - iv. IIPP Sertifikat REOR perpanjangan sudah "**BAIK**" dengan nilai **7,93**.
 - v. IIPP Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah "**SANGAT BAIK**" dengan nilai **8,03**.

- vi. IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah “**SANGAT BAIK**” dengan nilai **8,02**.
- 5) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) beberapa indikator yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI adalah:
- a. Izin Spektrum Frekuensi Radio - PPT
 1. Prosedur
 2. Waktu pelayanan
 3. Pengaduan, Saran dan Masukan
 - b. Izin Spektrum Frekuensi Radio – *online*
 1. Menu Helpdesk (*Web Chat*)
 2. Pengaduan, Saran dan Masukan
 - c. Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi
 1. Pengaduan, Saran dan Masukan
 2. Waktu Pelayanan
 - d. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
 1. Pengaduan, Saran dan Masukan (0,27)
 2. Waktu Pelayanan

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

4.2. Rekomendasi.

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI. Pada keseluruhan unit layanan indikator yang perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah Waktu layanan.

- **Waktu Pelayanan** menjadi indikator yang menjadi sorotan oleh pengguna layanan, dalam hal ini lebih ditekankan pada waktu penyelesaian perizinan. Sesungguhnya sudah ada standar waktu penyelesaian layanan, namun banyak pengguna layanan yang belum mengetahui hal tersebut. Sehingga ketika waktu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang berlaku, pelanggan masih menganggap pelayanan terlalu lama dan pelanggan memberikan tingkat kepuasan yang rendah. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan sosialisasi yang lebih gencar lagi pada pelanggan terkait dengan waktu penyelesaian layanan agar pelanggan tahu standar waktu penyelesaian layanan.

- Pelanggan berharap proses penyelesaian pelayanan perizinan yang lebih cepat. Untuk itu, dapat direkomendasikan **2 (dua) langkah yang dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pelayanan**, yaitu :
 - 1) *Review* semua SOP untuk menyederhanakan prosedur, waktu, dan persyaratan yang masih dimungkinkan dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ITK).
 - 2) Mensosialisasikan jangka waktu (*timeline*) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan, misalnya dengan mencantumkan tanggal awal proses dan rencana selesainya layanan pada resi/notifikasi penerimaan dokumen.

Uraian berikut memberikan rekomendasi lebih rinci terkait indikator dari suatu unit layanan yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan kinerjanya. Rekomendasi tersebut dibuat berdasarkan rangkuman keseluruhan hasil survei, termasuk informasi yang diperoleh dari pertanyaan terbuka mengenai alasan responden memberikan penilaian yang rendah untuk suatu indikator atau sub indikator.

Tabel 4.1. Rekomendasi Perbaikan Unit Layanan Ditjen SDPPI berdasarkan Hasil Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2018

UNIT LAYANAN	HAL YANG PERLU DITINGKATKAN			DESKRIPSI KONDISI	REKOMENDASI PERBAIKAN
	INDIKATOR	NILAI INDEKS	KONDISI		
SFR <i>Online</i>	Waktu pelayanan	82.37	Perlu ditingkatkan	<p>Persentase pengguna layanan yang tidak memahami lama waktu penyelesaian layanan.</p> <p>Akibatnya pemberian nilai tingkat kepuasan lebih banyak dipengaruhi oleh pemahaman subyektif pengguna layanan tentang waktu penyelesaian layanan</p>	<p>Program yang perlu dilakukan atau ditingkatkan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisai tentang prosedur layanan • Mensosialisasikan jangka waktu (<i>timeline</i>) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan
	Persyaratan	83.11	Berkorelasi tinggi dengan IKM ISR <i>Online</i>	Kondisi saat ini kinerja dari indikator persyaratan cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan	<p>Indikator persyaratan berkontribusi besar terhadap IKM ISR <i>Online</i>. Oleh karena itu untuk memperoleh IKM pengguna layanan yang tinggi perlu selalu diperhatikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kejelasan syarat pengurusan perizinan SFR • Kemudahan memenuhi persyaratan • Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku
SFR <i>Online</i>	Pengaduan, Saran, Dan Masukan	79.28	Perlu ditingkatkan	<p>Terdapat gap besar antara harapan pelanggan dan kinerja unit layanan</p> <p>Sebagian besar responden menyatakan kurangnya respon terhadap keluhan serta kurangnya follow up terhadap keluhan pengguna layanan</p>	Perlu adanya sistem informasi tentang penyelesaian pengaduan. Setiap pelanggan yang menyampaikan pengaduan akan mendapatkan informasi atas penanganan pengaduan yang disampaikan. Misalkan pelanggan dihubungi dan diberi info lewat

