



• LAPORAN AKHIR •

SURVEI PELAYANAN PUBLIK = DITJEN SDPPI =

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2019



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 950 orang di wilayah DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Yogyakarta, Jawa Tengah, dan Jawa Timur, serta 50 orang dari pihak internal Ditjen SDPPI dan pakar.

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, Oktober 2019

LPPM - IPB

DAFTAR ISI



• LAPORAN AKHIR •

SURVEI PELAYANAN PUBLIK
= DITJEN SDPPI =

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2019



Disusun Oleh



LPPM - IPB
BOGOR

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vii
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan	5
1.3. Sasaran	5
1.4. Lokasi Pekerjaan	7
1.5. Referensi Hukum	7
1.6. Lingkup Pekerjaan	8
1.7. Inovasi Pelaksanaan Survei	8
2. URAIAN PENDEKATAN, METODOLOGI, DAN PROGRAM KERJA	12
2.1. Pendekatan	12
2.2. Metodologi	17
2.2.1. Tahap Persiapan (<i>Preparation</i>)	20
2.2.1.1. <i>Kick Off Meeting</i> /Rapat Koordinasi awal dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI	20
2.2.1.2. Identifikasi dan Inventarisasi Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI.	20
2.2.1.3. Penyusunan rancangan indikator survei SKM & IIPP, Rancangan kuesioner, metode sampling, pedoman <i>Quality Assurances</i> (QA) dan <i>Quality Control</i> (QC) Data	26
2.2.1.4. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang rancangan indikator survei & kuesioner SKM & IIPP, metode sampling, pedoman QA/QC Data.	45
2.2.1.5. Pelaksanaan FGD pembahasan indikator SKM & IIPP, penentuan bobot setiap indikator SKM dan rancangan kuesioner SKM & IIPP	45
2.2.1.6. Pengolahan Data Hasil FGD.	45
2.2.1.7. Melakukan ujicoba kuesioner (<i>survei piloting</i>)	46
2.2.1.8. Rapat pembahasan hasil uji coba kuesioner	46
2.2.1.9. Pelatihan/pembekalan survei/interviewer	46
2.2.1.10. Penyusunan dan Pembahasan Laporan Pendahuluan/Awal	47
2.2.2. Tahap Pelaksanaan Survei	47
2.2.2.1. Pengumpulan data primer	47
2.2.2.2. Proses QA pelaksanaan survei dan QC Data Kuesioner	48
2.2.2.3. Penyusunan dan Pembahasan Laporan Kemajuan	51
2.2.3. Tahap Pengolahan Dan Analisis Data	51
2.2.3.1. <i>Coding, entry</i> dan <i>cleaning</i> data	51
2.2.3.2. Pengolahan data	51
2.2.3.3. Analisis data	55
2.2.3.4. Rapat pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI tentang hasil analisis data	59
2.2.4. Tahap Pelaporan	60
2.2.4.1. Penyusunan Laporan Pendahuluan	60
2.2.4.2. Penyusunan Laporan Kemajuan	60
2.2.4.3. Penyusunan Laporan Akhir	60
3. HASIL DAN PEMBAHASAN	62
3.1. Hasil Pencapaian Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2019	62
3.2. Peta Pengukuran IKM dan IIPP	65
3.3. Rancangan Analisis Data	72

3.4.	Deskripsi Responden.....	73
3.5.	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	76
3.5.1.	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	88
3.5.2.	Sertifikat Operator Radio.....	77
3.5.3.	Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR).....	78
3.5.4.	Izin Amatir Radio (IAR).....	81
3.5.5.	Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	84
3.5.6.	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	103
3.5.7.	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	97
3.5.8.	Analisis <i>Top Two – Boxes</i> (TTB) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	111
3.6.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo.	112
3.6.1.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pihak Eksternal.....	113
3.6.2.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pihak Internal	118
3.6.3.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pihak Pakar	118
3.7.	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).	102
3.7.1.	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	89
3.7.2.	Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	106
3.8.	Isu Permasalahan dan Strategi	114
4.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	120
4.1.	Kesimpulan	120
4.2.	Rekomendasi.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.	6
Tabel 1.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	6
Tabel 1.3. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4.....	11
Tabel 1.4. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-5.....	11
Tabel 2.1. Pendekatan ilmiah kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI”	16
Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen SDPPI	20
Tabel 2.3. Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI	21
Tabel 2.4. Indikator Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)	29
Tabel 2.5. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (<i>importance</i>) oleh Responden.....	32
Tabel 2.6. Simulasi ukuran sampel pada berbagai ukuran populasi dengan menggunakan Metode Slovin pada <i>Margin of Error</i> 5%	37
Tabel 2.7. Estimasi <i>Margin of Error</i> untuk ukuran sampel 950 responden	40
Tabel 2.8. Ukuran Sampel untuk Setiap Wilayah Survei.....	41
Tabel 2.9. Jenis Pelayanan Publik dan Responden pada Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019.....	42
Tabel 2.10. Sebaran Jumlah Responden pada Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019.....	43
Tabel 2.11. Contoh Hasil Perhitungan IIPP.	54
Tabel 2.12. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	55
Tabel 2.13. Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan.....	56
Tabel 2.14. Contoh hasil <i>Gap Analysis</i>	58
Tabel 2.15. Rekapitulasi Output yang akan dihasilkan pada Tahap Pengolahan dan Analisis Data	59
Tabel 3.1. Pencapaian Target Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik SDPPI 2019 ...	64
Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP	66
Tabel 3.3. Rancangan Analisis Data Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2019	72
Tabel 3.4. Jumlah Responden untuk setiap Unit Layanan	74
Tabel 3.5. Frekuensi Pengurusan Layanan Publik di SDPPI oleh Responden	74
Tabel 3.6. Kelompok Responden yang mengurus layanan.....	75
Tabel 3.7. IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	76
Tabel 3.8. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	88
Tabel 3.9. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Secara <i>Online</i> berdasarkan Indikator Penilaian.	86
Tabel 3.10. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Secara <i>Online</i> berdasarkan Wilayah	87
Tabel 3.11. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio di Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) ..	88
Tabel 3.12. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Secara Loker berdasarkan Wilayah.	89
Tabel 3.13. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio	78
Tabel 3.14. IKM Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)	78
Tabel 3.15. IKM Sertifikat Baru REOR berdasarkan Wilayah	79
Tabel 3.16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) IAR terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI	81
Tabel 3.17. IKM IAR terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI berdasarkan Wilayah.	82
Tabel 3.18. IKM Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	84
Tabel 3.19. IKM Layanan IKRAP berdasarkan Wilayah.....	85
Tabel 3.20. IKM Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	103
Tabel 3.21. IKM Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berdasarkan Wilayah.....	103
Tabel 3.22. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	97
Tabel 3.23. IKM Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berdasarkan	

Wilayah	97
Tabel 3.24. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.	100
Tabel 3.25. IIPP Ditjen SDPPI pihak eksternal Tahun 2019	113
Tabel 3.26. IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) <i>Online</i>	114
Tabel 3.27. IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) PPT	101
Tabel 3.28. IIPP REOR	114
Tabel 3.29. IIPP IAR	114
Tabel 3.30. IIPP IKRAP	115
Tabel 3.31. IIPP Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	115
Tabel 3.32. IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	115
Tabel 3.33. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Eksternal.	117
Tabel 3.34. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2013 – 2019.....	117
Tabel 3.35. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.	118
Tabel 3.36. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.....	119
Tabel 3.37. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan SFR Loker	107
Tabel 3.38. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan SFR <i>Online</i>	89
Tabel 3.39. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	104
Tabel 3.40. <i>Gap Analysis</i> unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	98
Tabel 3.41. <i>Gap Analysis</i> unit layanan Izin Amatir Radio.....	82
Tabel 3.42. <i>Gap Analysis</i> unit layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk.....	85
Tabel 3.43. <i>Gap Analysis</i> unit layanan Radio Elektronika dan Operator Radio.....	79
Tabel 3.44. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.	120
Tabel 4.1. Rekomendasi Perbaikan Unit Layanan Ditjen SDPPI berdasarkan Hasil Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2019	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Siklus Evaluasi Tahunan Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	4
Gambar 2.1. Rancangan Penelitian (<i>Research Design</i>)	18
Gambar 2.2. Pelayanan Spektrum Frekuensi Radio	22
Gambar 2.3. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Tetap dan Bergerak Darat	23
Gambar 2.4. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Penyiaran	23
Gambar 2.5. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Penerbangan	24
Gambar 2.6. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Maritim Online	24
Gambar 2.7. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Maritim Offline	25
Gambar 2.8. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Satelit	25
Gambar 2.9. Skema Pemilihan/Pengambilan <i>Cluster Random Sampling</i>	39
Gambar 2.10. Struktur Organisasi Pelaksana Survei	49
Gambar 2.11. Diagram Alir Pekerjaan dan Dokumen (<i>Flow of Work and Document</i>)	50
Gambar 2.12. Kuadran Cartesius IPA	58
Gambar 3.1. Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI	110
Gambar 3.3. Grafik Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2013 – 2019	118
Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR Loker Ditjen SDPPI	112
Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR <i>online</i> Ditjen SDPPI	114
Gambar 3.6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI	105
Gambar 3.7. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI	99

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 pengawas-an 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, (2) Sertifikat Operator Radio, (3) Sertifikasi 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. Sertifikasi 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 aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik (Sinambela, 2010, hal : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan dengan 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**, 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. **Sertifikasi 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 2019 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) Banten, (3) Jawa Barat, (4) DI Yogyakarta, (5) Jawa Tengah, (6) Jawa Timur.

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 Lapang (*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 Saprass 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). 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 *surveyor/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 *surveyor/interviewer*, maka diperlukan personil yang memiliki integritas diri tinggi dan dapat dipercaya. *Surveyor/interviewer* yang terlibat dalam kegiatan ini adalah *surveyor* 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. *Surveyor/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. *Surveyor/interviewer* dapat melihat secara langsung reaksi spontan responden pada saat menjawab pertanyaan dalam kuesioner, sehingga *surveyor/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 tergali, 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 dikuatkan 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.

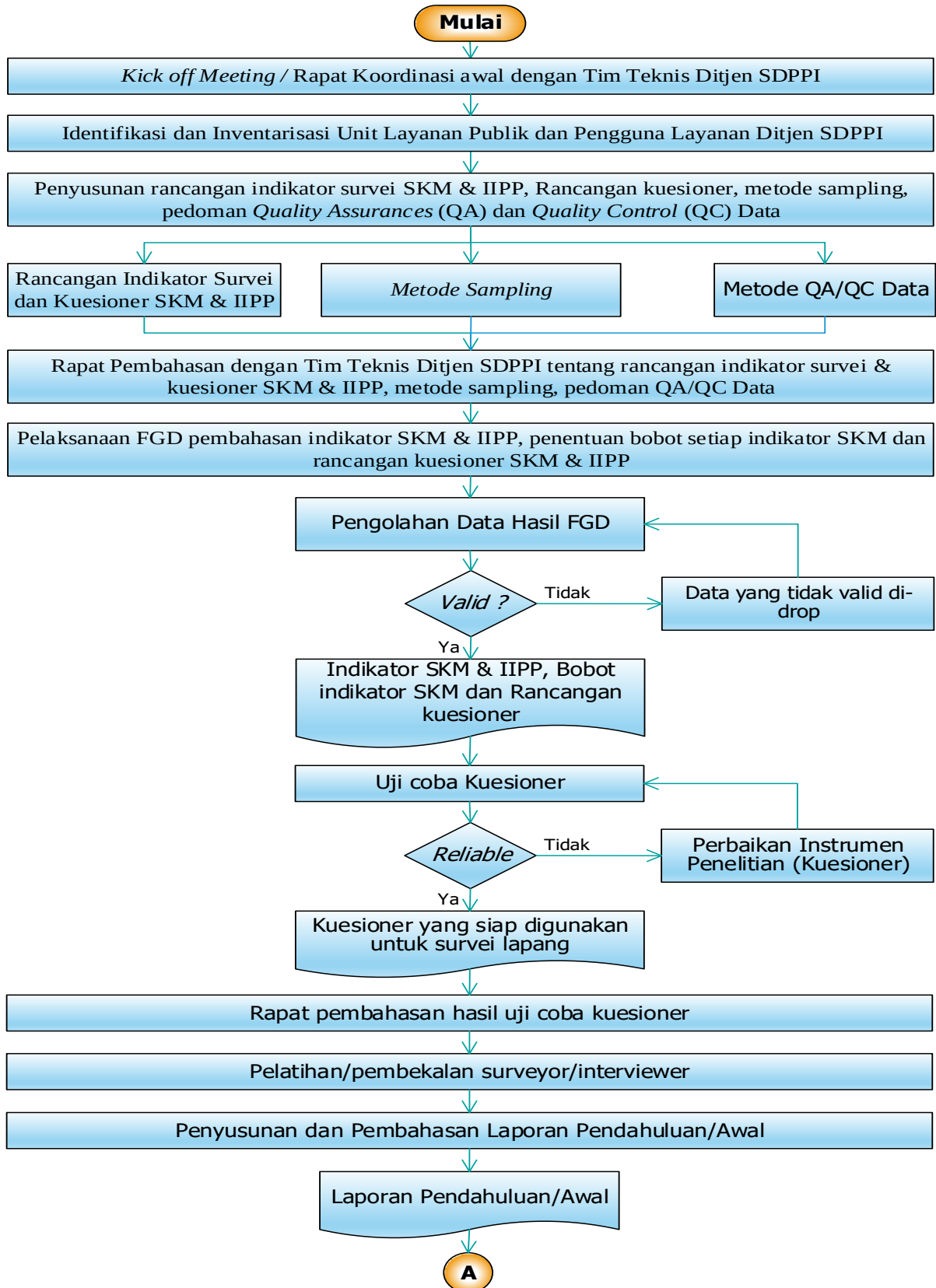
Tabel 2.1. Pendekatan ilmiah kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI”

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.

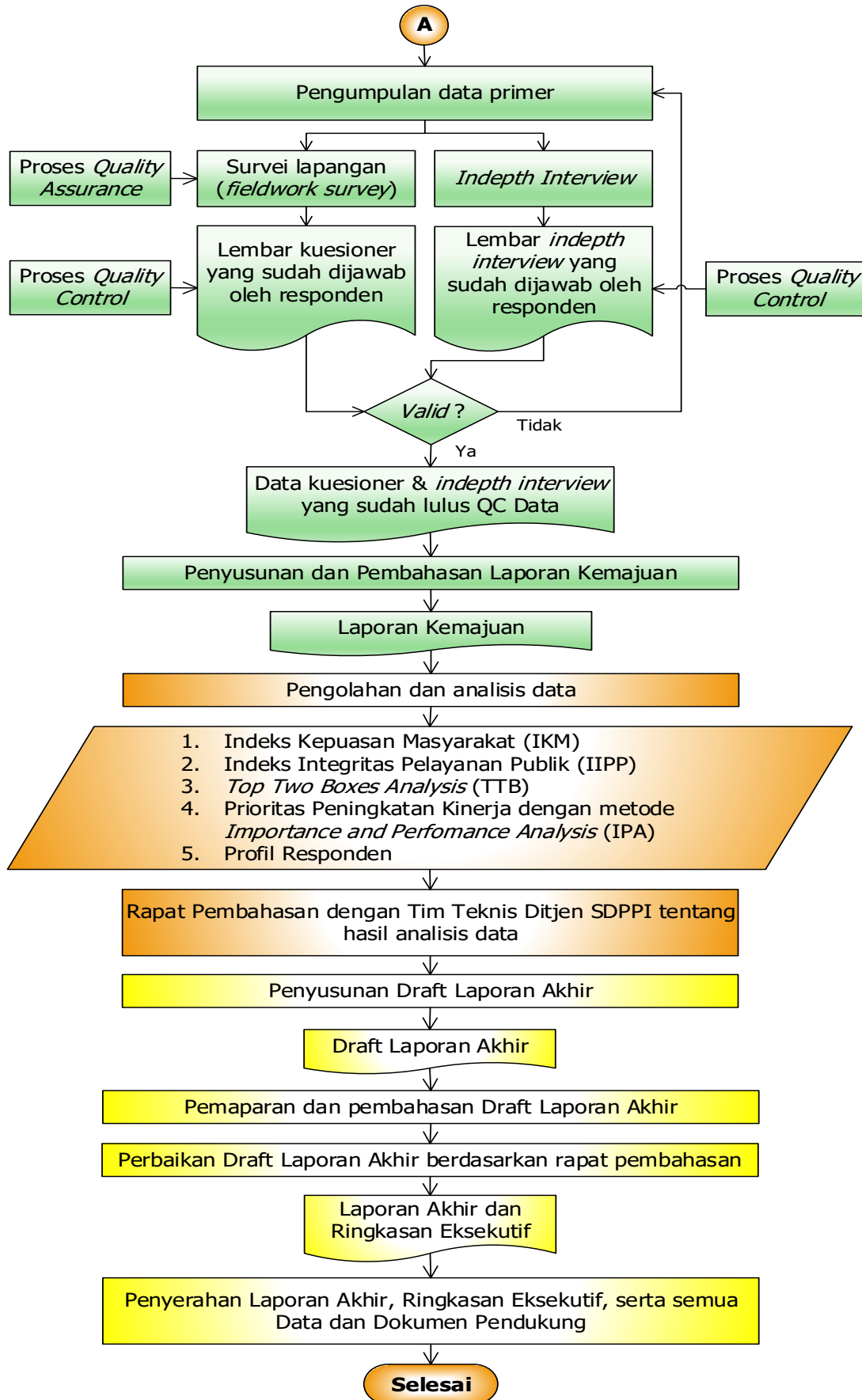
No	Pendekatan	Metode	Implementasi
		<i>Indepth Interview</i> (IDI)	Menggali data dan informasi tentang: (1) atribut atau indikator survei kepuasan pengguna layanan yang sangat mem-pengaruhi atau sensitif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan; (2) integritas pegawai Ditjen SDPPI dalam melayani masyarakat; 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	Izin Stasiun Radio
2	Sertifikasi Operator Radio	1. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio
		2. Izin Amatir Radio
		3. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Hasil Uji 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

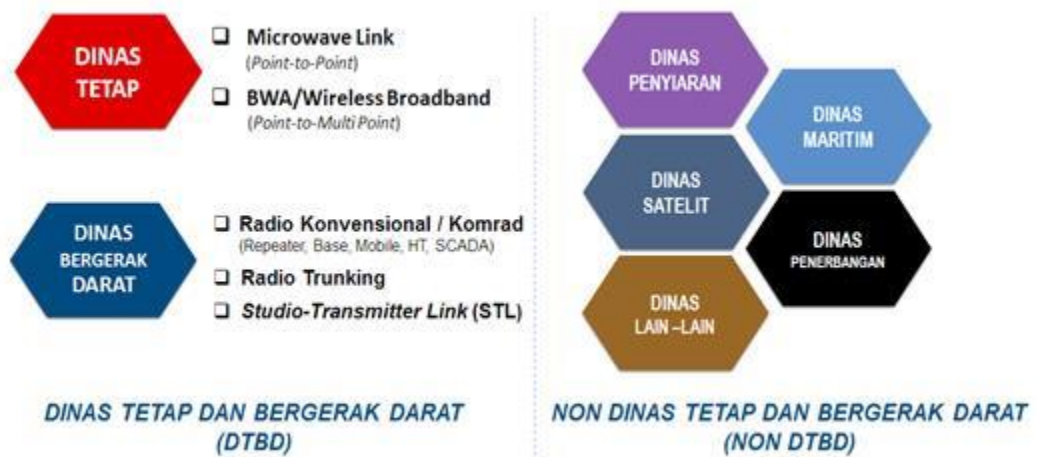
tersebut. Tujuan pendefinisian pengguna layanan ini adalah untuk memastikan bahwa pengguna layanan yang disurvei adalah personil yang mengurus dan merasakan sendiri kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI, sehingga personil yang bersangkutan dapat memberikan penilaian yang objektif.

Tabel 2.3. Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI

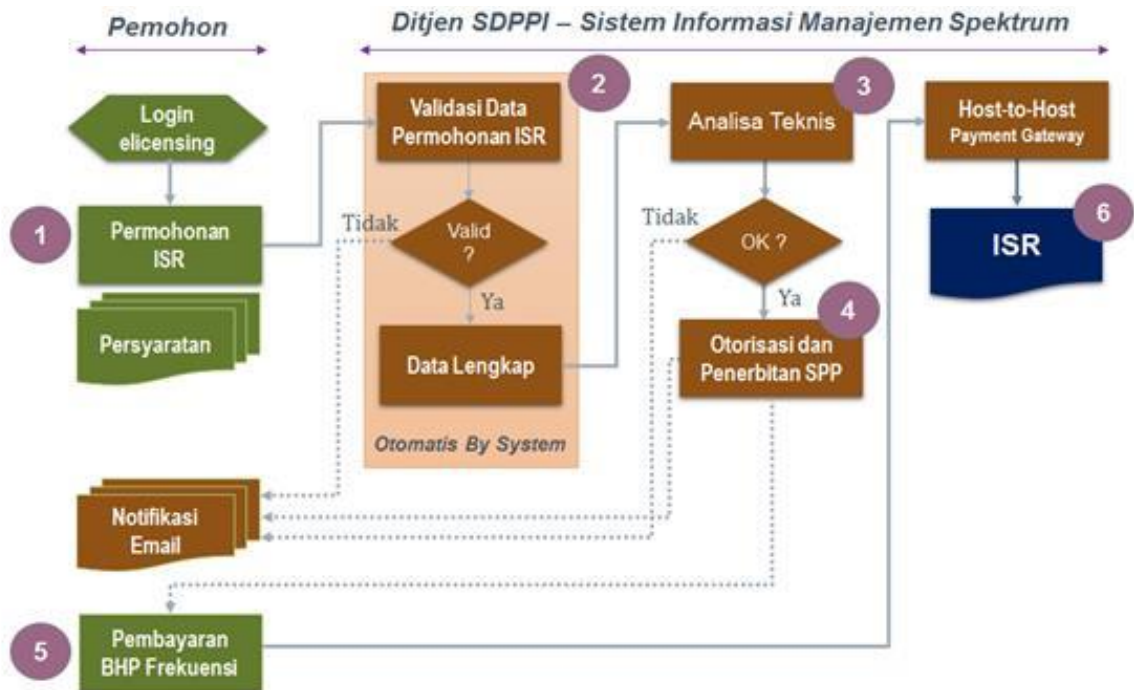
No	Jenis Layanan	Dinas	Service	Sub-Service			Pengguna Layanan
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)	Dinas Tetap	1	Microwave Link	Pengguna Besar	Pegawai perusahaan yang diberi wewenang untuk mengurus Izin Stasiun Radio (SFR)
						Pengguna Sedang	
						Pengguna Kecil	
			Dinas Bergerak Darat	2	Broadband Wireles Access (BWA)		
				3	Radio Trunking		
				4	Radio Konvensional/Komrad		
		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)	Penyiaran	6	TV	TV Swasta	
						TV Komunitas	
						TVRI	
			Radio	7		Radio Swasta	
						Radio Komunitas	
						RRI	
			Maritim	8	Kapal Laut		
				9	Stasiun Pantai		
Penerban gan	10	Darat – Penerbangan					
	11	Pesawat Udara					
Satelit	12	Stasiun Bumi	Tetap				
			Mobile				
	13	Stasiun Angkasa					
	14	Hak Labuh					
2	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)					Pemohon untuk mendapatkan sertifikat REOR
		Izin Amatir Radio (IAR)					Pemohon untuk mendapatkan IAR
		Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)					Pemohon untuk mendapatkan IKRAP

No	Jenis Layanan	Dinas	Service	Sub-Service	Pengguna Layanan
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi			Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi			Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi

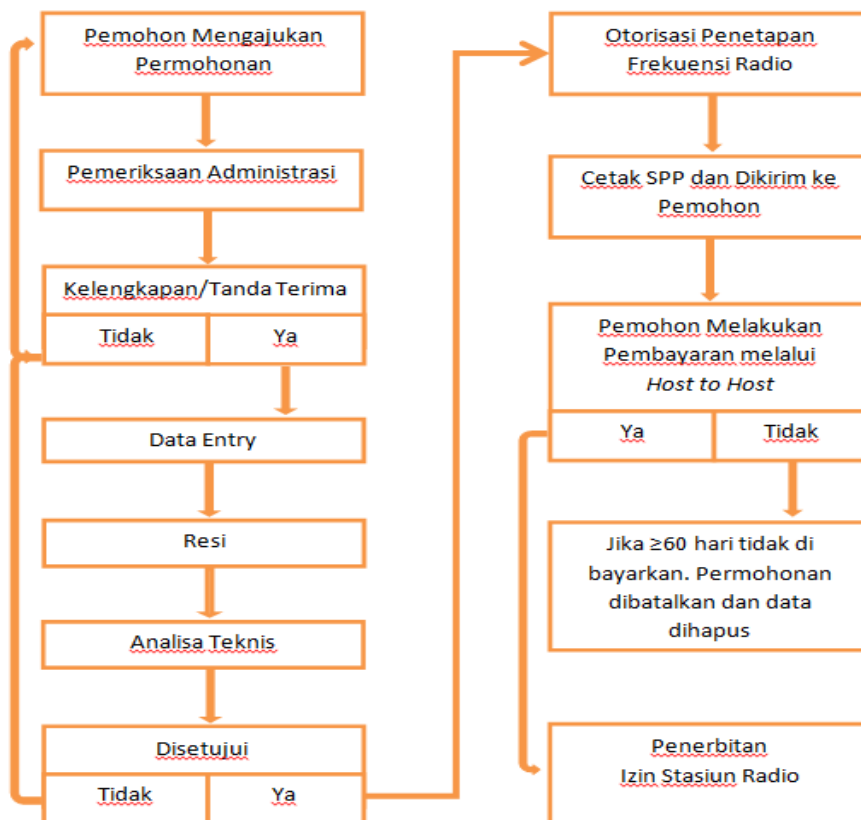
Berikut disajikan uraian alur pelayanan pada setiap dinas/service/subservice di Ditjen SDPPI.



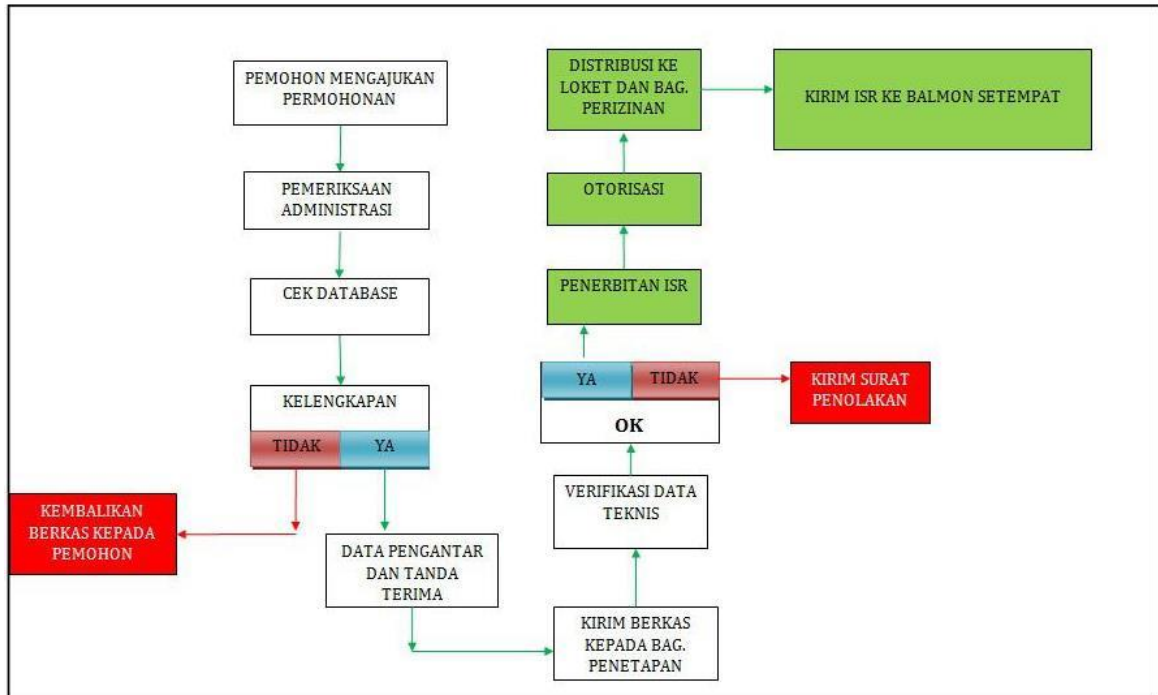
Gambar 2.2. Pelayanan Spektrum Frekuensi Radio



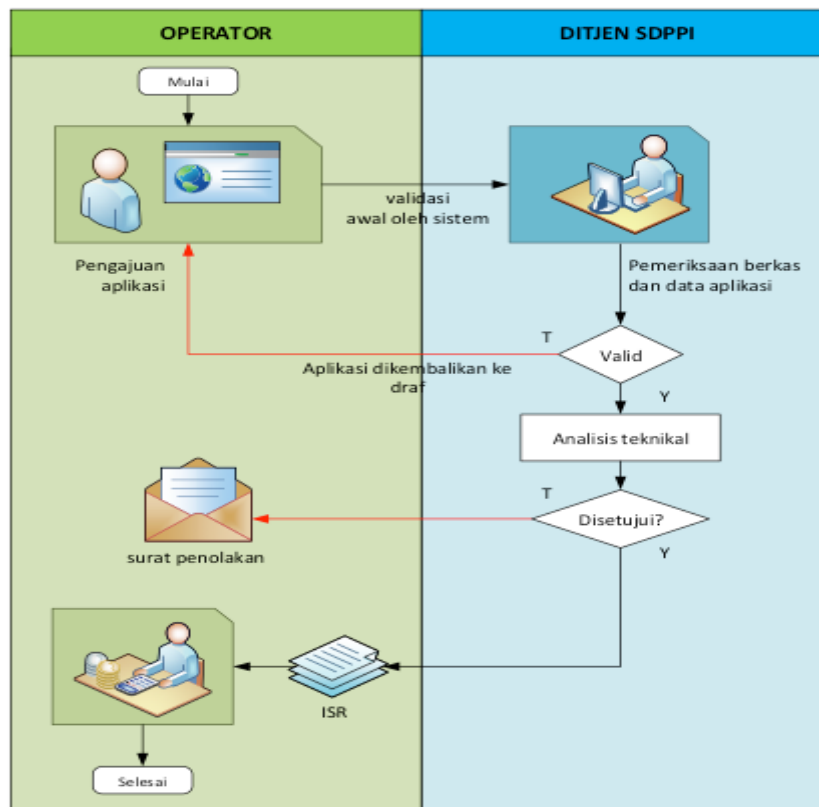
Gambar 2.3. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Tetap dan Bergerak Darat



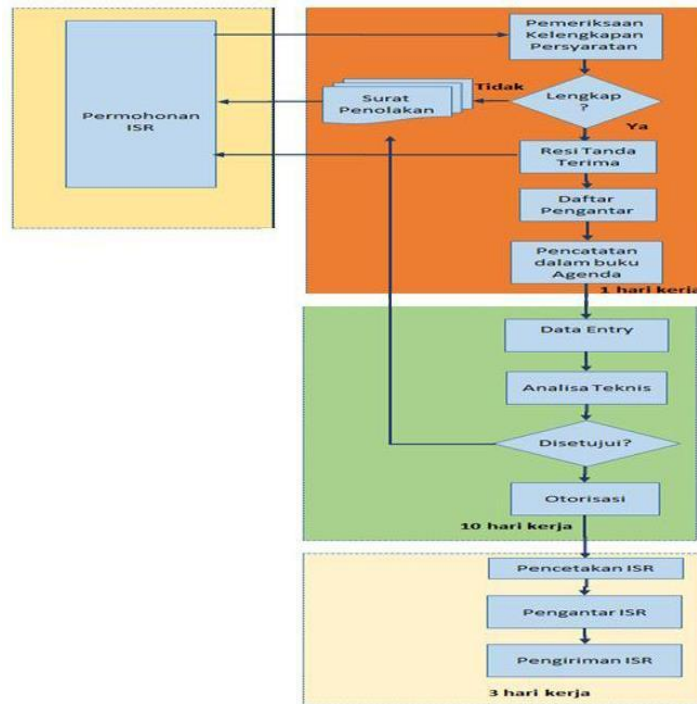
Gambar 2.4. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Penyiaran



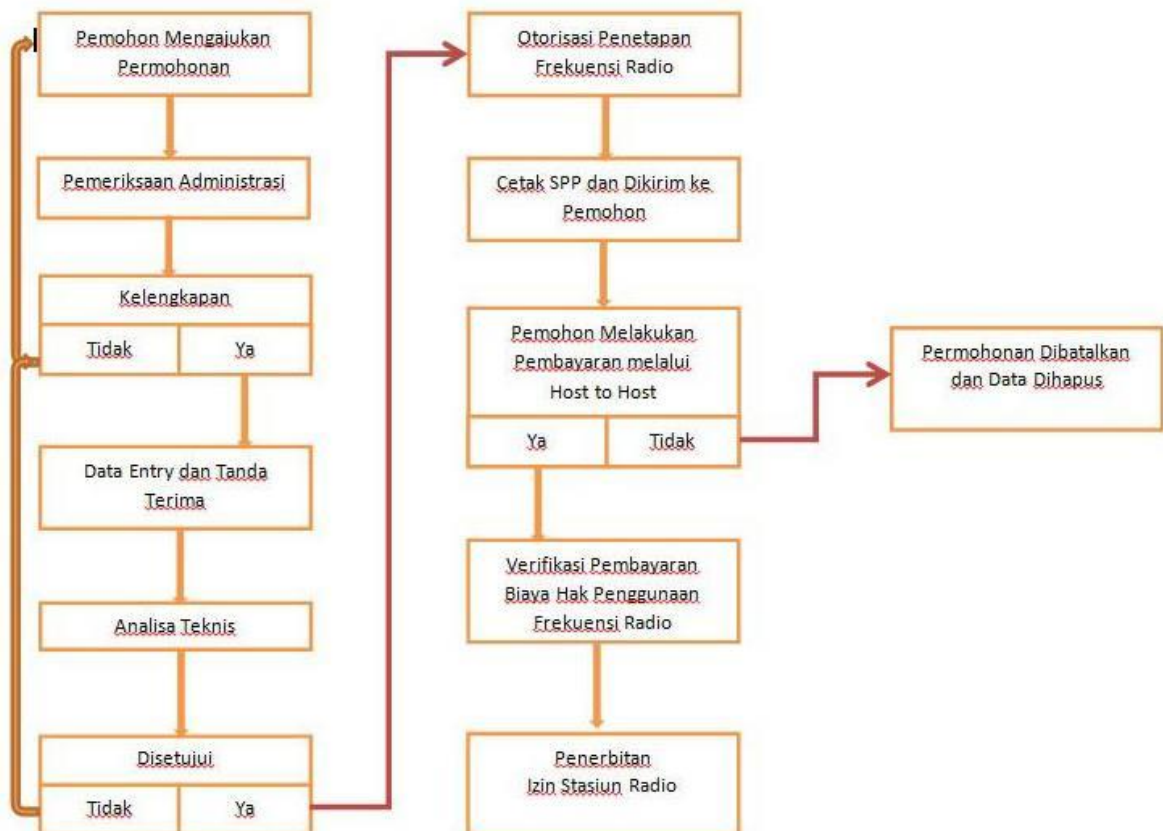
Gambar 2.5. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Penerbangan



Gambar 2.6. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Maritim Online



Gambar 2.7. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Maritim Offline



Gambar 2.8. Alur Pelayanan Permohonan SFR 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 kerapian 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	Indikator	No	Deskripsi
Penilaian Integritas Eksternal	Transparansi	1	Adanya transparansi
		2	Adanya prosedur layanan
		3	Ketaatan pada prosedur
		4	Bebas dari pengistimewaan pada orang/kelompok tertentu
		5	Bebas dari diskriminasi identitas/golongan dalam
	Sistem Anti Korupsi	6	Kampanye anti korupsi yang efektif
		7	Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif
	Integritas Pegawai	8	Adanya budaya kejujuran
		9	Bebas dari kepentingan pribadi dalam bertugas

Dimensi	Indikator	No	Deskripsi
Penilaian Integritas Internal		10	Bebas dari penyalahgunaan wewenang
		11	Pelayanan yang baik
	Budaya Organisasi	1	Adanya transparansi
		2	Bebas dari kepentingan pribadi dalam bertugas
		3	Bebas dari calo/perantara
		4	Bebas dari pertimbangan asal-usul/golongan
		5	Perintah sesuai dengan aturan yang berlaku
		6	Bebas dari suap/gratifikasi
	Sistem Anti Korupsi	7	Kampanye anti korupsi yang efektif
		8	Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif
	Pengelolaan SDM	9	Bebas dari keistimewaan saat seleksi penerimaan pegawai
		10	Sistem penilaian kinerja
		11	Bebas dari faktor kedekatan politik
		12	Kebijakan karir bebas dari pemberian hadiah
		13	Kebijakan peningkatan kualitas SDM bebas dari pemberian hadiah
	Pengelolaan Anggaran	14	Bebas dari penyelewengan anggaran
		15	Pengadaan barang dan jasa bebas dari penyelewengan
		16	Bebas dari pengembungan anggaran
		17	Bebas dari penggunaan anggaran yang tidak sesuai perencanaan
		18	Bebas dari proyek fiktif
		19	Bebas dari penyelewengan dinas
Penilaian Integritas Pakar	Transparansi	1	Adanya transparansi
		2	Adanya prosedur layanan
		3	Ketaatan pada prosedur
		4	Bebas dari pengistimewaan pada orang/kelompok tertentu
		5	Bebas dari diskriminasi identitas/golongan dalam
	Sistem Anti Korupsi	6	Kampanye anti korupsi yang efektif
		7	Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif

B. Kuesioner IKM dan 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 2019 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).

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 $5 \times 20 = 100$.