UNIT LAYANAN	HAL YANG PERLU DITINGKATKAN			DESKRIPSI KONDISI	REKOMENDASI PERBAIKAN
	INDIKATOR	NILAI INDEKS	KONDISI		
					telpon/email tentang penyelesaian pengaduan
	Menu <i>Helpdesk (Web Chat)</i>	81,39	Perlu ditingkatkan	Indikator ini sudah memuaskan responden, namun harapan/ekspektasi responden terhadap indikator tersebut sangat tinggi	Peningkatan kualitas layanan Menu <i>Helpdesk (Web Chat)</i> melalui berbagai inovasi.
SFR PPT	Produk Layanan	78,85	Perlu ditingkatkan	Sebagian besar responden menyatakan hal-hal yang perlu ditingkatkan: <ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya sosialisasi tentang produk layanan • Kurangnya informasi dan follow up terhadap produk yang sudah habis izin • Bentuk informasi yang lebih mudah 	Perlu dikaji kembali bentuk dan media informasi yang tepat untuk penyampain tentang produk layanan, seperti habis masa izin
SFR PPT	Prosedur	79.35	Perlu ditingkatkan	Terdapat gap besar antara harapan pelanggan dan kinerja unit layanan	Program yang perlu dilakukan atau ditingkatkan adalah: Peningkatan Sosialisasi Prosedur Layanan. Hal ini diperlukan agar masyarakat pengguna unit layanan memahami akan hak dan kewajiban selaku pengguna suatu unit layanan. Sehingga tidak ada lagi pemahaman yang salah tentang sulitnya prosedur layanan. Juga pemahaman tentang awal waktu suatu proses pelayanan.
	Waktu pelayanan	79.66	Perlu ditingkatkan	Terdapat gap besar antara harapan pelanggan dan kinerja unit layanan	Program yang perlu dilakukan atau ditingkatkan adalah: <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisai tentang prosedur layanan • Mensosialisasikan jangka waktu

UNIT LAYANAN	HAL YANG PERLU DITINGKATKAN			DESKRIPSI KONDISI	REKOMENDASI PERBAIKAN
	INDIKATOR	NILAI INDEKS	KONDISI		
					(timeline) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan
SFR PPT	Pengaduan Saran dan Masukan	79.17	Perlu ditingkatkan	<p>Terdapat gap besar antara harapan pelanggan dan kinerja unit layanan</p> <p>Umumnya responden menyatakan unit layanan kurang responsif terhadap pengaduan.</p> <p>Responden umumnya berharap agar untuk dihubungi misal via telpon terkait informasi tindak lanjut proses pengaduan</p> <p>Masih dijumpai responden yang tidak tahu mekanisme pengaduan, sehingga membei penilaian rendah</p>	<p>Program yang perlu dilakukan atau ditingkatkan adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisai tentang mekanisme Pengaduan Saran dan Masukan • Perlu adanya sistem informasi tentang penyelesaian pengaduan. Setiap pelanggan yang menyampaikan pengaduan akan mendapatkan informasi atas penanganan pengaduan yang disampaikan
REOR	Prosedur	84.63	Berkorelasi tinggi dengan IKM REOR	Kondisi saat ini kinerja dari indikator prosedur cukup tinggi	Indikator prosedur berkontribusi besar terhadap IKM REOR. Oleh karena itu untuk memperoleh IKM pengguna layanan yang tinggi perlu selalu diperhatikan untuk mempertahankan kinerja dari indikator Prosedur.
REOR	Kompetensi Pelaksana	86.15	Berkorelasi tinggi dengan IKM REOR	Kondisi saat ini kinerja dari indikator Kompetensi Pelaksana cukup tinggi	Indikator Kompetensi Pelaksana berkontribusi besar terhadap IKM REOR. Oleh karena itu untuk memperoleh IKM pengguna layanan yang tinggi perlu selalu diperhatikan untuk mempertahankan kinerja dari indikator Kompetensi Pelaksana.