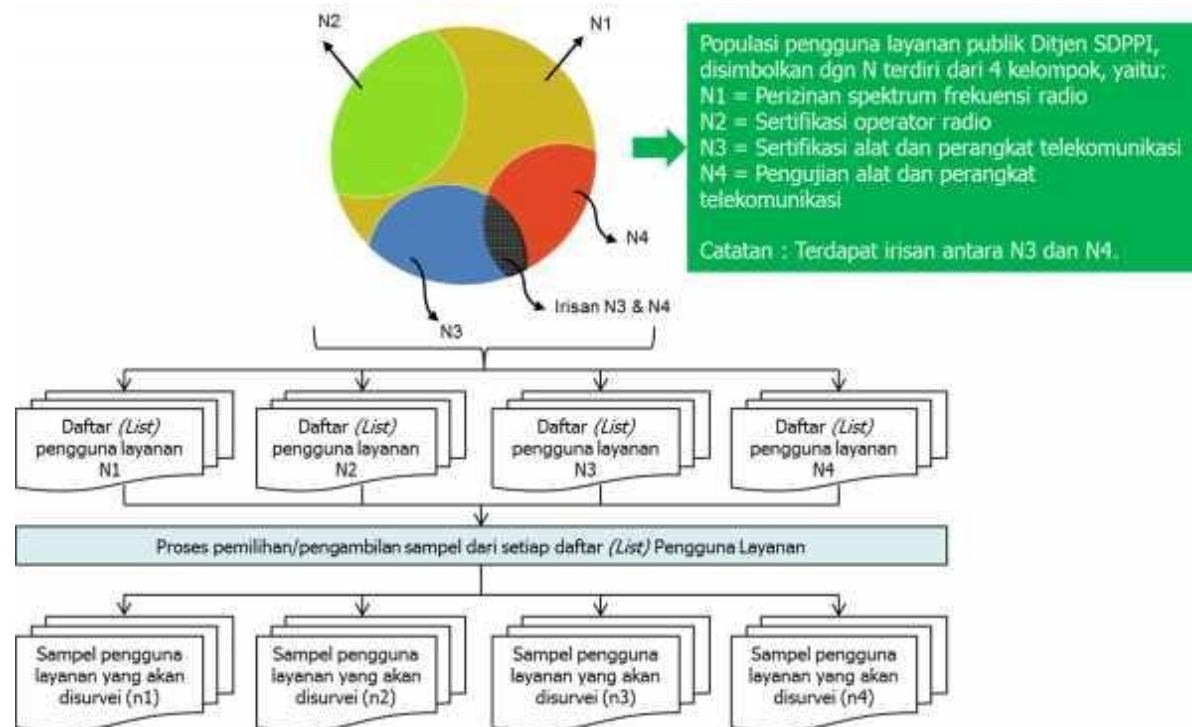
Arikunto Suharsimi (2005) memberikan pendapat sebagai berikut : “..jika peneliti memiliki beberapa ratus subjek dalam populasi, maka mereka dapat menentukan kurang lebih 25 – 30% dari jumlah tersebut. Jika jumlah anggota subjek dalam populasi hanya meliputi antara 100 – 150 orang, dan dalam pengumpulan 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) Sertifikasi operator radio;
- 3) Sertifikasi 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 2019, tahapan penentuan ukuran sampel yang digunakan sebagai berikut:

a. Penentuan Jumlah Sampel Keseluruhan

Pada kegiatan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019 dimandatkan jumlah responden sebanyak 950 orang dari pihak eksternal untuk menilai IKM dan IIPP, sedangkan 50 orang dari pihak internal dan pakar hanya menilai IIPP. Sehingga jumlah responden keseluruhan 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 950 responden

Jumlah Populasi	Nilai Statistik		<i>Margin of Error</i>	Ukuran Sampel
N	P	χ^2	e	n
1.000.000	0,5	1,96	3,18%	950
500.000	0,5	1,96	3,18%	950
250.000	0,5	1,96	3,17%	950
100.000	0,5	1,96	3,16%	950
50.000	0,5	1,96	3,15%	950
11.657	0,5	1,96	3,05%	950

Pada Tabel 2.7 terlihat bahwa untuk ukuran sampel 950 responden dan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDPPI diasumsikan sebesar 11.657, maka *margin of error* sebesar 3,05%. Jika jumlah anggota populasi pengguna layanan sebesar 50.000, maka *margin of error* sebesar 3,15%. Begitu seterusnya, *margin of error* ditentukan oleh jumlah anggota populasi pengguna layanan dan ukuran sampel yang digunakan, yaitu 950 responden. Data simulasi ini menunjukkan bahwa dengan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDPPI sampai dengan 1 juta pengguna dan ukuran sampel 950 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 2019, ditetapkan 6 (enam) wilayah survei yaitu DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, DI Yogyakarta, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. 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

No.	Wilayah	Proporsi ukuran sampel di wilayah survei	Jumlah Sampel (orang)
1	Jabodebek	52,53%	499
2	Banten	9,47%	90
3	Jawa Barat	8,42%	80
4	Yogyakarta	8,95%	85
5	Jawa Tengah	8,74%	83
6	Jawa Timur	11,89%	113
	Total	100,00%	950

c. Penentuan Jumlah Sampel untuk Setiap Unit Layanan

Pada Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019 terdapat 4 (empat) jenis layanan publik yang menjadi objek amatan, yaitu:

1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR).
2. Sertifikasi Operator Radio (SOR)
3. Sertifikasi 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 publik 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 dengan pembobotan pada setiap jenis layanan:

1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) = 20%
2. Sertifikasi Operator Radio (SOR) = 50%
3. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi = 15%
4. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi = 15%

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 2019

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	Pemohon untuk mendapatkan sertifikat REOR
		2. Izin Amatir Radio (IAR) Perizinan Baru	Pemohon untuk mendapatkan IAR
		3. Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perizinan Baru	Pemohon untuk mendapatkan IKRAP
3	Standardisasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi
		2. 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 2019

Service	Jumlah Pemohon(N)	Bobot	n (sampel size)	Fraksi Sampel	Provinsi						
					DKI	BANTEN	DEBOBEK	JABAR	DIY	JATENG	JATIM
Sertifikasi Operator Radio	9,879	0.50	475	0.05	76	52	64	64	76	68	75
REOR	2,407	0.13	124	0.05	30	0	64	0	0	0	30
IAR	3,906	0.22	209	0.05	29	28	0	40	48	39	25
IKRAP	3,566	0.15	142	0.04	17	24	0	24	28	29	20
Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	877	0.20	190	0.22	116	15	5	8	6	11	29
Dinas Tetap	10	0.01	5	0.50	5	0	0	0	0	0	0
Dinas Bergerak Darat	653	0.12	117	0.18	67	10	5	5	5	7	18
Penyiaran	34	0.01	8	0.24	2	1	0	1	0	2	2
Maritim	150	0.05	47	0.31	35	2	0	0	0	2	8
Penerbangan	19	0.01	8	0.42	3	2	0	1	1	0	1
Satelit	11	0.01	5	0.45	4	0	0	1	0	0	0
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	307	0.15	142	0.46	117	8	8	4	1	1	3
Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	594	0.15	143	0.24	100	15	13	4	2	3	6
Total	11,657		950	0.08	409	90	90	80	85	83	113

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* 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

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>

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 IKM & 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 dan IIPP, penentuan bobot setiap indikator SKM dan rancangan kuesioner SKM dan 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 rancangan kuesioner IKM dan IIP.
- 5) Diakhir setiap sesi moderator menyimpulkan hasil diskusi.

2.2.1.6. Pengolahan Data Hasil FGD.

Data yang dihasilkan dari forum FGD berupa pertimbangan penentuan jumlah sampel. Sebelum data diolah, 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 (koragam) 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 950 orang responden.

A. Survei Lapangan (*fieldwork survey*)

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 alamat pengguna layanan SDPPI.

Untuk dapat melakukan wawancara di alamat pengguna layanan SDPPI, maka petugas pewawancara (*interviewer*) dibekali dengan surat tugas dari konsultan pelaksana survei, surat keterangan/pengantar dari Ditjen SDPPI dan data alamat pengguna layanan. Disamping itu, surat permohonan izin survei disertai pula dengan surat pengantar/keterangan dari Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" atau Pejabat yang lebih tinggi lagi untuk memperkuat legalitas pelaksanaan survei di unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

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 *on the spot*, 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.

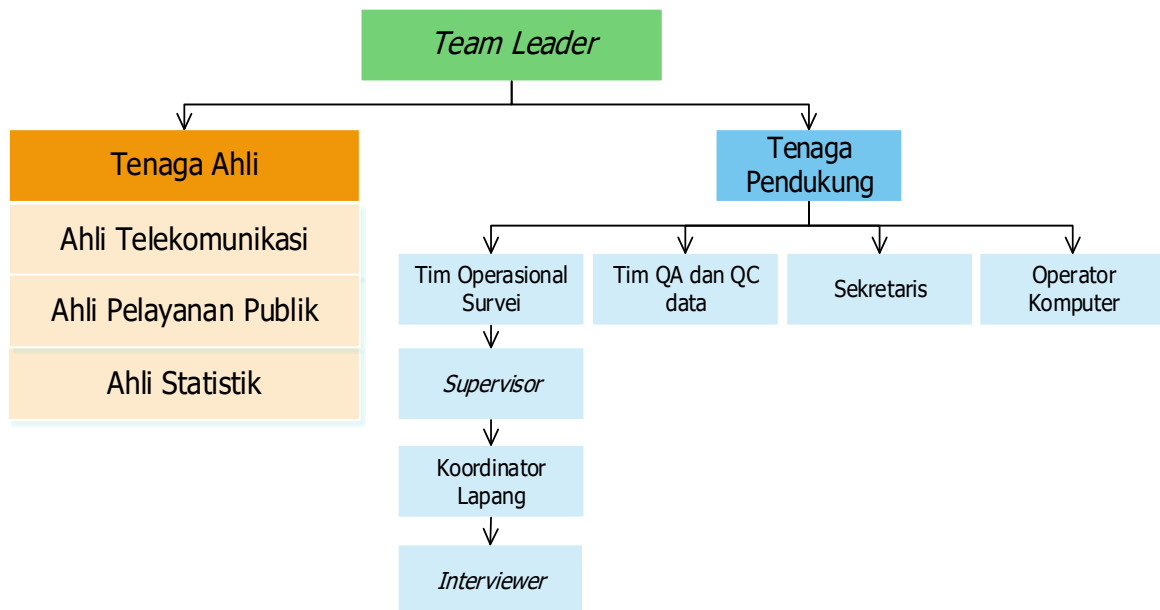
B. Pengiriman secara bertahap lembar kuesioner dari daerah survei ke kantor konsultan pelaksana survei.

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.

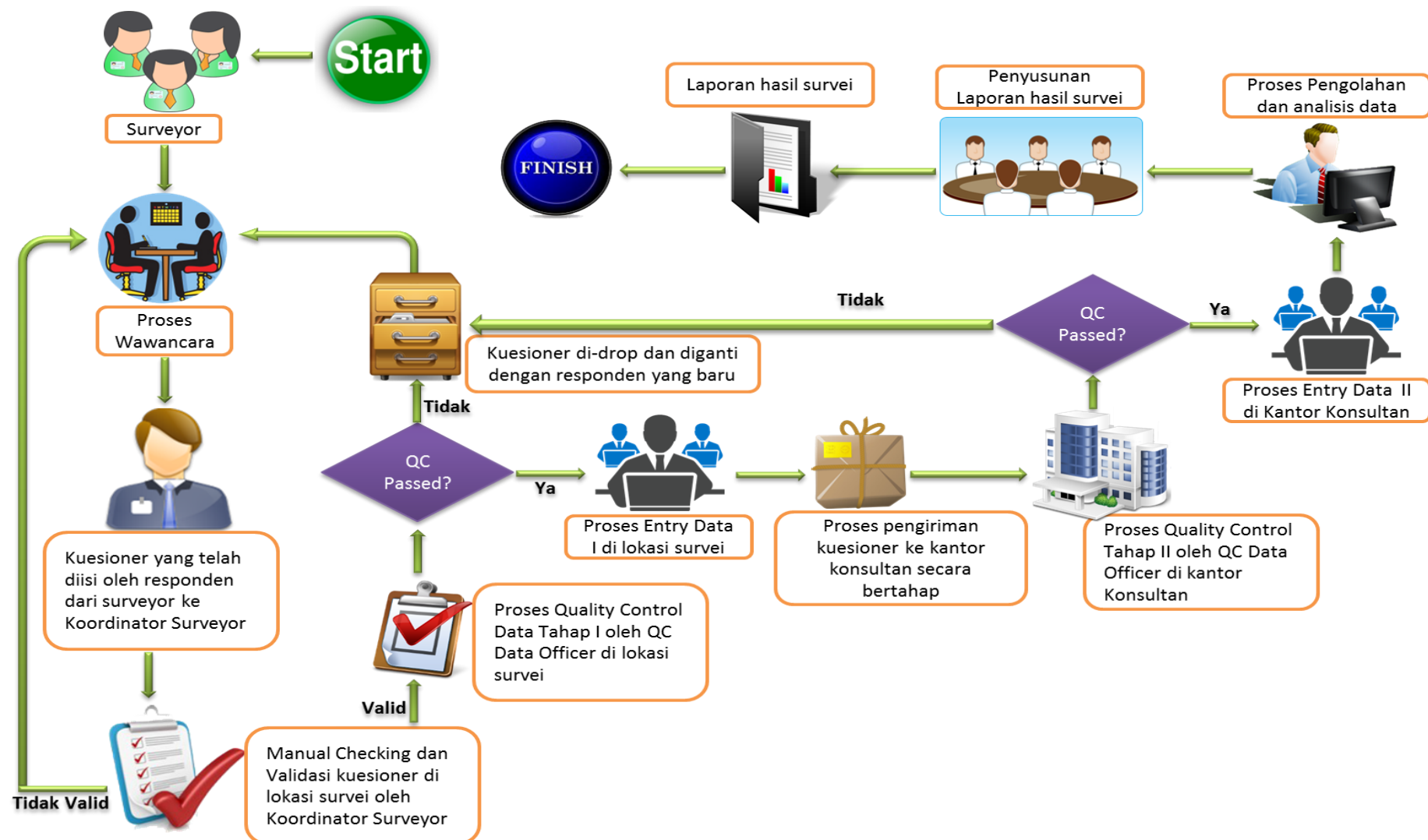
C. Melaksanakan QC data di kantor konsultan pelaksana survei.

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 diwawancarai oleh survei, 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 rata-rata skor indikator dari setiap kualitas pelayanan. Cara menghitung indeks ini dapat diringkas dalam persamaan matematika sebagai berikut :

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

Keterangan : n = Jumlah indikator kualitas pelayanan
 Xi = 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 menghitung rata-rata dari rata-rata skor yang diberikan setiap responden, 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 rata-rata skor 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
≥ 1.00 - 1.749	Sangat Tidak Puas
≥ 1.75 - 2.49	Tidak Puas
≥ 2.50 - 3.249	Puas
≥ 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:

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

Keterangan :

SkI = Skor Indikator

SkSi = Skor Sub-Indikator ke-i

k = Jumlah Sub-Indikator dalam indikator

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

$$IIPP = \frac{\sum_{i=1}^p SkIi}{p}$$

Keterangan :

SkIi = Skor Indikator ke-i

p = Jumlah Indikator

Tabel 2.11. Contoh Hasil Perhitungan IIPP.

Dimensi		Indikator	IIPP	
			(Skala 4)	(Skala 100)
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari Pihak Internal	3.25 (81.17)	Budaya Organisasi	3.30	82.60
		Anti Korupsi	3.30	82.50
		Pengelolaan SDM	3.15	78.63
		Pengelolaan Anggaran	3.24	80.94

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 kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

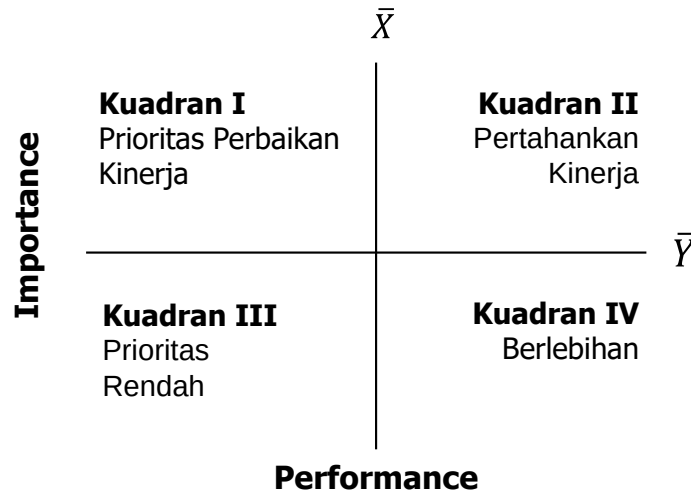
3. **Kuadran ketiga**, terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah.

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	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 Kemajuan;
3. 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 Kemajuan

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

- i. Hasil pencapaian pelaksanaan survei Pelayanan Publik SDPPI tahun 2019.
- ii. Rancangan peta pengukuran IKM dan IIPP
- iii. Rancangan analisis data.

2.2.4.3. 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.

BAB**3**

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Laporan Akhir ini disajikan beberapa hal terkait kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2019, yaitu:

1. Hasil pencapaian pelaksanaan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2019.
2. Peta pengukuran IKM dan IIPP Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2019.
3. Rancangan analisis data.
4. Deskripsi responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019
5. IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019
6. IIPP Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019
7. Importance Performance Analysis (IPA).

3.1. Hasil Pencapaian Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2019

Secara keseluruhan pencapaian target jumlah responden yang disurvei sebesar 102% artinya sudah melebihi dari target yang telah ditetapkan. Pencapaian target di sebagian besar wilayah survei yang terdiri dari DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Yogyakarta, Jawa Tengah, dan Jawa Timur sudah melebihi target di atas 100%, sedangkan wilayah Jabodebek pencapaiannya 100%. Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2019 untuk enam Provinsi di Pulau Jawa secara umum mengalami kendala pada jenis layanan berikut:

1. Layanan IAR dan IKRAP,
Kendala yang dihadapi oleh enumerator dalam melaksanakan survei pelayanan publik SDDPI terutama dalam layanan IAR dan IKRAP adalah terkendala dalam menemukan responden yang akan disurvei. Dari analisa penyebab sulitnya bertemu dengan responden dapat disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut:
 - Responden yang tidak merespon enumerator yang meminta kesediaan untuk disurvei,
 - Responden tidak berada di alamat yang tertera di list atau sedang berada di luar kota dan
 - Responden sudah berpindah alamat domisili.
2. Jenis layanan SFR dan layanan Pengujian dan Sertifikasi Alat,
Pada kedua jenis layanan ini mengalami permasalahan atau kendala yang hampir sama. Kendala utama dalam pelaksanaan survei pada 2 jenis layanan tersebut adalah sebagai berikut:
 - Perusahaan yang masuk ke dalam list populasi tetapi sudah berpindah alamat,
 - Alamat perusahaan sudah tidak sesuai dengan alamat kantor yang sebenarnya, dan
 - Beberapa perusahaan sudah tidak beroperasi lagi.

Kendala tersebut menyebabkan beberapa pencapaian target jumlah responden tidak memenuhi target terutama untuk jenis layanan layanan SFR (96%), Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (97%) serta Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (99%).

Pencapaian target jumlah responden untuk layanan Sertifikasi Operator Radio sebesar 106% sehingga dapat menggantikan jumlah target responden dari jenis layanan lainnya yang tidak memenuhi kuota. Jika ditelaah per wilayah survei terlihat bahwa pencapaian jumlah target responden layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio di Banten (87%), DI Yogyakarta (83%) dan Jateng (82%). Uraian selengkapnya tentang pencapaian target responden disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Pencapaian Target Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik SDPPI 2019

No	Service	Jumlah			Jabodebek			Banten			JABAR			DIY			Jateng			Jatim			
		Target	Realisasi		Target (n)	Realisasi		Target (n)	Realisasi		Target (n)	Realisasi		Target (n)	Realisasi		Target (n)	Realisasi		Target (n)	Realisasi		
1	Sertifikasi Operator Radio	475	503	106%	140	153	109%	52	53	102%	64	66	103%	76	78	103%	68	72	106%	75	81	108%	
	REOR	124	127	102%	94	95	101%														30	32	107%
	IAR	209	239	114%	29	41	141%	28	30	107%	40	49	123%	48	51	106%	39	42	108%	25	26	104%	
	IKRAP	142	137	96%	17	17	100%	24	23	96%	24	17	71%	28	27	96%	29	30	103%	20	23	115%	
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	190	183	96%	121	117	97%	15	13	87%	8	9	113%	6	5	83%	11	9	82%	29	30	103%	
	Dinas Tetap	5	8	160%	5	8	160%																
	Dinas Bergerak Darat	117	115	98%	72	68	94%	10	10	100%	5	7	140%	5	4	80%	7	7	100%	18	19	106%	
	Penyiaran	8	14	175%	2	10	500%	1	0	0%	1	1	100%				2	1	50%	2	2	100%	
	Maritim	47	36	77%	35	25	71%	2	2	100%						2	1	50%	8	8	100%		
	Penerbangan	8	6	75%	3	2	67%	2	1	50%	1	1	100%	1	1	100%				1	1	100%	
	Satelit	5	4	80%	4	4	100%				1	0	0%										
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	142	138	97%	125	117	94%	8	12	150%	4	4	100%	1	1	100%	1	1	100%	3	3	100%	
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	143	141	99%	113	113	100%	15	15	100%	4	3	75%	2	2	100%	3	2	67%	6	6	100%	
Total		950	965	102%	499	500	100%	90	93	103%	80	82	103%	85	86	101%	83	84	101%	113	120	106%	

3.2. Peta Pengukuran IKM dan IIPP

Data hasil Survei Pelayanan Publik SDPPI 2019 dianalisis sesuai dengan tujuan dari pelaksanaan survei yang disesuaikan dengan jenis layanan yang menjadi tugas utama dari SDPPI. Tabel 3.2 menyajikan Peta pengukuran IKM dan IIPP yang memuat jenis responden, nomor kuesioner dan sebaran pertanyaan yang akan digunakan dalam rancangan analisis data dalam pengukuran IKM dan IIPP.

Pengukuran IKM ditujukan pada beberapa jenis layanan yang dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD) Loker
- 2) Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD) Online
- 3) Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perizinan Baru
- 4) Izin Amatir Radio (IAR) Perizinan Baru
- 5) Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perizinan Baru
- 6) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi
- 7) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Pengukuran IIPP dilakukan untuk mengukur nilai IIPP dari unit layanan yang melakukan interaksi langsung dengan pengguna layanan di Ditjen SDPPI. Pengukuran IIPP diukur dengan melibatkan tiga kelompok responden berikut:

- 1) Responden internal, responden internal dilakukan oleh pegawai SDPPI yang berkaitan dengan pelayanan di SDPPI.
- 2) Responden Eksternal, responden eksternal merupakan pengguna layanan pada beberapa unit berikut:
 - a. Unit layanan SFR loket
 - b. Unit layanan SFR *online*
 - c. Unit layanan REOR
 - d. Unit layanan IAR
 - e. Unit layanan IKRAP
 - f. Unit layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi
 - g. Unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
- 3) Responden Pakar, responden pakar merupakan orang-orang yang memahami proses pelayanan di ditjen SDPPI tetapi bukan pengguna layanan.

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN	RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	IKM				IIPP		
					No Pertanyaan				No Pertanyaan		
						Indeks		Terbuka		Indeks	Terbuka
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)	Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (DTBD dan NDTBD)	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus izin penggunaan SFR	K.1.1/SFR/2019 - e-Licensing DTBD/NDTBD	A.1	1-3		4	C	1-11	C.IV
					A.2	5-7		8			
							jika 9 jawab "Ya" dan benar				
					A.3	10-12		13			
					A.4	14-16		17			
					A.5	18		19			
							jika 20 jawab "Ya"				
					A.6	22-24	21	25			
						26 a-i					
					A.7	27 a-d		28-29			
							jika 32 jawab "Ya" dan benar				
					A.8	30-31					
						34 (1-8)	GAP analisis	33			
							Kritik saran	35			
				K.1.2/SFR/2019 - DTBD/NDTBD loket	B.1	1-5		6			
					B.2	7-9		10			
							jika 11 jawab "Ya" dan benar				
					B.3	12-14		15			
					B.4	16-18		19			
					B.5	20-22		23			
					B.6	24-28		29			
							jika 30 jawab "Ya"				
					B.7	32-34	31	35			
						36 a-o					
						37 a-c					
						38 a-c					
						39 a-e					
					B.8	40 a-d		41			
							jika 44 jawab "Ya" dan benar				
					B.9	42-43		45			
						46 (1-8)	GAP analisis				
							Kritik saran	47			

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	IKM			IIPP		
						No Pertanyaan			No Pertanyaan		
							Indeks	Terbuka		Indeks	Terbuka
2	Sertifikat Operator Radio (SOR)	1	Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR) Perizinan Baru	Pemohon untuk mendapatkan sertifikat REOR	K.1/SOR/2019 – Sertifikat Baru REOR	A.1	1-2	3	B	1-11	B.IV
						A.2	4-8	9			
						A.3	12-14	10			
								jika 11 jawab "Ya" dan benar			
						A.4	16-18	21			
						A.5	22-24	25			
								26-30			
						A.6	32	31			
						A.7	33-35	36			
						A.8	37-38	39			
						A.9	40-41	42			
						A.10	43-44	45			
						A.11	49-51	jika 46 jawab "Ya"			
								47-48			
							53 (1-11)	GAP analisis			
								Kritik saran			
								54			

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	IKM				IIPP		
						No Pertanyaan				No Pertanyaan		
							Indeks		Terbuka		Indeks	Terbuka
2	Sertifikat Operator Radio (SOR)	2	Izin Amatir Radio (IAR) Perizinan Baru	Pemohon untuk mendapatkan IAR	K.2/SOR/2019 – Sertifikat Baru IAR	A.1	1-2		3	B	1-11	B.IV
						A.2	4-8		9			
						A.3	10-12	jika 13-14 jawab "Ya" dan benar	15			
						A.4	16-18		19			
						A.5	20-22		23			
						A.6	24-26		27			
							28-30					
						A.7	32		31			
						A.8	33-36	jika 33 jawab "Ya"				
						A.9	38-41	jika 33 jawab "Tidak"	37			
						A.10	45-47	jika 42 jawab "Ya"				
								43-44	48			
								Kritik saran	49			
							50 (1-10)	GAP analisis				

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	IKM				IIPP		
						No Pertanyaan				No Pertanyaan		
							Indeks		Terbuka		Indeks	Terbuka
2	Sertifikat Operator Radio (SOR)	3	Izin Kecakapan Radio Antar Penduduk (IKRAP) Perizinan Baru	Pemohon untuk mendapatkan IKRAP	K.3/SOR/2019 – Sertifikat Baru IKRAP	A.1	1-3		4	B	1-11	B.IV
						A.2	5-6		7			
						A.3	8-9	jika 10-11 jawab "Ya" dan benar	12			
						A.4	13-14		15			
						A.5	19-21	jika 16 jawab "Ya"	22			
								17-18				
								Kritik saran	23			
							24 (1-5)	GAP analisis				

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	IKM			IIPP		
						No Pertanyaan			No Pertanyaan		
							Indeks	Terbuka		Indeks	Terbuka
3	Standardisasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi	K.1/Standarisasi dan Pengujian/2019 – Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	A.1	1-3	4	B	1-11	B.IV
						A.2	5-7	8			
						A.3	10-12	jika 9 jawab "Ya" dan benar			
						A.4	14-16	17			
						A.5	18	19			
						A.6	22-24	jika 20 jawab "Ya"			
						A.7	26 a-d	21			
						A.7	27 a-c	25			
						A.8	30-31	jika 32 jawab			
							34 (1-8)	GAP analisis			

Tabel 3.2. Peta pengukuran IKM dan IIPP (Lanjutan)

No.	JENIS PELAYANAN PUBLIK	BENTUK PELAYANAN		RESPONDEN	NOMOR KUESIONER	IKM				IIPP		
						No Pertanyaan				No Pertanyaan		
							Indeks		Terbuka		Indeks	Terbuka
3	Standardisasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	2	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Personil yang mewakili perusahaan dalam mengurus sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi	K.2/Standarisasi dan Pengujian/2019 – Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	A.1	1-3		4	B	1-11	B.IV
						A.2	5-7		8			
						A.3	10-12	jika 9 jawab "Ya" dan benar	13			
						A.4	14-16		17			
						A.5	18		19			
						A.6	22-24	jika 20 jawab "Ya"	25			
						A.7	26 a-d		28-29			
						A.8	30-31	jika 33 jawab	34			
							35 (1-8)	GAP analisis				

3.3. Rancangan Analisis Data

Tabel 3.3 menyajikan rancangan analisis data yang dilakukan terhadap data hasil survei. Analisis data yang digunakan adalah analisis eksploratif, analisis inferensia, analisis IKM, analisis IIPP, analisis top two boxes, dan analisis IPA.

Tabel 3.3. Rancangan Analisis Data Survei Pelayanan Publik SDPPI Tahun 2019

NO	JENIS ANALISIS	URAIAN ANALISIS		BENTUK		KETERANGAN
				TABEL	GRAFIK	
1	Analisis Eksploratif	1	Jumlah responden Gabungan dan per daerah 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 per daerah)	√		
		4	Persentase pengguna loket vs online untuk SFR (Gabungan dan per daerah)	√		
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	√		7 (tujuh) indeks IKM
		2	IKM DKI Jakarta untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM DKI Jakarta untuk masing-masing unit layanan	√		7 (tujuh) indeks IKM
		3	IKM Banten untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM

NO	JENIS ANALISIS	URAIAN ANALISIS		BENTUK		KETERANGAN
				TABEL	GRAFIK	
			IKM Banten untuk masing-masing unit layanan	√		7 (tujuh) indeks IKM
		4	IKM Jawa Barat untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Jawa Barat untuk masing-masing unit layanan	√		7 (tujuh) indeks IKM
		5	IKM Yogyakarta untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Yogyakarta untuk masing-masing unit layanan	√		7 (tujuh) indeks IKM
		6	IKM Jawa Tengah untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Jawa Tengah untuk masing-masing unit layanan	√		7 (tujuh) indeks IKM
		7	IKM Jawa Timur untuk keseluruhan unit layanan	√		1 (satu) indeks IKM
			IKM Jawa Timur untuk masing-masing unit layanan	√		7 (tujuh) indeks IKM
4	Analisis <i>Top two boxes</i>	1	<i>Top two boxes</i> setiap indikator untuk masing-masing unit layanan	√		
5	Analisis IIPP	1	Analisis IIPP untuk data gabungan seluruh wilayah	√		
		2	Analisis IIPP SFR loket	√		
		3	Analisis IIPP SFR on-line	√		
		4	Analisis IIPP REOR	√		
		5	Analisis IIPP IAR	√		
		6	Analisis IIPP IKRAP			
		7	Analisis IIPP Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	√		
		8	Analisis IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	√		
		9	Analisis IIPP pihak Internal	√		
		10	Analisis IIPP pihak Pakar	√		
6	Analisis IPA	1	Analisis IPA untuk SFR loket	√	√	
		2	Analisis IPA untuk SFR <i>online</i>	√	√	
		3	Analisis IPA untuk REOR	√	√	
		4	Analisis IPA untuk IAR	√	√	
		5	Analisis IPA untuk IKRAP	√	√	
		6	Analisis IPA Sertifikat alat	√	√	
		7	Analisis IPA Pengujian alat	√	√	

3.4. Deskripsi Responden

Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019 memiliki target jumlah responden sebanyak 950 orang. Tabel berikut menyajikan pencapaian jumlah responden untuk setiap Dinas/Service pada setiap daerah.

Tabel 3.4. Jumlah Responden untuk setiap Unit Layanan

No	Service	Jumlah	Wilayah					
			Jabodebek	Banten	Jabar	DIY	Jateng	Jatim
1	Sertifikasi Operator Radio	503	153	53	66	78	72	81
	REOR	127	95					32
	IAR	239	41	30	49	51	42	26
	IKRAP	137	17	23	17	27	30	23
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	183	117	13	9	5	9	30
	Dinas Tetap	8	8					
	Dinas Bergerak Darat	115	68	10	7	4	7	19
	Penyiaran	14	10		1		1	2
	Maritim	36	25	2			1	8
	Penerbangan	6	2	1	1	1		1
	Satelit	4	4					
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	138	117	12	4	1	1	3
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	141	113	15	3	2	2	6
Total		965	500	93	82	86	84	120

Pengguna layanan publik Ditjen SDPPI terdiri dari pelanggan yang pertama kali memanfaatkan layanan dan pelanggan yang sudah memanfaatkan layanan lebih dari satu kali. Perbedaan tersebut diperkirakan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Ditjen SDPPI. Hal tersebut dimungkinkan karena terdapat dugaan bahwa pelanggan yang sudah melakukan proses pengajuan secara berulang kali akan menganggap bahwa proses yang dilakukan mudah untuk dilaksanakan. Untuk itu perlu dilakukan analisis lanjutan untuk melihat perbedaan kepuasan dari 2 responden tersebut, jika dugaan 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 Responden menggunakan layanan perizinan SFR

Wilayah	SFR Loker			SFR Online			Sertifikasi alat & perangkat			Pengujian alat & perangkat		
	1 Kali	>1 Kali	Total	1 Kali	>1 Kali	Total	1 Kali	>1 Kali	Total	1 Kali	>1 Kali	Total
DKI Jakarta	11	17	28	12	55	67	15	86	101	19	87	106
	39%	61%	100%	18%	82%	100%	15%	85%	100%	18%	82%	100%
Banten	1	2	3	2	8	10	2	13	15	0	12	12
	33%	67%	100%	20%	80%	100%	13%	87%	100%	0%	100%	100%
Jabar	4	4	8	6	14	20	2	13	15	3	9	12
	50%	50%	100%	30%	70%	100%	13%	87%	100%	25%	75%	100%
DI Yogyakarta	2	0	2	2	1	3	0	2	2	0	1	1
	100%	0%	100%	67%	33%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
Jateng				6	3	9	0	2	2	0	1	1
				67%	33%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
Jatim	4	5	9	10	11	21	1	5	6	1	2	3
	44%	56%	100%	48%	52%	100%	17%	83%	100%	33%	67%	100%
Total	22	28	50	38	92	130	20	121	141	23	112	135
	44%	56%	100%	29%	71%	100%	14%	86%	100%	17%	83%	100%

Tabel 3.5 menunjukkan data frekuensi responden SFR yang menggunakan layanan SFR yang dikelompokkan menjadi responden yang pertama kali menggunakan layanan dan responden yang menggunakan layanan lebih dari 1 kali. Dari data tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden sudah memanfaatkan layanan SFR.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan tidak ada perbedaan nyata antara nilai 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 Loker			SFR Online			Sertifikasi alat & perangkat			Pengujian alat & perangkat		
	Jasa	Biro	Mandiri	Jasa	Biro	Mandiri	Jasa	Biro	Mandiri	Jasa	Biro	Mandiri
DKI Jakarta	2	26	28	2	67	69	4	97	101	4	102	106
	7%	93%	100%	3%	97%	100%	4%	96%	100%	4%	96%	100%
Banten	0	3	3	0	10	10	3	12	15	3	9	12
	0%	100%	100%	0%	100%	100%	20%	80%	100%	25%	75%	100%
Jabar	0	8	8	1	20	21	1	14	15	1	11	12
	0%	100%	100%	5%	95%	100%	7%	93%	100%	8%	92%	100%
DI Yogyakarta	0	2	2	0	3	3	0	2	2	0	1	1
	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
Jateng				3	6	9	0	2	2	0	1	1
				33%	67%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
Jatim	4	5	9	13	8	21	1	5	6	0	3	3
	44%	56%	100%	62%	38%	100%	17%	83%	100%	0%	100%	100%
Total	6	44	50	19	114	133	9	132	141	8	127	135
	12%	88%	100%	14%	86%	100%	6%	94%	100%	6%	94%	100%

Berdasarkan tabel diatas didapatkan informasi bahwa yang melakukan pelayanan SFR PPT, Online, serta sertifikasi dan pengujian alat lebih banyak dilakukan 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.

hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai IKM responden Biro jasa dan responden mandiri tidak berbeda nyata yang disajikan secara rinci disajikan pada Lampiran 2. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh unit layanan Ditjen SDPPI yang diberi penilaian positif oleh pengguna layanan baik oleh pengguna jasa secara mandiri maupun oleh Biro jasa. Berdasarkan hasil tersebut analisis maka untuk perhitungan nilai IKM akan digunakan data gabungan antara kedua kelompok tersebut.

3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo.

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), Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, serta Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Wilayah survei tahun 2019 hanya berfokus pada pulau Jawa yaitu di DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Yogyakarta, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Publik Ditjen SDPPI disajikan pada tabel 3.7.

Tabel 3.7. IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019

No	Jenis Layanan	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Sertifikasi Operator Radio	3.69	92.25
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	3.53	88.15
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3.45	86.25
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3.43	85.75
Total		3.53	88.15

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI tahun 2019 secara keseluruhan sebesar **3.53** (skala 1-4) atau **88.15** (skala 25-100). Nilai IKM tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI dikategorikan **"SANGAT BAIK"** dengan mutu pelayanan **A** (sesuai dengan kategori pada Tabel 1.1).

Jenis layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR) dan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR) pada tahun 2019 ini memperoleh nilai IKM masing-masing sebesar **3,69** dan **3,53**. Kedua nilai ini sudah termasuk ke dalam kategori **"SANGAT BAIK"** dengan mutu pelayanan **A**. Hal ini menunjukkan prestasi yang baik pada kedua jenis layanan tersebut (SOR dan SFR).

Jenis layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi serta Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun 2019 ini memperoleh nilai IKM masing-masing sebesar **3.43** dan **3.45**. Kedua nilai ini sudah termasuk ke dalam kategori **"BAIK"** dengan mutu pelayanan **B**. Hal ini menunjukkan bahwa untuk kedua jenis layanan tersebut perlu dikaji lebih mendalam, sehingga nilai IKM kedua jenis layanan ini meningkat menjadi kategori **"SANGAT BAIK"**.

3.5.1. Sertifikat Operator Radio (SOR)

Layanan Sertifikat Operator Radio (SOR) terdiri dari 3 (tiga) jenis Dinas/service, yaitu: (1) Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR), (2) Izin Amatir Radio (IAR), dan (3) Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP). Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikat Operator Radio (SOR) secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.8. IKM dinas/service pada layanan Sertifikat Operator Radio

No	Dinas/service	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	REOR	3,72	93.05
2	IAR	3,65	91.35
3	IKRAP	3,69	92.35
Layanan Sertifikat Operator Radio		3.69	92,25

Tabel 3.8. menunjukkan nilai IKM Layanan Sertifikat Operator Radio (SOR) tahun 2019 secara keseluruhan memperoleh nilai sebesar **3.69**. Nilai IKM ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Sertifikat Operator Radio sudah termasuk ke dalam kategori **"SANGAT BAIK"** dengan mutu pelayanan **A**.

Nilai IKM SOR ini terdiri dari 3 (tiga) Dinas/service, yaitu: REOR, IAR dan IKRAP. Ketiga Dinas/Service ini pada tahun 2019 memperoleh nilai IKM masing-masing sebesar 3.72 (REOR), 3.65 (IAR) dan 3.69 (IKRAP). Ketiga nilai IKM tersebut sudah termasuk ke dalam kategori **"SANGAT BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **A**. Nilai IKM REOR merupakan nilai tertinggi. Hal ini dapat menunjukkan bahwa layanan REOR dapat menjadi salah satu acuan dalam menentukan kebijakan pelayanan publik pada tahun 2020.

IKM SOR dibangun dari 9 (sembilan) Indikator Layanan seperti yang disajikan dalam tabel 3.9 berikut.

Tabel 3.9. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio (SOR) per Indikator Layanan

No	INDIKATOR	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Persyaratan	3,75	93,75
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,74	93,50
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,69	92,15
4	Biaya/Tarif	3,73	93,25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69	92,13
6	Kompetensi Pelaksana	3,67	91,63
7	Perilaku Pelaksana	3,67	91,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,55	88,75
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan/Keterandalan sistem pelayanan	3,74	93,50
Total		3.69	92,25

Tabel 3.9. menunjukkan Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk indikator yang menjadi penilaian dalam layanan Sertifikat Operator Radio (SOR). Nilai semua indikator layanan sudah berada di atas **3.55**. Hal ini berarti bahwa kinerja setiap indikator pelayanan Sertifikat Operator Radio (SOR) sudah termasuk ke dalam kategori **“SANGAT BAIK”** dengan mutu pelayanan **A**.

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi dari responden diantaranya adalah: (1) persyaratan (3.75); (2) sistem mekanisme dan prosedur (3.74); dan (3) biaya/tarif (3.73). Indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3.55, meskipun demikian nilai indikator tersebut masih termasuk ke dalam kategori **“SANGAT BAIK”**.

3.5.1.1. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)

Indek kepuasan masyarakat atas layanan Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR) diberikan oleh masyarakat yang mengajukan sertifikat REOR. IKM Sertifikat REOR pada tahun 2019 disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.10. IKM Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)

No	Indikator	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Persyaratan	3.77	94.25
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.74	93.50
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.64	91.00
4	Biaya/Tarif	3.72	93.00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.71	92.75
6	Kompetensi Pelaksana	3.63	90.75
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.87	96.75
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan/Keterandalan sistem pelayanan	3.69	92.25
Total		3.72	93.05

Tabel 3.14. menunjukkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan sertifikat REOR sebesar **3.72** atau **93.05**. Jika dilihat berdasarkan indikator penilaian layanan tersebut maka nilainya berada pada selang diatas 3,53 artinya kinerja setiap indikator

pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan REOR masuk ke dalam kategori **“SANGAT BAIK”** dengan mutu pelayanan **A**.