UNIT LAYANAN	HAL YANG PERLU DITINGKATKAN			DESKRIPSI KONDISI	REKOMENDASI PERBAIKAN
	INDIKATOR	NILAI INDEKS	KONDISI		
	Produk Layanan	85.26	Berkorelasi tinggi dengan IKM REOR	Kondisi saat ini kinerja dari indikator Produk Layanan cukup tinggi	Indikator Produk Layanan berkontribusi besar terhadap IKM REOR. Oleh karena itu untuk mem-peroleh IKM pengguna layanan yang tinggi perlu selalu diperhatikan untuk mempertahankan kinerja dari indikator Produk Layanan.
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Waktu Pelayanan	82.42	Berkorelasi tinggi dengan IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Masyarakat sudah puas terhadap waktu pelayanan. Namun demikian masih terjadi gap yang besar antara harapan pelanggan dan kinerja, dikarenakan prosedur yang dijalani tidak sesuai dengan yang diharapkan (keterbatasan sumber daya dari Balai Uji Ditjen SDPPI), sehingga banyak terjadi masyarakat mengikuti prosedur dibawah kelas yang diinginkan, misal keinginan dikelas I, tetapi terealisasi dikelas 2 yang memerlukan waktu proses lebih lama)	Perlu dibuat media informasi yang menyajikan informasi kuota pengujian yang bisa dilakukan sesuai dengan kapasitas Alat yang dimiliki oleh Balai Uji Ditjen SDPPI
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sarana-Prasarana Pelayanan	84.15	Berkorelasi tinggi dengan IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Kondisi saat ini kinerja dari indikator Sarana-Prasarana Pelayanan cukup tinggi	Indikator Sarana-Prasarana Pelayanan berkontribusi besar terhadap IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Oleh karena itu untuk memperoleh IKM pengguna layanan yang tinggi perlu selalu diperhatikan untuk mempertahankan kinerja dari indikator Sarana-Prasarana Pelayanan.

UNIT LAYANAN	HAL YANG PERLU DITINGKATKAN			DESKRIPSI KONDISI	REKOMENDASI PERBAIKAN
	INDIKATOR	NILAI INDEKS	KONDISI		
	Pengaduan Saran dan Masukan	81.14	Berkorelasi tinggi dengan IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Terdapat gap yang besar antara harapan pelanggan dan kinerja unit layanan Responden menyatakan unit layanan kurang responsif terhadap pengaduan.	Program yang perlu dilakukan atau ditingkatkan adalah <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisai tentang mekanisme Pengaduan Saran dan Masukan • Perlu adanya sistem informasi tentang penyelesaian pengaduan. Setiap pelanggan yang menyampaikan pengaduan akan mendapatkan informasi atas penanganan pengaduan yang disampaikan.
Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Waktu Pelayanan	82.46	Berkorelasi tinggi dengan IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Masyarakat sudah puas terhadap waktu pelayanan. Namun demikian masih terjadi gap yang besar antara harapan pelanggan dan kinerja, dikarenakan prosedur yang dijalani tidak sesuai dengan yang diharapkan	Perlu dibuat media informasi yang menyajikan informasi kuota pengujian yang bisa dilakukan sesuai dengan kapasitas Alat yang dimiliki oleh Balai Uji Ditjen SDPPI
	Sarana-Prasarana Pelayanan	84.24	Berkorelasi tinggi dengan IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Kondisi saat ini kinerja dari indikator Sarana-Prasarana Pelayanan cukup tinggi	Indikator Sarana-Prasarana Pelayanan berkontribusi besar terhadap IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Oleh karena itu untuk memperoleh IKM pengguna layanan yang tinggi perlu selalu diperhatikan untuk mempertahankan kinerja dari indikator Sarana-Prasarana Pelayanan.
	Pengaduan Saran dan Masukan	80.56	Berkorelasi tinggi dengan IKM Sertifikat Alat dan	Terdapat gap besar antara harapan pelanggan dan kinerja unit layanan	Indikator Pengaduan Saran dan Masukan berkontribusi besar terhadap IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Oleh karena itu untuk

UNIT LAYANAN	HAL YANG PERLU DITINGKATKAN			DESKRIPSI KONDISI	REKOMENDASI PERBAIKAN
	INDIKATOR	NILAI INDEKS	KONDISI		
			Perangkat Telekomunikasi Prioritas Utama		<p>memperoleh IKM pengguna layanan yang tinggi perlu selalu diperhatikan untuk mempertahankan kinerja dari indikator Sarana-Prasarana Pelayanan.</p> <p>Perlu dilakukan peningkatan kinerja dalam hal Pengaduan Saran dan Masukan. Program yang perlu dilakukan atau ditingkatkan adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisai tentang mekanisme Pengaduan Saran dan Masukan • Perlu adanya sistem informasi tentang penyelesaian pengaduan.