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi oleh responden diantaranya penanganan pengaduan, saran dan masukan (3.87), persyaratan (3.77) serta sistem, mekanisme dan prosedur (3.74). indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah Waktu Penyelesaian Pelayanan (3.64) dan kompetensi pelaksana (3.63), meskipun indikator pelayanan tersebut masih ke dalam kategory **“SANGAT BAIK”**.

Hasil analisis kualitatif dilakukan terhadap indikator terendah untuk mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab waktu dan kompetensi pelaksana belum memuaskan bagi pengguna layanan. Responden menilai bahwa waktu layanan yang diberikan dalam mengurus sertifikat REOR dan informasi batas waktu yang tidak jelas, sedangkan responden menilai kompetensi pelaksana masih kurang terutama dalam hal kedisiplinan karena petugas terlambat ke tempat pelaksanaan kegiatan sehingga menimbulkan kekecewaan bagi para pengguna layanan. IKM Sertifikat Baru REOR berdasarkan Wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.11. IKM Sertifikat Baru REOR berdasarkan Wilayah

No.	Wilayah	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	DKI Jakarta	3.65	91.25
2	Banten	-	-
3	Jawa Barat	3.83	95.75
4	DI Yogyakarta	-	-
5	Jawa Tengah	-	-
6	Jawa Timur	3.68	92.00

Nilai IKM REOR berdasarkan wilayah survei masuk ke dalam nilai diatas 3,53 artinya kinerja setiap indikator pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan REOR masuk ke dalam kategori **“SANGAT BAIK”** dengan mutu pelayanan **A**. wilayah yang melakukan layanan tersebut berada di DKI jakarta, jawa barat dan jawa timur. IKM REOR di Jawa Barat sebesar 3.83 atau 95.75 yang masuk dalam kategori **“SANGAT BAIK”** dengan predikat mutu pelayanan **“A”**. Jawa Barat dapat menjadi sebagai salah satu acuan dalam menentukan standar mutu unit layanan REOR.

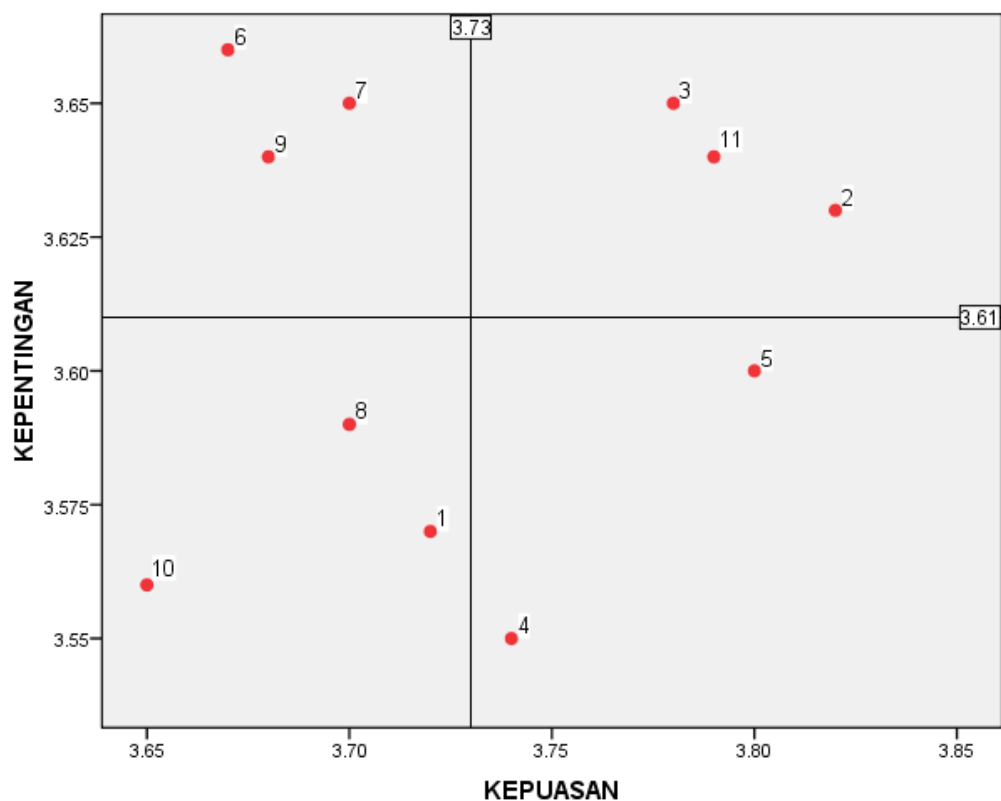
Gap analysis Unit layanan REOR

Tabel 3.12. Gap Analysis unit layanan Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Jadwal Ujian	3,57	3,72	-0,15
2	Pendaftaran	3,63	3,82	-0,19
3	Persetujuan persyaratan	3,65	3,78	-0,13
4	Pembayaran biaya CAT UN SOR	3,55	3,74	-0,19
5	Pencetakan kartu ujian	3,6	3,80	-0,20
6	Pelaksanaan CAT UN SOR	3,66	3,67	-0,01
7	Kompetensi panitia	3,65	3,70	-0,05
8	Pengumuman kelulusan UN SOR	3,59	3,70	-0,11
9	Pelaksanaan pelantikan	3,64	3,68	-0,04
10	Sertifikat REOR	3,56	3,65	-0,09
11	Pengaduan	3,64	3,79	-0,15

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	Gap
	Rata-rata kesenjangan			-0,116
	Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)			0,068
	Keragaman (<i>variance</i>)			0,005
	Ambang batas bawah kesenjangan			-0,163
	Ambang batas atas kesenjangan			-0,069

Dari Tabel 3.12 dapat dilihat bahwa keseluruhan nilai Kepuasan lebih besar dari nilai Kepentingan. Hal ini menunjukkan kinerja yang cukup baik dari unit layanan REOR dalam melakukan pelayanan. Proses percetakan kartu ujian, Pendaftaran dan Pembayaran biaya CAT UN SOR, merupakan indikator dengan tingkat kepuasan yang jauh lebih tinggi dari tingkat kepentingan. Gambar berikut menyajikan grafik Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan REOR Ditjen SDPPI.



Keterangan:

NO	INDIKATOR
1	Jadwal Ujian
2	Pendaftaran
3	Persetujuan persyaratan
4	Pembayaran biaya CAT UN SOR
5	Pencetakan kartu ujian
6	Pelaksanaan CAT UN SOR
7	Kompetensi panitia
8	Pengumuman kelulusan UN SOR
9	Pelaksanaan pelantikan
10	Sertifikat REOR
11	Pengaduan

Gambar 3.1. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan REOR Ditjen SDPPI

Gambar 3.1 menunjukkan pemetaan indikator kepuasan dan kepentingan layanan REOR Ditjen SDDPI. Indikator-indikator tersebut tersebar ke dalam 4 kuadran dengan perincian sebagai berikut:

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

- a. Pelaksanaan CAT UN SOR.
- b. Kompetensi Panitia.
- c. Pelaksanaan Pelantikan.

Pada kuadran I ini, walaupun indikator-indikator yang masuk dalam kuadran I memiliki *Gap* yang kecil (Tabel 3.12), namun demikian nilai indeks kepuasannya masih di bawah nilai rata-rata indeks kepuasan (3,73).

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

- a. Pendaftaran Ujian
- b. Persetujuan persyaratan.
- c. Pengaduan Saran Masukan.

Kuadran III: Prioritas Rendah.

- a. Jadwal Ujian.
- b. Pengumuman Kelulusan UN SOR.
- c. Penyerahan Sertifikat SOR

Kuadran IV: Melebihi Harapan.

- a. Pembayaran Biaya CAT UN SOR.
- b. Pencetakan kartu ujian.

3.5.1.2. Izin Amatir Radio (IAR)

Indeks Kepuasan Masyarakat Izin Amatir Radio (IAR) terhadap Pelayanan Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) IAR Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI per indikator

No	Indikator	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Persyaratan	3,74	93,50
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,72	93,10
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,64	91,10
4	Biaya/Tarif	3,73	93,36
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,64	91,11
6	Kompetensi Pelaksana	3,62	90,60
7	Perilaku Pelaksana	3,74	93,50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,31	82,85
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan/Keterandalan sistem pelayanan	3,72	93,00
Total		3.65	91,35

Tabel 3.13. menunjukkan Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap indikator pada layanan sertifikat IAR yang masuk dalam selang 3,53 - 4,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan sertifikat IAR dikategorikan "**SANGAT BAIK**".

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi oleh responden diantaranya persyaratan dan perilaku pelaksana yang mendapatkan penilaian sebesar 3,74. indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,31). Meskipun demikian indikator pelayanan tersebut masih masuk ke dalam kategori **“BAIK”**.

Hasil analisis kualitatif dilakukan terhadap indikator terendah untuk mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan belum memuaskan bagi pengguna layanan. Responden menilai bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ketika mengurus sertifikat IAR tidak ditanggapi dengan baik dan petugas memberikan respon yang lama atas pengaduan tersebut. IKM Sertifikat Baru IAR berdasarkan Wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.14. IKM IAR Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI berdasarkan Wilayah.

No.	Wilayah	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	DKI Jakarta	3,63	90,85
2	Banten	3,92	98,00
3	Jawa Barat	3,83	95,75
4	DI Yogyakarta	3,31	82,75
5	Jawa Tengah	3,67	91,75
6	Jawa Timur	3,56	89,00

IKM tertinggi berdasarkan wilayah survei adalah Banten dengan pencapaian **3,92** atau **98,00** dengan predikat mutu pelayanan **“SANGAT BAIK”**, sedangkan indeks terendah terdapat di DI Yogyakarta sebesar **3,31** atau **82,75** dengan predikat mutu pelayanan **“BAIK”**.

Gap analysis Unit layanan IAR

Tabel 3.15. *Gap Analysis* unit layanan Izin Amatir Radio (IAR)

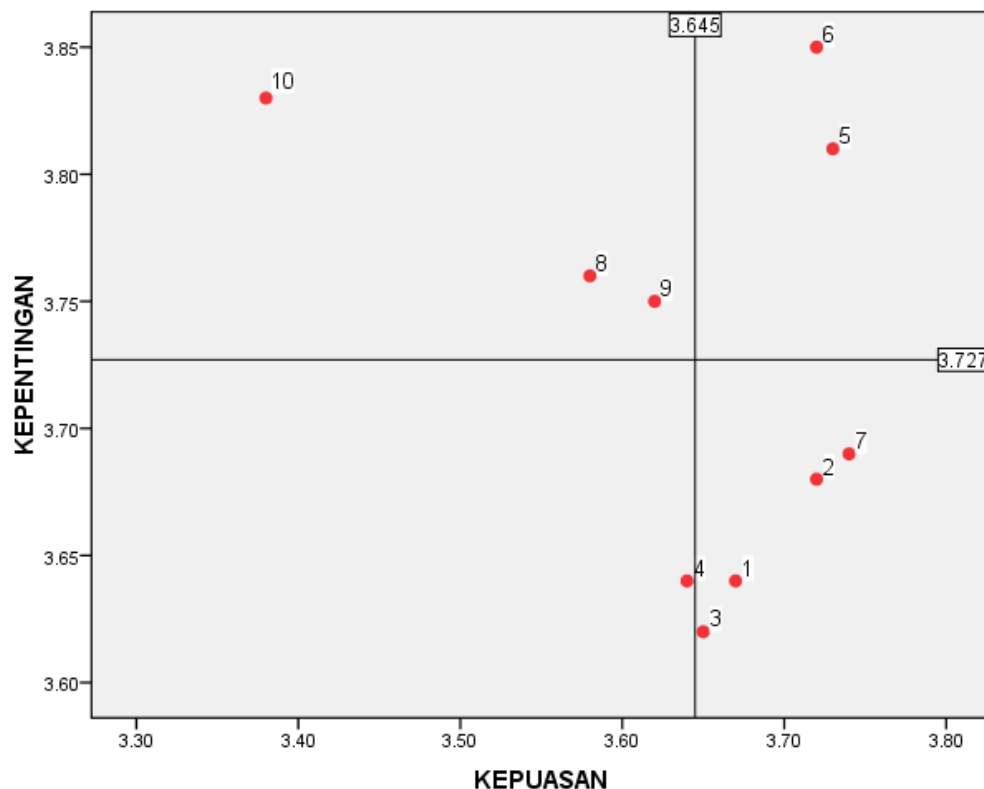
No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Jadwal Ujian	3,64	3,67	-0,03
2	Pendaftaran	3,68	3,72	-0,04
3	Pembayaran	3,62	3,65	-0,03
4	Pencetakan Kartu Ujian	3,64	3,64	0,00
5	Pelaksanaan CAT UNAR	3,81	3,73	0,08
6	Kompetensi Panitia	3,85	3,72	0,13
7	Perilaku pelaksana	3,69	3,74	-0,05
8	Informasi Hasil UNAR CAT	3,76	3,58	0,18
9	Informasi Hasil UNAR	3,75	3,62	0,13
10	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83	3,38	0,45
Rata-rata kesenjangan				0,082
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0,154
Keragaman (<i>variance</i>)				0,024
Ambang batas bawah kesenjangan				-0,025
Ambang batas atas kesenjangan				0,189

Pada *Gap Analysis* Unit Layanan Izin Amatir Radio ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas

toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0.189. Dari Tabel di atas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- Pengaduan, Saran dan Masukan (0.45)
- Informasi Hasil UNAR CAT (0.18)

Fakta ini menunjukkan bahwa pada dua indikator tersebut pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas Pengaduan Saran Masukan dan Informasi Hasil UNAR CAT yang diberikan oleh pelayanan unit layanan Izin Amatir Radio Ditjen SDPPI. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima masih jauh dari harapan pengguna layanan.



Keterangan:

No	Indikator
1	Jadwal Ujian
2	Pendaftaran
3	Pembayaran
4	Pencetakan Kartu Ujian
5	Pelaksanaan CAT UNAR
6	Kompetensi Panitia
7	Perilaku pelaksana
8	Informasi Hasil UNAR CAT
9	Informasi Hasil UNAR
10	Pengaduan Saran

Gambar 3.2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IAR Ditjen SDPPI

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

- Informasi Hasil Unar CAT.
- Informasi Hasil Unar.
- Pengaduan, Saran dan Masukan.

Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran I ini menjadi prioritas utama untuk meningkatkan indeks kepuasan pengguna layanan IAR di masa yang akan datang. Hal ini ditandai dengan *Gap* yang besar (Tabel 3.12) dan nilai indeks kepuasan yang masih di bawah nilai rata-rata indeks kepuasan (3,64).

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

- a. Pelaksanaan CAT Unar.
- b. Kompetensi Panitia.

Kuadran III: Prioritas Rendah.

Pencetakan Kartu Ujian.

Kuadran IV: Melebihi Harapan.

- a. Jadwal Ujian.
- b. Pendaftaran.
- c. Pembayaran.
- d. Perilaku Pelaksana.

3.5.1.3. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.16. IKM Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) per Indikator

No	Indikator	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Persyaratan	3,74	93,60
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,75	93,83
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,78	94,60
4	Biaya/Tarif	3,69	92,35
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,72	93,10
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,44	86,00
Total		3.69	92.35

Tabel 3.16. menunjukkan Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap indikator pada layanan sertifikat IKRAP yang masuk dalam selang 3,53-4,00. Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan sertifikat IKRAP dikategorikan “**SANGAT BAIK**” dengan mutu pelayanan **A**.

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi oleh responden diantaranya waktu penyelesaian pelayanan (3.78), sistem, mekanisme dan prosedur (3.75) serta persyaratan (3.74). Indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3.44). Indikator pelayanan tersebut masih masuk ke dalam kategori “**BAIK**”, tetapi perlu dilakukan penanganan untuk mengatasi keluhan para pengguna layanan.

Hasil analisis kualitatif dilakukan terhadap indikator terendah untuk mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan belum memuaskan bagi pengguna layanan. Responden menilai bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ketika mengurus sertifikat IKRAP petugas memberikan respon yang lama atas

pengaduan tersebut dan informasi tidak jelas. IKM Sertifikat Baru IKRAP berdasarkan Wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.17. IKM Layanan IKRAP berdasarkan Wilayah

No.	Wilayah	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	DKI Jakarta	3,64	91,00
2	Banten	3,90	97,50
3	Jawa Barat	3,75	93,75
4	DI Yogyakarta	3,28	82,00
5	Jawa Tengah	3,74	93,50
6	Jawa Timur	3,59	89,75

IKM tertinggi berdasarkan wilayah survei adalah Banten dengan pencapaian **3.90** atau **97,50** dengan predikat mutu pelayanan **“SANGAT BAIK”**, sedangkan indeks terendah terdapat di DI Yogyakarta sebesar **3,28** atau **82,00** dengan predikat mutu pelayanan **“BAIK”**.

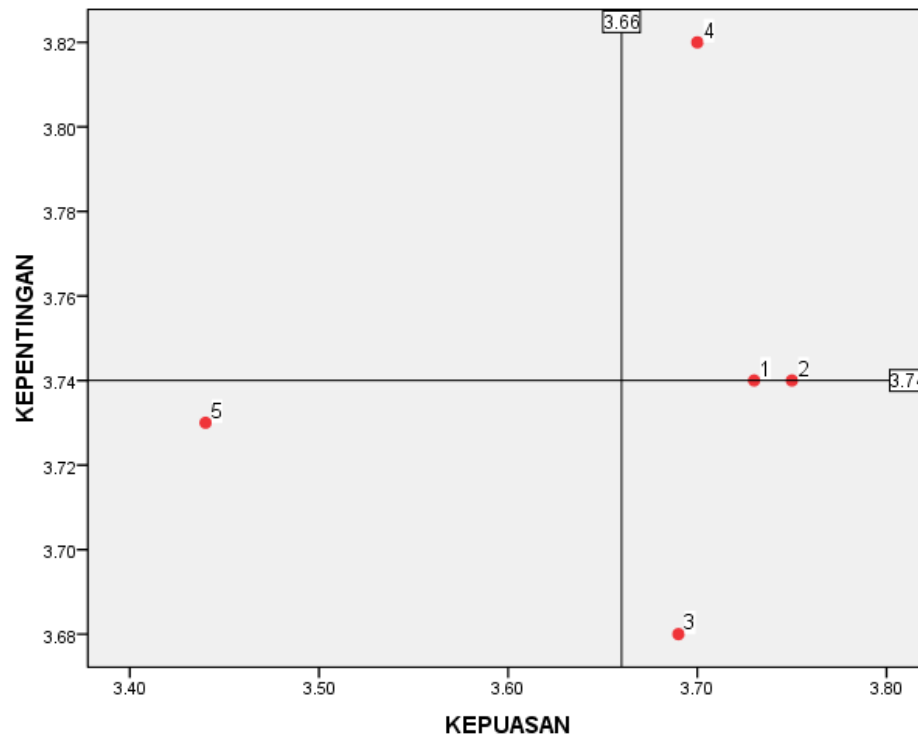
Tabel 3.18. Gap Analysis unit layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk

NO	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KEPUASAN	GAP
1	Pendaftaran	3,74	3,73	0.01
2	Verifikasi pendaftaran	3,74	3,75	-0.01
3	Pembayaran	3,68	3,69	-0.01
4	Penerbitan Sertifikat IKRAP	3,82	3,70	0.12
5	Pengaduan saran masukan	3,73	3,44	0.29
Rata-rata kesenjangan				0.072
Simpangan baku (standard deviation)				0.139
Keragaman (variance)				0.019
Ambang batas bawah kesenjangan				-0.024
Ambang batas atas kesenjangan				0.169

Pada Gap Analysis Unit Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk ketentuan untuk menyatakan bahwa Gap indikator tersebut lebar atau besar adalah gap indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0.169. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Pengaduan, Saran dan Masukan (0.29)
2. Penerbitan Sertifikat IKRAP (0.12)

Fakta ini menunjukkan bahwa pada dua indikator tersebut pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas Pengaduan Saran Masukan dan Penerbitan yang diberikan oleh pelayanan unit layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk Ditjen SDPPI. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima masih jauh dari harapan pengguna layanan.



Keterangan:

NO	INDIKATOR
1	Pendaftaran
2	Verifikasi pendaftaran
3	Pembayaran
4	Penerbitan
5	Pengaduan saran masukan

Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IKRAP Ditjen SDPPI

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

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran I.

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

- a) Pendaftaran.
- b) Verifikasi Pendaftaran.
- c) Penerbitan Sertifikat IKRAP.

Kuadran III: Prioritas Rendah.

Pengaduan, saran dan masukan.

Kuadran IV: Melebihi Harapan.

Pembayaran.

Tabel 3.19. Rekomendasi Perbaikan Unit Layanan Sertifikat Operator Radio

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Strategi
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	• Pengaduan yang dilakukan oleh pengguna layanan tidak ditanggapi dengan baik. • Petugas call center tidak dapat memberikan solusi atas pengaduan dengan cepat	Petugas layanan call center kurang memahami prosedur dan proses dengan baik	1. Peningkatan pengetahuan call center 159 mengenai kegiatan yang berkaitan dengan sertifikasi operator radio dengan cara sebagai berikut: a) Kegiatan <i>refreshment/training</i> secara berkala terhadap petugas call center 159. b) Evaluasi atas kinerja petugas call center 159 c) Pengadaan kamus yang berisikan daftar pertanyaan yang kemungkinan besar akan muncul ketika terjadi pengaduan disertai dengan solusi atas pengaduan tersebut. d) Pembentukan tim yang menjadi pendamping di Dit operasi yang mengetahui semua kegiatan di Ditjen SDPPI. 2. Peningkatan kapasitas manajemen pengelolaan Contact Center, melalui: a) <i>Capacity building</i> b) <i>Connecting line</i> dengan unit teknis e) Menjadi anggota asosiasi ICCA (Indonesia <i>Contact Center Association</i>) (rujukan Kemenkeu) 3. Peningkatan jumlah sumber daya manusia yang menangani IAR/IKRAP, Maritim, Penyiaran melalui rotasi pegawai/penambahan PPNPN. 4. Pengadaan Sosialisasi terkait Peraturan dan Kebijakan yang baru sebagai preventif dan konsultasi 5. Mengoptimalkan info tracking pengaduan melalui system CRM.

3.5.2. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Layanan perizinan 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 loket yang dilakukan di Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) Ditjen SDPPI. Indeks Kepuasan Masyarakat layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.20. IKM per Sub Service Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No	Sub Service	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Dinas Tetap	3,67	91,85
2	Dinas Bergerak Darat	3,47	86,65
3	Penyiaran	3,49	87,35
4	Maritim	3,49	87,30
5	Penerbangan	3,56	89,00
6	Satelit	3,52	87,95
Total		3,53	88,35

Tabel 3.20. menunjukkan nilai IKM layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio mempunyai nilai 3.53 yang merupakan penilaian dari 6 (enam) service layanan. Nilai IKM tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dikategorikan **“SANGAT BAIK”** dengan mutu pelayanan **A**. Nilai service pada layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Ditjen SDDPI ada yang berada pada selang nilai yaitu 3.06-3.53 atau 76,61-88,30 yang artinya service pada layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dalam kategori **“BAIK”** dengan mutu pelayanan **B** dimana perlu ditingkatkan pelayanannya dan adapula yang terdapat pada selang nilai 3.53-4.00 atau 88.31-100,00 yang artinya service pada layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dalam kategori **“SANGAT BAIK”** dengan mutu pelayanan **A**.

Sub service yang mendapatkan penilaian IKM tertinggi adalah dinas tetap dengan nilai 3,67 atau 91,85, unit layanan ini dapat dijadikan acuan dalam melakukan pelayanan di tahun berikutnya, sehingga service layanan lainnya dapat meningkat di tahun berikutnya.

Penilaian IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio per Indikator Layanan disajikan dalam tabel 3.21 berikut.

Tabel 3.21. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio per Indikator Layanan

No	Indikator	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Persyaratan	3.59	89,85
2	Sistem Prosedur	3.55	88,82
3	Waktu	3.40	85,05
4	Produk	3.50	88,31
5	Kompetensi Pelaksana	3.52	88,00
6	Perilaku Pelaksana	3.60	90,08
7	Pengaduan Saran Masukan	3.35	83,75
8	Sarana Prasarana	3.63	90.75
9	Biaya	3.62	90.50
Total		3.53	88.22

Tabel 3.21. menunjukkan Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio tiap indikator yang menjadi penilaian dari masyarakat dalam menentukan indeks. Nilai IKM dari indikator IKM layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio secara keseluruhan masuk dalam selang 3,06-3,53 yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio dikategorikan **“BAIK”** dengan mutu pelayanan **B**.

Terdapat indikator yang masuk dalam selang 3,53-4,00 yang artinya menunjukkan kinerja **“SANGAT BAIK”** dengan mutu pelayanan **A**. Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi dari responden adalah sarana prasarana (3,63), biaya (3,62) dan perilaku pelaksana (3,60). Indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah waktu (3,40) dan pengaduan saran masukan (3,35), meskipun indikator pelayanan tersebut masih ke dalam kategori **“BAIK”**.

Hasil analisis kualitatif dilakukan terhadap indikator terendah untuk mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab waktu dan pengaduan saran belum memuaskan pengguna layanan. Responden menilai bahwa waktu layanan yang diberikan dalam mengurus SFR lama yang menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna layanan, sedangkan responden menilai layanan pengaduan saran masukan tidak memberikan respon yang baik dan cenderung lama dalam merespon. IKM untuk layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio berdasarkan Wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.22. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio berdasarkan Wilayah.

No.	Wilayah	Nilai IKM	
		Skala (1-4)	Skala (25-100)
1	DKI Jakarta	3,43	85,85
2	Banten	3,73	93,36
3	Jawa Barat	3,59	89,85
4	DI Yogyakarta	3,32	83,09
5	Jawa Tengah	3,57	89,37
6	Jawa Timur	3,54	88,60

Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).

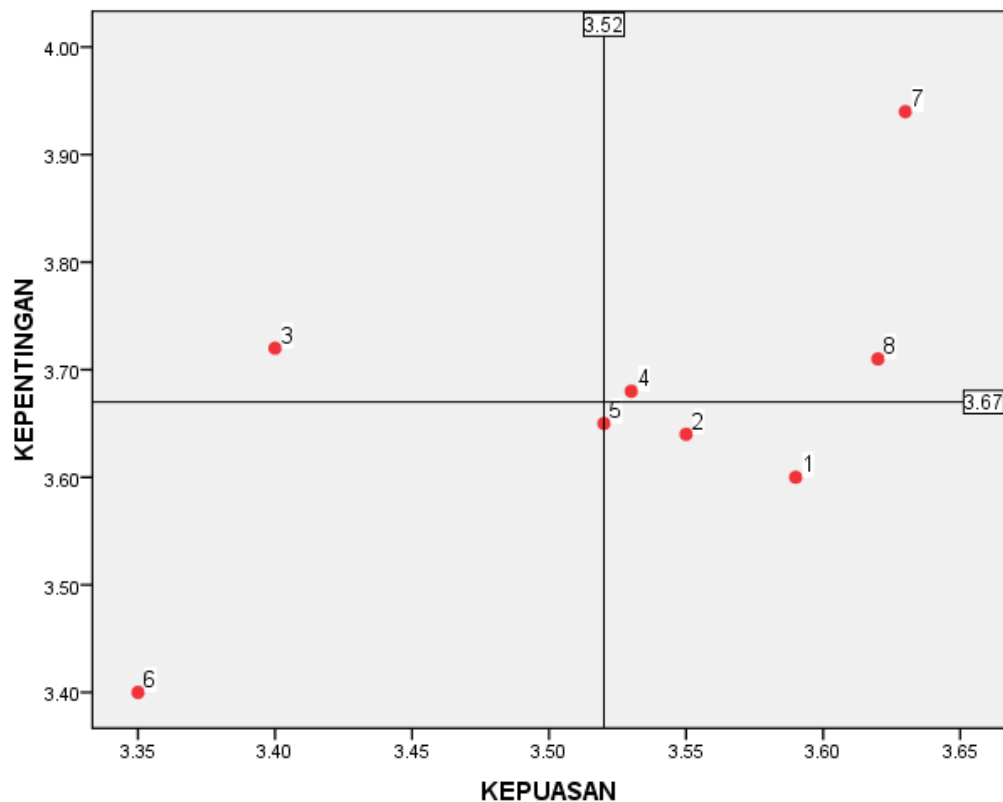
Tabel 3.23. *Gap Analysis* Unit Layanan SFR

No	Indikator	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1	Persyaratan	3,60	3,59	0.01
2	Sistem Prosedur	3,64	3,55	0.09
3	Waktu	3,72	3,40	0.32
4	Produk	3,68	3,53	0.15
5	Kompetensi Pelaksana	3,65	3,52	0.13
6	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	3,35	0.05
7	Keterandalan Sistem	3,94	3,63	0.31
8	Biaya	3,71	3,62	0.09
Rata-rata kesenjangan				0.144
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.114
Keragaman (<i>variance</i>)				0.013
Ambang batas bawah kesenjangan				0.065
Ambang batas atas kesenjangan				0.223

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan SFR ketentuan menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0.195. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

1. Waktu pelayanan (0.32)
2. Keterandalan Sistem (0.31)

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



Keterangan:

No	Indikator
1	Persyaratan
2	Sistem Prosedur
3	Waktu
4	Produk
5	Kompetensi Pelaksana
6	Pengaduan Saran Masukan
7	Keterandalan Sistem
8	Biaya

Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR

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

Waktu Penyelesaian Layanan

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

- a) Produk Hasil Pelayanan
- b) Keterandalan sistem
- c) Biaya

Kuadran III: Prioritas Rendah.

Pengaduan, saran dan masukan

Kuadran IV: Melebihi Harapan.

- a) Persyaratan Layanan
- b) Sistem prosedur
- c) Kompetensi Pelaksana

Tabel 3.24. Isu Permasalahan Dan Strategi Layanan ISR Loker Ditjen SDPPI

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Strategi
1	Persyaratan	Pengguna layanan ISR loket menganggap bahwa persyaratan untuk mengurus layanan ISR itu rumit dan kurang jelas.	Informasi mengenai persyaratan kurang jelas dan kurang dipahami dengan baik oleh pengguna layanan.	Pemberian informasi yang jelas mengenai persyaratan dalam menggunakan layanan isr loket dengan cara sebagai berikut: a) Informasi mengenai persyaratan layanan ditampilkan di web postal dengan tampilan yang lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengguna layanan, misalnya dengan penambahan infografis mengenai alur pendaftaran. b) Menambah display informasi mengenai perizinan baik menggunakan banner, standing monitor maupun dengan email kepada pengguna layanan.
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Pengguna layanan ISR loket menganggap bahwa prosedur dalam layanan ISR loket berubah-ubah, kurang informasi, dan rumit.	Pengguna layanan kurang memperhatikan informasi mengenai prosedur baik yang terdapat di tempat pendaftaran maupun web postal.	Pemberian informasi yang jelas mengenai prosedur dalam menggunakan layanan ISR loket dengan cara sebagai berikut: a) Informasi mengenai prosedur layanan ditampilkan di web postal dengan tampilan yang lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengguna layanan, misalnya dengan penambahan infografis mengenai alur pendaftaran. b) Menambah display informasi mengenai prosedur baik menggunakan banner, standing monitor maupun dengan email kepada pengguna layanan.
		Pengguna layanan menganggap prosedur berubah-ubah, kurang informatif, dan rumit.	Kurangnya sosialisasi peraturan baru.	

3	Produk	Pengguna layanan ISR loket menganggap bahwa produk dalam layanan ISR loket kurang memuaskan, dan informasi mengenai produk tidak tersedia.	Kurangnya informasi terkait produk layanan di Locket.	Pemberian informasi yang jelas mengenai produk dalam menggunakan layanan ISR loket dengan cara sebagai berikut: a) Informasi mengenai produk layanan ditampilkan di web postal dengan tampilan yang lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengguna layanan, misalnya dengan penambahan infografis mengenai alur pendaftaran. b) Menambah display informasi mengenai produk baik menggunakan banner, standing monitor maupun dengan email kepada pengguna layanan.
4	Kompetensi Petugas	Terdapat pengguna layanan yang menganggap petugas yang menangani layanan ISR loket kurang profesional dan kurang ramah ketika berhadapan dengan pengguna layanan.	Petugas yang melakukan pelayanan kurang paham mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam layanan ISR loket	1. Peningkatan pembinaan petugas yang menangani ISR loket 2. Evaluasi kemampuan sumber daya /petugas yang melakukan layanan ditjen SDPPI.

5	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan Pengaduan saran dan masukan dilakukan oleh pengguna layanan umumnya melalui <i>call center</i> 159	Pengguna layanan menganggap bahwa <i>call center</i> kurang responsif terhadap pengaduan yang dilakukan oleh pengguna layanan.	Kurangnya kompetensi petugas <i>call center</i>	Petugas <i>call center</i> perlu refreshing pengetahuan mengenai hal-hal teknis yang berkaitan dengan layanan Peningkatan pengetahuan <i>call center</i> 159 mengenai kegiatan yang berkaitan dengan sertifikasi operator radio dengan cara sebagai berikut: a) Kegiatan refreshment/training secara berkala terhadap petugas <i>call center</i> 159. b) Evaluasi atas kinerja petugas <i>call center</i> 159 c) Pengadaan kamus yang berisikan daftar pertanyaan yang kemungkinan besar akan muncul ketika terjadi pengaduan disertai dengan solusi atas pengaduan tersebut.
6	Biaya	Biaya mahal	Pengguna layanan kurang paham dengan biaya yang diterapkan dalam penggunaan layanan.	Melakukan sosialisasi mengenai tarif yang sudah sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dalam mengurus perizinan ISR.

Tabel 3.25. Isu permasalahan dan strategi layanan ISR Online Ditjen SDPPI

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Strategi
1	Waktu	Pengguna layanan menganggap bahwa waktu yang dibutuhkan untuk melakukan layanan ISR secara online berlangsung lama, dan informasi batas waktu selalu berubah-ubah.	Pengguna layanan kurang memperhatikan informasi mengenai lamanya waktu pelayanan pada web postel.	Menyediakan informasi yang jelas di web postel dengan membuat alur perizinan dengan infografis sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan.
2	Produk	Kurangnya informasi mengenai produk dan kurangnya dilakukan sosialisasi terkait produk.	Informasi mengenai produk sudah tersedia. Pengguna layanan kurang memperhatikan informasi mengenai spesifikasi produk.	Menyediakan informasi yang jelas dan menarik di web postel. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat alur perizinan dalam bentuk infografis sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan.
3	Kompetensi Petugas	Terdapat pengguna layanan menganggap petugas yang menangani layanan ISR online kurang memahami mengenai layanan, lama dalam memberikan pelayanan dan kurang ramah	Kurangnya kompetensi petugas yang menangani layanan	Peningkatan kompetensi petugas dengan cara sebagai berikut: a) Kegiatan <i>refreshment/training</i> secara berkala terhadap petugas b) Evaluasi atas kinerja petugas. c) Pengadaan kamus yang berisikan daftar pertanyaan yang kemungkinan besar akan muncul disertai dengan solusi atas pertanyaan pengguna layanan.

4	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan Pengaduan saran dan masukan dilakukan oleh pengguna layanan umumnya melalui <i>call center</i> dan website .	Pengguna layanan menganggap bahwa call center kurang bersahabat terhadap pengaduan yang dilakukan oleh pengguna layanan.	Kurangunya kompetensi petugas <i>call center</i>	Petugas perlu refreshing pengetahuan mengenai hal-hal teknis yang berkaitan dengan layanan Peningkatan pengetahuan call center 159 mengenai kegiatan yang berkaitan dengan layanan ISR dengan cara sebagai berikut: a) Kegiatan refreshment/training secara berkala terhadap petugas call center 159. b) Evaluasi atas kinerja petugas call center 159 c) Pengadaan kamus yang berisikan daftar pertanyaan yang kemungkinan besar akan muncul ketika terjadi pengaduan disertai dengan solusi atas pengaduan tersebut.
		Website susah diakses	Penggunaan web tergantung pada jaringan yang digunakan oleh pengguna layanan dan jaringan internal di ditjen SDPPI	Peningkatan kemampuan website agar mudah diakses dengan berkoordinasi dengan Dit. Pengendalian SDPPI terkait kehandalan sistem dalam website.

3.5.3. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

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

Tabel 3.26. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Persyaratan	3,39	84,75
2	Sistem Prosedur	3,48	87,00
3	Waktu	3,39	84,75
4	Produk	3,49	87,25
5	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,50
6	Pengaduan Saran Masukan	3,29	82,25
7	Keterandalan Sistem	3,55	88,75
8	Biaya	3,59	89,75
Total IKM		3.45	86.25

Tabel 3.26. menunjukkan Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3.45** atau **86.25**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dikategorikan **“BAIK”** dengan **mutu pelayanan B**.

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi oleh responden diantaranya biaya (3,59), dan keterandalan sistem (3,55). indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah pengaduan saran masukan (3,29). Meskipun Indikator pelayanan tersebut mendapatkan penilaian terendah tetapi masih masuk ke dalam kategori **“BAIK”**.

Hasil analisis kualitatif dilakukan terhadap indikator terendah untuk mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan belum memuaskan bagi pengguna layanan. Responden menilai bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ketika mengurus Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi petugas memberikan respon yang lama atas pengaduan tersebut dan informasi tidak jelas. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berdasarkan Wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.27. IKM Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berdasarkan Wilayah

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala 4 (1-4)	Skala 100 (25-100)
1	DKI Jakarta	3,36	83,88
2	Banten	3,32	83,00
3	Jawa Barat	3,41	85,25
4	DI Yogyakarta	3,07	76,75
5	Jawa Tengah	3,81	95,15
6	Jawa Timur	3,74	93,50

IKM tertinggi berdasarkan wilayah adalah Jawa Tengah dengan nilai IKM **3,81** atau **95,15**. dengan kategori mutu pelayanan **“SANGAT BAIK”**, sedangkan indeks terendah di DI Yogyakarta dengan pencapaian **3,07** atau **76,75** dengan kategori mutu pelayanan **“BAIK”**.

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.

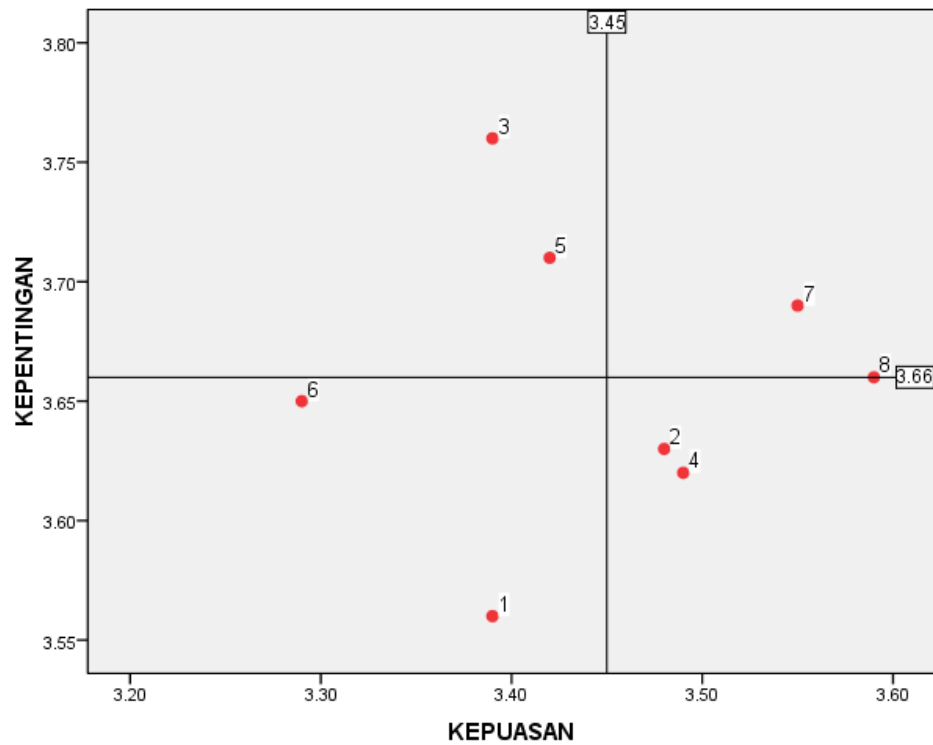
Tabel 3.28. *Gap Analysis* unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

NO	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KEPUASAN	GAP
1	Persyaratan	3,56	3,39	0.17
2	Sistem Prosedur	3,63	3,48	0.15
3	Waktu	3,76	3,39	0.37
4	Produk	3,62	3,49	0.13
5	Kompetensi Pelaksana	3,71	3,42	0.29
6	Pengaduan Saran Masukan	3,65	3,29	0.36
7	Keterandalan Sistem	3,69	3,55	0.14
8	Biaya	3,66	3,59	0.07
Rata-rata kesenjangan				0.210
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.115
Keragaman (<i>variance</i>)				0.013
Ambang batas bawah kesenjangan				0.130
Ambang batas atas kesenjangan				0.289

Dari Tabel 3.28 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Waktu Pelayanan (0.37)
2. Pengaduan, Saran dan Masukan (0.36)

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



Keterangan:

NO	INDIKATOR
1	Persyaratan
2	Sistem Prosedur
3	Waktu
4	Produk
5	Kompetensi Pelaksana
6	Pengaduan Saran Masukan
7	Keterandalan Sistem
8	Biaya

Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI

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

- a) Waktu Penyelesaian Layanan.
- b) Kompetensi Pelaksana.

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

- a) Keterandalan Sistem.
- b) Biaya Pelayanan.

Kuadran III: Prioritas Rendah.

- a) Persyaratan.
- b) Pengaduan Saran Masukan.

Kuadran IV: Melebihi Harapan.

- a) Sistem Prosedur.
- b) Produk Hasil Pelayanan.

Tabel 3.29. Isu Permasalahan Dan Strategi Layanan Pengujian Alat Dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Strategi
1	Saran dan pengaduan Pengaduan saran dan masukan dilakukan oleh pengguna layanan umumnya melalui <i>call center</i> 159	Proses penanganan pengaduan berlangsung lama.	a Tenaga call center 159 merupakan tenaga <i>outsourcing</i> sehingga kemampuan mengenai hal teknis sangat terbatas terutama yang berkaitan dengan pengujian alat dan peralatan telekomunikasi	Peningkatan pengetahuan call center 159 mengenai kegiatan dan proses di balai uji dengan melakukan refreshment/training secara berkala.
			b Sebagian besar pengaduan yang berkaitan dengan balai uji berkaitan dengan hal teknis yang perlu pengetahuan yang spesifik.	
			c Beberapa orang yang melakukan pengaduan menginformasikan bahwa jika mereka melakukan pengaduan ke call center maka mereka disarankan untuk menghubungi langsung balai uji sehingga menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan.	Peningkatan layanan dengan melakukan forwarding ke bagian balai uji jika call center 159 tidak sanggup menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan hal teknis.
			Struktur call center 159 tidak informatif IVR • Tidak user friendly (pilihan layanan langsung pada pilihan PPI dan SDPPI) • Tidak menyediakan layanan bantuan operator pada saat sambungan pertama • Pada saat sambungan berikutnya terdapat menu bantuan operator tetapi kembali ke menu awal (looping)	Perlu ada perbaikan <i>system call center</i>

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Strategi
1	Saran dan pengaduan Pengaduan saran dan masukan dilakukan oleh pengguna layanan umumnya melalui <i>call center</i> 159	Proses penanganan pengaduan berlangsung lama.	Petugas Kurang menguasai dalam menjawab meskipun masih berkaitan dengan pertanyaan dasar. Petugas memberikan saran untuk datang ke loket karena tidak dapat menjawab pertanyaan dari penanya (kompetensi petugas)	Perlu ada perbaikan <i>system call center</i>
2	Waktu	Responden merasa waktu untuk menyelesaikan layanan lama.	Persepsi waktu layanan antara balai uji dengan penggunaan layanan berbeda. Pelanggan menganggap bahwa waktu layanan dimulai ketika mereka pertama kali datang sedangkan balai uji mengukur waktu layanan sejak setelah dilakukan pembayaran.	1. Peningkatan pengetahuan pengguna layanan mengenai waktu dengan melakukan sosialisasi kepada pengguna layanan balai uji, salah satunya dengan pembuatan banner. 2. Peningkatan kepastian mengenai lamanya waktu layanan dengan memberikan notifikasi melalui email yang berbunyi sebagai berikut: "Terima kasih atas pembayaran anda untuk layanan balai uji dan proses akan selesai pada tanggal berikut..."
			Dalam proses pembayaran, terdapat pengguna yang menyatakan proses lama. Hal ini terjadi karena tidak semua pengguna layanan memiliki rekening di bank yang bekerjasama dengan Ditjen SDPPI. Sedangkan pembayaran dilakukan host to host sehingga kecepatan proses pembayaran tergantung dengan ketersediaan dan pelayanan dari pihak bank.	Perlu peninjauan kerjasama dengan pihak perbankan selain yang saat ini sudah dilakukan (BNI, BRI dan Mandiri)

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Strategi
3	Kompetensi Petugas	Responden menilai bahwa pegawai yang menangani asistensi dan konsultasi memiliki pengetahuan yang kurang dan adanya birokrasi yang rumit.	Saat ini untuk asistensi dan konsultasi, sebagian besar pengguna layanan berhubungan dengan <i>call center</i> 159. Artinya permasalahan terkait kompetensi petugas, berhubungan dengan petugas <i>call center</i> 159	Perlu adanya peningkatan kemampuan petugas <i>call center</i> dalam memberikan asistensi dan konsultasi terkait pengujian alat dan perangkat.

3.5.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

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

Tabel 3.30. IKM Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	IKM	
		Skala 1-4	Skala 25-100
1	Persyaratan	3,39	84,75
2	Sistem Prosedur	3,48	87,00
3	Waktu	3,38	84,50
4	Produk	3,49	87,25
5	Kompetensi Pelaksana	3,42	85,50
6	Pengaduan Saran Masukan	3,30	82,50
7	Keterandalan Sistem	3,55	88,75
8	Biaya	3,59	89,75
Total IKM		3,43	85,75

Tabel 3.30. menunjukkan Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk indikator yang menjadi penilaian dalam layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Nilai IKM indikator layanan tersebut masuk ke dalam selang 3,06-3,53 artinya kinerja setiap indikator pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi masuk ke dalam kategori **“BAIK”**.

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi oleh responden adalah Biaya (3,59) dan Keterandalan Sistem (3,55). Indikator yang mendapatkan penilaian terendah adalah Pengaduan Saran dan Masukan (3,30). Indikator pelayanan tersebut masih masuk ke dalam kategori **“BAIK”**, tetapi perlu dilakukan penanganan untuk mengatasi keluhan para pengguna layanan.

Hasil analisis kualitatif dilakukan terhadap indikator terendah untuk mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan belum memuaskan bagi pengguna layanan. Responden menilai bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ketika mengurus sertifikat IKRAP petugas memberikan respon yang lama atas pengaduan tersebut dan informasi tidak jelas. IKM Sertifikat Baru IKRAP berdasarkan Wilayah dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.31. IKM Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berdasarkan Wilayah Survei

No.	Indikator	Nilai IKM	
		Skala 4 (1-4)	Skala 100 (25-100)
1	DKI Jakarta	3,55	88,75
2	Banten	3,41	86,00
3	Jawa Barat	3,56	89,00
4	DI Yogyakarta	3,28	83,00
5	Jawa Tengah	3,43	85,75
6	Jawa Timur	3,37	85,25

Wilayah yang memiliki IKM tertinggi adalah Jawa Barat dengan nilai IKM **3,56** atau **89,00** dengan kategori mutu pelayanan “**SANGAT BAIK**”, sedangkan indeks terendah di DI Yogyakarta dengan pencapaian **3,28** atau **83,00** dengan kategori mutu pelayanan “**BAIK**”.

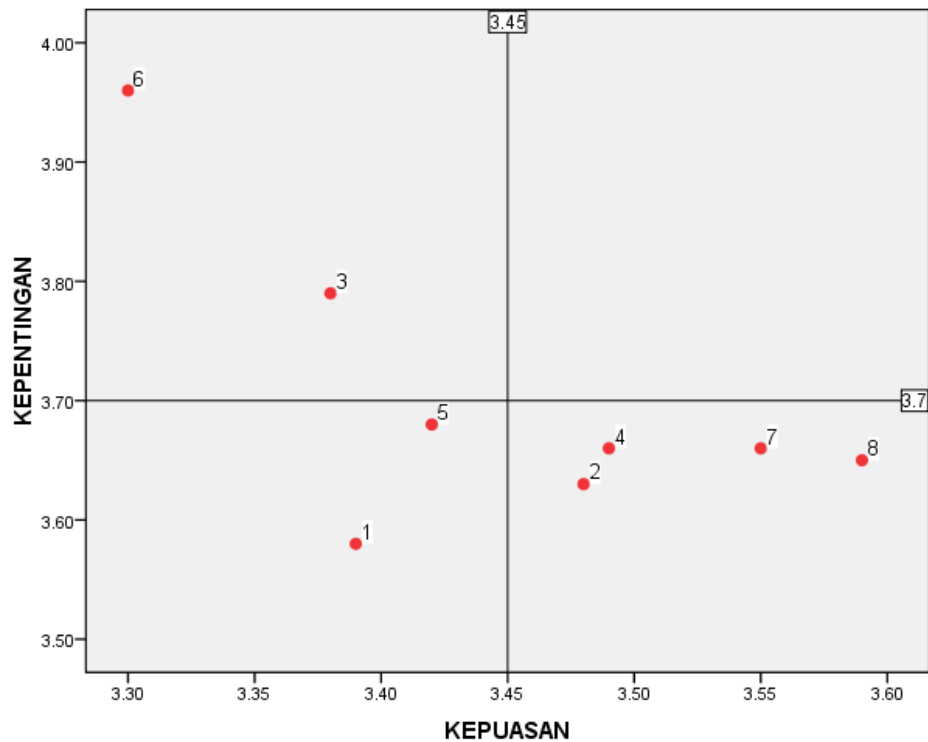
Tabel 3.32. *Gap Analysis* Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

NO	INDIKATOR	KEPENTINGAN	KEPUASAN	GAP
1	Persyaratan	3,58	3,39	0.19
2	Sistem Prosedur	3,63	3,48	0.15
3	Waktu	3,79	3,38	0.41
4	Produk	3,66	3,49	0.17
5	Kompetensi Pelaksana	3,68	3,42	0.26
6	Pengaduan Saran Masukan	3,96	3,30	0.66
7	Keterandalan Sistem	3,66	3,55	0.11
8	Biaya	3,65	3,59	0.06
Rata-rata kesenjangan				0.251
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.196
Keragaman (<i>variance</i>)				0.038
Ambang batas bawah kesenjangan				0.115
Ambang batas atas kesenjangan				0.387

Pada *Gap Analysis* Unit Layanan Sertifikasi 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 0.387. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

1. Pengaduan, Saran dan Masukan (0.66)
2. Waktu Pelayanan (0.41)

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



Keterangan:

NO	INDIKATOR
1	Persyaratan
2	Sistem Prosedur
3	Waktu
4	Produk
5	Kompetensi Pelaksana
6	Pengaduan Saran Masukan
7	Keterandalan Sistem
8	Biaya

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

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

- a) Waktu Penyelesaian Layanan.
- b) Pengaduan, saran dan masukan.

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

Tidak ada indikator yang masuk ke dalam kuadran II

Kuadran III: Prioritas Rendah.

- a) Persyaratan layanan.
- b) Kompetensi Pelaksana.

Kuadran IV: Melebihi Harapan.

- a) Sistem Prosedur.Biaya.
- b) Produk Hasil Layanan.
- c) Keterandalan Sistem.
- d) Baiya Layanan

Tabel 3.33. Isu Permasalahan Dan Strategi Layanan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab		Strategi
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	Pengaduan saran dan masukan dilakukan oleh pengguna layanan umumnya melalui <i>call center</i> 159 Pengguna layanan menyatakan proses penanganan pengaduan berlangsung lama dan tidak memberikan solusi	a	Tenaga call center 159 merupakan <i>outsourcing</i> sehingga kemampuan mengenai hal teknis sangat terbatas terutama yang berkaitan dengan sertifikasi alat dan peralatan telekomunikasi	Peningkatan pengetahuan call center 159 mengenai kegiatan dan proses di Direktorat Standarisasi dengan melakukan refreshment/training secara berkala.
			b	Sebagian besar pengaduan yang berkaitan dengan sertifikasi berkaitan dengan hal teknis yang perlu pengetahuan yang spesifik.	
			c	Beberapa orang yang melakukan pengaduan menginformasikan bahwa jika mereka melakukan pengaduan ke <i>call center</i> maka mereka disarankan untuk menghubungi langsung Direktorat Standarisasi sehingga menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan.	Peningkatan layanan dengan melakukan forwarding ke bagian sertifikasi jika <i>call center</i> 159 tidak sanggup menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan hal teknis.

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab		Strategi
2	Persyaratan	Pelanggan merasa bahwa persyaratan susah dan selalu berubah-ubah.	a	Peraturan terkait sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi bersifat sangat dinamis. Hal tersebut juga terjadi pada masa tahun 2019. Hal ini yang menyebabkan kesulitan oleh pengguna layanan.	1. Peningkatan sosialisasi kepada pelanggan bahwa peraturan dapat berlangsung secara cepat karena berkaitan erat dengan perkembangan teknologi yang berkembang dengan cepat. 2. Mengusulkan pada penyusun regulasi, adanya waktu transisi dalam penerapan peraturan baru sehingga tidak merugikan pengguna.
			b	Proses dokumen sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi melewati beberapa tahap dari loket, kepala seksi, evaluator dan kasi yang merupakan pengecekan dokumen yang berjenjang dan dilakukan penolakan pengajuan jika ditemukan dokumen yang tidak sesuai	Perlu peningkatan pemahaman pengguna layanan mengenai proses yang berlangsung di internal ditjen SDPPI dengan melakukan sosialisasi.
			c	Sumber daya manusia yang menangani sertifikasi sangat terbatas dan kemampuan sehari hanya mampu menyelesaikan layanan sebanyak 40 pengajuan.	Peningkatan jumlah sumber daya manusia agar mampu menangani banyaknya pengguna yang mengajukan sertifikasi

No	Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab		Strategi
3	Waktu	Responden merasa waktu untuk menyelesaikan layanan lama dan rumit	a	Persepsi waktu layanan antara sertifikasi dengan pengguna layanan berbeda. Pelanggan menganggap bahwa waktu layanan dimulai ketika mereka pertama kali datang sedangkan perhitungan one day service dilakukan ketika loket sudah melakukan approve atas dokumen yang diajukan oleh pengguna layanan	Peningkatan kepastian mengenai lamanya waktu layanan dengan memberikan notifikasi melalui email yang berbunyi sebagai berikut: "Terima kasih atas pembayaran anda untuk layanan sertifikasi dan proses akan selesai pada tanggal berikut..."
			b	Fakta menunjukkan bahwa pelayanan <i>one day service</i> sulit untuk dilaksanakan di unit layanan sertifikasi, hal tersebut dapat terlihat dari data bahwa unit layanan hanya mampu menyelesaikan pengajuan hanya 20% dari total pengajuan.	1. Perlu adanya kajian teknis untuk mengukur apakah unit layanan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi ditjen SDDPI dapat melaksanakan kebijakan layanan <i>one day service</i>. 2. Peningkatan layanan dengan melakukan hal berikut: a. Penambahan sumber daya manusia agar mampu menangani banyaknya pengguna yang mengajukan sertifikasi, atau b. Melakukan pembatasan terhadap pengguna layanan per hari yang disesuaikan dengan sumber daya yang ada demi memberikan kepastian kepada pelanggan apakah pengajuan sertifikasi tersebut dapat diselesaikan 1 hari.

Tabel 3.34. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo dari tahun 2012 sampai tahun 2019 disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 3.35. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	Data 2012		Data 2013			Data 2014			Data 2015			Data 2016			Data 2017			Data 2018			Data 2019		
		IKM	Kategori	IKM	Kategori	%	IKM	Kategori	%	IKM	Kategori	%	IKM	Kategori	%	IKM	Kategori	%	IKM	Kategori	%	IKM	Kategori	%
1	Ditjen SDPPI	72,30	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	88,15	Baik	5,67
2	Sertifikasi Operator Radio	71,00	Baik	75,83	Baik	6,80	77,75	Baik	2,53	79,31	Baik	2,01	82,29	Baik	3,76	82,45	Baik	0,19	85,91	Baik	4,20	92,25	Sangat Baik	7,38
3	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	75,10	Baik	77,56	Baik	3,28	78,98	Baik	1,83	79,13	Baik	0,18	81,89	Baik	3,49	83,40	Baik	1,84	81,28	Baik	-2,54	88,35	Sangat Baik	8,70
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	71,90	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	86,25	Baik	3,39
5	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	70,70	Baik	74,13	Baik	4,85	79,13	Baik	6,75	78,07	Baik	-1,34	79,46	Baik	1,78	79,20	Baik	-0,33	82,26	Baik	3,86	85,75	Baik	4,24

Keterangan :

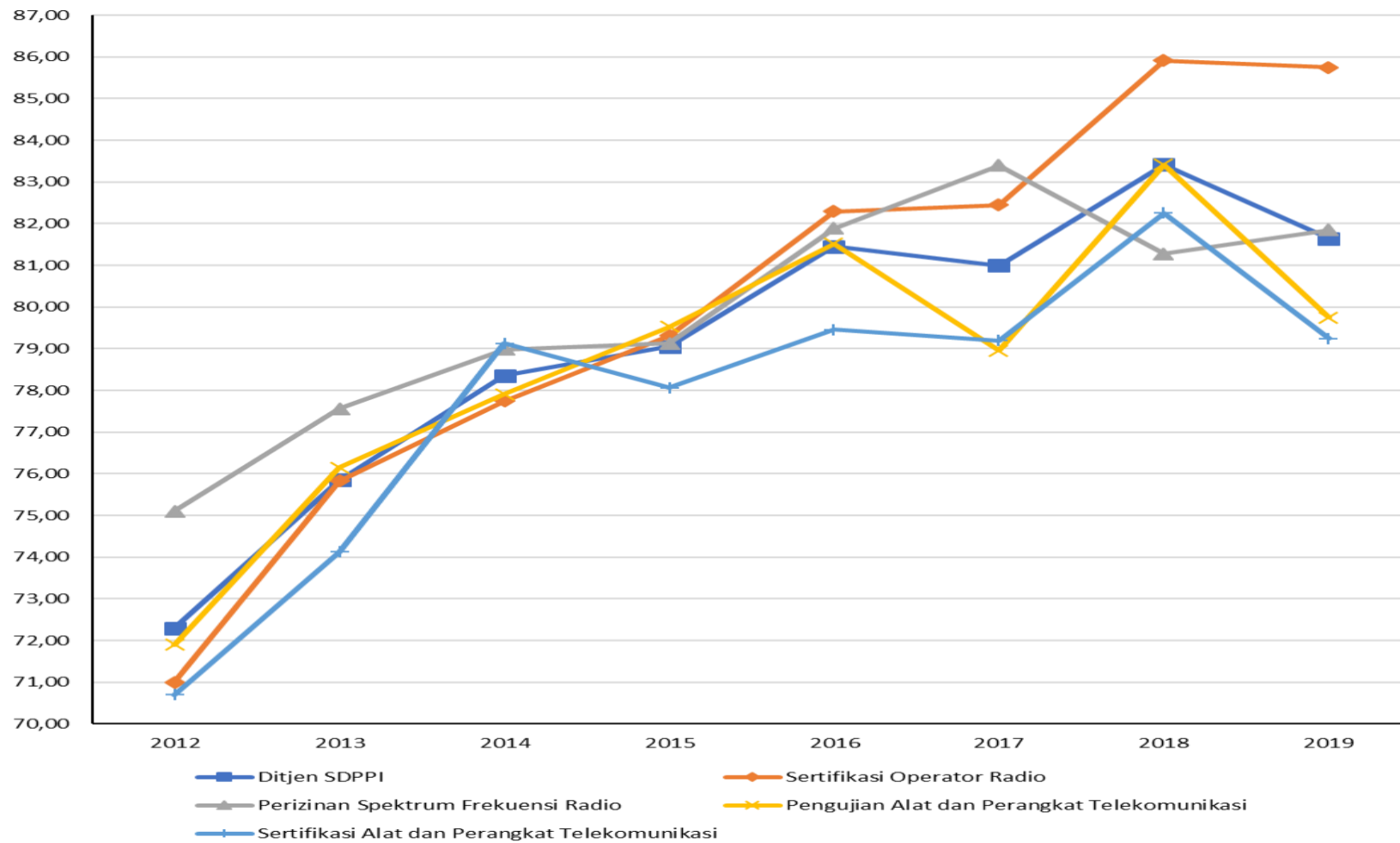
1 = Ditjen SDPPI

2 = SFR

3 = Sertifikat Operator Radio

4 = Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi

5 = Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi



Gambar 3.7. Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI

3.5.5. Analisis *Top Two Boxes* (TTB) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Tabel 3.36. Analisis TTB Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019

No	Jenis Layanan	IKM	STP	TP	P	SP	TTB
1	Sertifikasi Operator Radio						
	REOR	3,72	2,36%	8,66%	18,11%	70,87%	88,98%
	IAR	3,65	0,84%	16,88%	27,85%	54,43%	82,28%
	IKRAP	3,69	0,74%	13,24%	30,15%	55,88%	86,03%
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	3,53	2,26%	26,32%	45,11%	33,83%	78,95%
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3,45	7,41%	20,74%	35,56%	36,30%	71,85%
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3,43	9,93%	19,86%	40,43%	29,79%	70,21%

Keterangan:

STP (Sangat Tidak Puas)

TP (Tidak Puas)

P (Puas)

SP (Sangat Puas)

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 dilakukan pada tiga pihak yaitu eksternal, internal dan pakar. Indeks Integritas Pelayanan Publik (**IIPP**) untuk pihak eksternal terdiri atas indikator “**Transparansi**”, “**Sistem Anti Korupsi**” dan “**Integritas Pegawai**”. Indeks Integritas Pelayanan Publik (**IIPP**) untuk pihak internal terdiri atas indikator “**Budaya Organisasi**”, “**Sistem Anti Korupsi**”, “**Pengelolaan SDM**” dan “**Pengelolaan Anggaran**”. Indeks Integritas Pelayanan Publik (**IIPP**) untuk pihak pakar terdiri atas indikator “**Transparansi**” dan “**Sistem Anti Korupsi**”. Setiap masyarakat yang mengurus layanan 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 1-4. Responden IIPP adalah pengguna unit layanan Ditjen SDPPI yang berinteraksi langsung dengan unit layanan yang ada di lingkungan Ditjen SDPPI yang terdiri atas pihak eksternal, internal dan pakar.

Tabel 3.37. Nilai IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2019

No	Responden	Indikator	IIPP
1	Eksternal	Transparansi	7,77
		Sistem Anti Korupsi	8,01
		Integritas Pegawai	8.27
	IIPP Eksternal		8,02
2	Internal	Budaya Organisasi	8.26
		Anti Korupsi	8.25
		Pengelolaan SDM	7.86
		Pengelolaan Anggaran	8.09
	IIPP Internal		8.12
3	Pakar	Transparansi	9.25
		Sistem Anti Korupsi	8.13
	IIPP Pakar		8.70
IIPP Ditjen SDPPI			8.28

IIPP Ditjen SDPPI secara gabungan sebesar **8.28** (skala ukur 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.

Ditjen SDPPI sebagai lembaga pemerintah yang memiliki unit layanan bagi masyarakat, berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik. Indeks Integritas Pelayanan Publik adalah salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkesinambungan, Ditjen SDPPI menetapkan target nilai IIPP untuk setiap tahun. Pada tahun 2019, Ditjen SDPPI membuat target pencapaian IIPP untuk setiap layanan publik sebesar 8,20.

3.6.1. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Penilaian dari Pihak Eksternal

Pada survei yang dilakukan tahun 2019 ini, ada 4 (empat) unit layanan yang diukur IIPP untuk responden eksternal, yaitu:

1. Analisis IIPP SOR
2. Analisis IIPP SFR
3. Analisis IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
4. Analisis IIPP Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

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

Tabel 3.38. IIPP Ditjen SDPPI pihak eksternal Tahun 2019

No	Service	IIPP	
		Skala 4	Skala 10
1	Sertifikasi Operator Radio	3.33	8.32
	a. REOR	3.49	8.71
	b. IAR	3.21	8.03
	c. IKRAP	3.28	8.21
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	3.20	7.99
	a. Dinas Tetap	3.28	8.19
	b. Dinas Bergerak Darat	3.11	7.77
	c. Penyiaran	3.29	8.22
	d. Maritim	3.06	7.64
	e. Penerbangan	3.31	8.29
	f. Satelit	3.13	7.83
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3.16	7.91
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3.14	7.85
Total		3.21	8.02

Tabel 3.38 menunjukkan hasil penilaian IIPP Ditjen SDPPI Responden Eksternal sebesar **8.02** (skala ukur 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.

Nilai IIPP yang diperoleh unit layanan Ditjen SDPPI sudah melampaui batas minimal standar KPK sebesar 6,0, namun demikian besaran nilai IIPP tersebut masih dibawah target IIPP untuk Ditjen SDPPI yang sebesar 8,20.

Tabel 3.39. IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)

NO	Indikator	IIPP	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3,19	7.97
2	Sistem Anti Korupsi	3,12	7.81
3	Integritas Pegawai	3,28	8.19
IIPP		3,20	7.99

Dari Tabel 3.39 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) sebesar **7.99** (skala ukur 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*. Meskipun demikian masih diperlukan program khusus untuk peningkatan nilai IIPP dari pelayanan publik Unit Layanan Perizinan SFR karena nilai IIPP yang diperoleh masih lebih rendah dari target IIPP yang ditetapkan Ditjen SDPPI (sebesar 8,20).

Tabel 3.40. IIPP REOR

NO	INDIKATOR	IIPP	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3.42	8.56
2	Sistem Anti Korupsi	3.50	8.74
3	Integritas Pegawai	3.54	8.84
IIPP		3.49	8.71

Dari Tabel 3.40 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan REOR sebesar **8.71** (skala ukur 10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6.00, artinya Layanan REOR sudah sangat berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik REOR. Angka IIPP Unit Layanan REOR juga sudah melampaui target IIPP yang ditetapkan oleh Ditjen SDPPI.

Tabel 3.41. IIPP IAR

NO	INDIKATOR	IIPP	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3.08	7.70
2	Sistem Anti Korupsi	3.22	8.05
3	Integritas Pegawai	3.34	8.34
IIPP		3.21	8.03

Dari Tabel 3.41 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan IAR sebesar **8.03** (skala ukur 10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas

pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6.00, artinya Layanan IAR sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik IAR. Namun demikian angka IIPP unit layanan publik IAR belum melampaui target IIPP yang ditetapkan Ditjen SDPPI.

Tabel 3.42. IIPP IKRAP

NO	INDIKATOR	IIPP	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3.24	8.09
2	Sistem Anti Korupsi	3.24	8.10
3	Integritas Pegawai	3.38	8.45
IIPP		3.28	8.21

Dari Tabel 3.42 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan IKRAP sebesar **8.21** (skala ukur 10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6.00, artinya Layanan IKRAP sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik IKRAP. Angka IIPP unit layanan publik IKRAP juga sudah melampaui target IIPP yang ditetapkan Ditjen SDPPI (Target IIPP unit layanan publik Ditjen SDPPI sebesar 8,20).

Tabel 3.43. IIPP Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

NO	INDIKATOR	IIPP	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	2.99	7.47
2	Sistem Anti Korupsi	3.17	7.92
3	Integritas Pegawai	3.27	8.17
IIPP		3.14	7.85

Dari Tabel 3.43 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **7.85** (skala ukur 10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6.00, artinya Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan sertifikat alat dan perangkat Telekomunikasi. namun demikian masih diperlukan program khusus untuk peningkatan nilai IIPP dari pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi karena nilai IIPP yang diperoleh masih lebih rendah dari target IIPP yang ditetapkan Ditjen SDPPI (sebesar 8,20).

Tabel 3.44. IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

NO	INDIKATOR	IIPP	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3,01	7,52
2	Sistem Anti Korupsi	3,21	8,04
3	Integritas Pegawai	3,26	8,16
IIPP		3,16	7,91

Dari Tabel 3.44 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **7.91** (skala ukur 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. Namun demikian besaran nilai IIPP Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi masih dibawah target IIPP untuk Ditjen SDPPI yang sebesar 8,20.

Rangkuman Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Tahun 2019 disajikan pada tabel berikut ini.

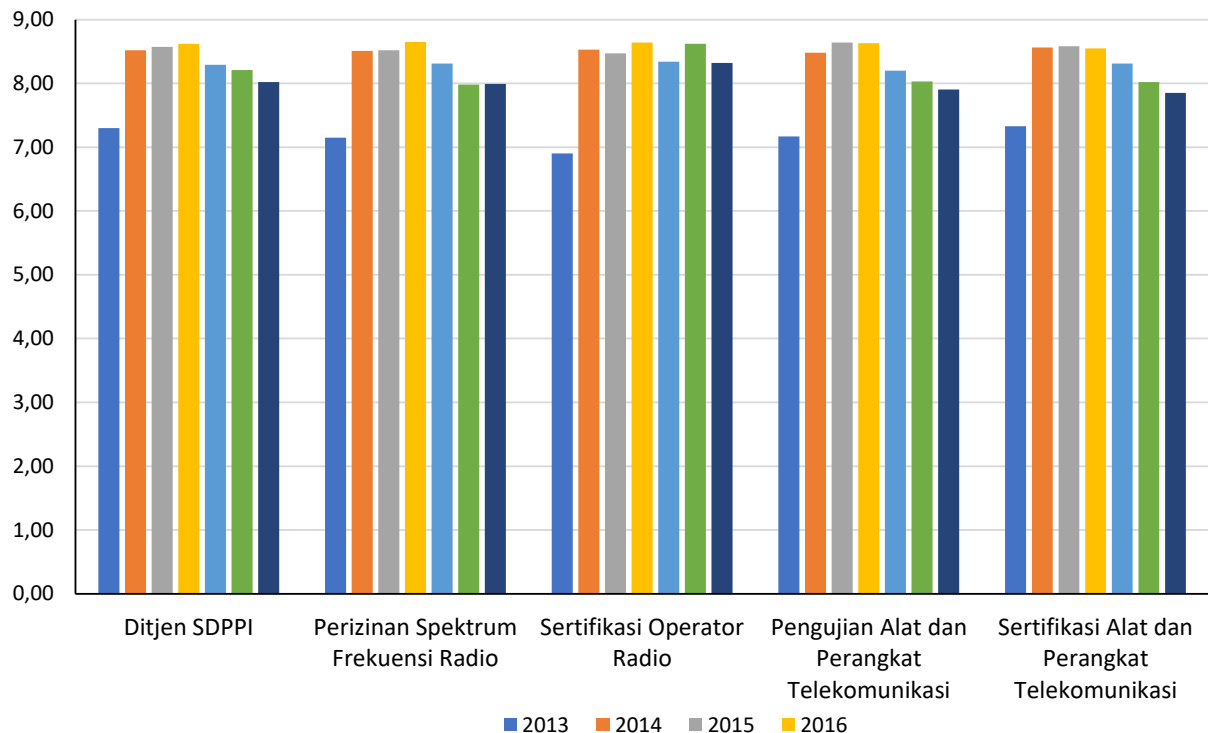
Tabel 3.45. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Eksternal.

Service	IIPP	Transparansi	Sistem Anti Korupsi	Integritas Pegawai
Sertifikasi Operator Radio	8,32	8,12	8,30	8,55
Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)	8,71	8,56	8,74	8,84
Izin Amatir Radio (IAR)	8,03	7,70	8,05	8,34
Izin Komunikasi Antar Penduduk (IKRAP)	8,21	8,09	8,10	8,45
Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7,99	7,97	7,81	8,19
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,91	7,52	8,04	8,16
Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,85	7,47	7,92	8,17
Total	8,02	7,77	8,01	8,27

Dari Tabel 3.46 terlihat bahwa secara keseluruhan nilai Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Tahun 2019 dari pihak eksternal sebesar 8.02. Hanya nilai IIPP REOR dan IAR yang sudah melampaui target IIPP Ditjen SDPPI tahun 2019 sebesar 8.20. Artinya secara keseluruhan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI masih diperlukan peningkatan integritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan. Perkembangan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI dari tahun 2013 sampai tahun 2019 disaji pada tabel berikut ini.

Tabel 3.46. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2013 – 2019

No	Service	DATA 2013		DATA 2014		DATA 2015		DATA 2016		DATA 2017		DATA 2018		DATA 2019	
		IIPP	IIPP	% Naik/ Turun	IIPP	% Naik/ Turun	IIPP	% Naik/ Turun	IIPP	% Naik/ Turun	IIPP	% Naik/T urun	IIPP	% Naik/T urun	
1	Ditjen SDPPI	7,30	8,52	16,71	8,57	0,59	8,62	0,58	8,29	-3,83	8,21	-0,97	8,02	-2,31	
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	-3,97	7,99	0,13	
3	Sertifikasi Operator Radio	6,90	8,53	23,62	8,47	-0,70	8,64	2,01	8,34	-3,47	8,62	3,36	8,32	-3,49	
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,17	8,48	18,27	8,64	1,89	8,63	-0,12	8,20	-4,98	8,03	-2,07	7,91	-1,55	
5	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,33	8,56	16,78	8,58	0,23	8,55	-0,35	8,31	-2,81	8,02	-3,49	7,85	-2,09	



Gambar 3.8. Grafik Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2013 – 2019

3.6.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Penilaian dari Pihak Internal

Responden yang dilakukan pengukuran terhadap Indeks Integritas Pelayanan Publik pihak internal adalah satuan kerja Ditjen. SDPPI sebanyak 40 orang.

Tabel 3.47. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.

No	Indikator	IIPP	
		(Skala 4)	(Skala 100)
1	Budaya Organisasi	3.30	8.26
2	Anti Korupsi	3.30	8.25
3	Pengelolaan SDM	3.15	7.86
4	Pengelolaan Anggaran	3.24	8.09
IIPP		3.25	8.12

Dari Tabel 3.48 terlihat bahwa secara keseluruhan nilai Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Tahun 2019 pihak internal sebesar 8.12. Indikator dengan nilai IIPP terendah adalah Pengelolaan SDM sebesar 7.86. Indikator dengan nilai IIPP tertinggi adalah Budaya Organisasi sebesar 8.26. IIPP Pengelolaan SDM dan IIPP Pengelolaan Anggaran masih belum melampaui target IIPP yang ditetapkan Ditjen SDPPI sebesar 8,20. Kedua indikator tersebut perlu dikaji lebih lanjut agar kedepannya dapat lebih baik.

3.6.3. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Penilaian dari Pihak Pakar

Pakar atau Ahli adalah seseorang yang banyak dianggap sebagai sumber terpercaya atas teknik maupun keahlian tertentu yang bakatnya untuk menilai dan memutuskan sesuatu

dengan benar, baik, maupun adal sesuai dengan aturan dan status oleh sesamanya ataupun khayalak dalam bidang khusus tertentu.

Tabel 3.48. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.

No	Indikator	IIPP	
		(Skala 4)	(Skala 100)
1	Transparansi	3.70	9.25
2	Sistem Anti Korupsi	3.25	8.13
IIPP		3.48	8.70

Dari Tabel 3.49 terlihat bahwa secara keseluruhan nilai Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Tahun 2019 pihak pakar sebesar 8.70. Indikator Transparansi memiliki nilai IIPP lebih tinggi daripada indikator Anti Korupsi.

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 **3.53** (skala 1-4) atau **88,15** (skala 25-100) dengan mutu pelayanan **"A"** dengan kinerja pelayanan **"SANGAT BAIK"**.
 - IKM Sertifikat Operator Radio (SOR) berada pada nilai **3.69** atau **92,25** yang berarti pelayanan sudah **"SANGAT BAIK"**.
 - IKM Izin Spektrum Frekuensi Radio (SFR) berada pada nilai **3.53** atau **88,15** yang berarti pelayanan sudah **"SANGAT BAIK"**.
 - IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **3.45** atau **86,25** yang berarti pelayanan sudah **"BAIK"**.
 - IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **3.43** atau **85,75** yang berarti pelayanan sudah **"BAIK"**.
- 3) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah **"SANGAT BAIK"** dengan nilai **8,28** (Skala 1-10), sedangkan IIPP 6 (enam) unit layanan publik Ditjen SDPPI, adalah:
 - i. IIPP SOR sudah **"SANGAT BAIK"** dengan nilai **8,32**.
 - ii. IIPP SFR sudah **"BAIK"** dengan nilai **7,99**.
 - iii. IIPP Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah **"BAIK"** dengan nilai **7,85**.
 - iv. IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah **"SANGAT BAIK"** dengan nilai **7,91**.
- 4) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) beberapa indikator yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI adalah:
 - a. Sertifikasi Operator Radio (SOR)
REOR
 1. Pelaksanaan CAT UN SOR
 2. Kompetensi Panitia UN
 3. Pelaksanaan Pelantikan

IAR

1. Informasi Hasil Unar CAT.
 2. Informasi Hasil Unar.
 3. Pengaduan, Saran dan Masukan
- b. Izin Spektrum Frekuensi Radio (SFR)
1. Waktu Penyelesaian Layanan
- c. Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi
1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. Pengaduan, Saran dan Masukan
- d. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. Kompetensi Pelaksana

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 5.1. Rekomendasi Indikator Prioritas untuk diperbaiki pada Unit Layanan Ditjen SDPPI berdasarkan Hasil Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019

INDIKATOR	ISU PERMASALAHAN	AKAR PENYEBAB	STRATEGI
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Proses penanganan pengaduan berlangsung lama	Struktur call center 159 • Waktu akses lama, berakibat pengguna mengeluarkan biaya pulsa besar. Salah satunya disebabkan pada informasi pembuka tentang layanan terlalu panjang • Kurang informatif, pengguna layanan langsung diberikan pilihan tentang PPI dan SDPPI tanpa informasi sebelumnya tentang PPI dan SDPPI • Tidak menyediakan layanan bantuan operator, yaitu pada saat sambungan pertama oleh pengguna. Pada saat pengguna sudah memilih antara menu “PPI” atau “SDPPI” terdapat bantuan operator tetapi bila dipilih akan selalu kembali ke menu awal dst	Perbaiki system dan struktur <i>call center</i> 159

INDIKATOR	ISU PERMASALAHAN	AKAR PENYEBAB	STRATEGI
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Petugas pengaduan tidak dapat memberikan solusi dengan cepat dan tepat	Kompetensi petugas Petugas pengaduan kurang menguasai dalam menjawab meskipun masih berkaitan dengan pertanyaan dasar. Hal tersebut mengakibatkan petugas pengaduan banyak memberikan saran pengguna layanan untuk datang ke loket melakukan konsultasi.	1. Peningkatan pengetahuan call center 159 mengenai kegiatan yang berkaitan dengan sertifikasi operator radio dengan cara sebagai berikut: a) Kegiatan <i>refreshment/training</i> secara berkala terhadap petugas call center 159. b) Evaluasi atas kinerja petugas call center 159 c) Pengadaan kamus yang berisikan daftar pertanyaan yang kemungkinan besar akan muncul ketika terjadi pengaduan disertai dengan solusi atas pengaduan tersebut. d) Pembentukan tim yang menjadi pendamping di Dit operasi yang mengetahui semua kegiatan di Ditjen SDPPI. 2. Peningkatan kapasitas manajemen pengelolaan Contact Center, melalui: a) <i>Capacity building</i> b) <i>Connecting line</i> dengan unit teknis e) Menjadi anggota asosiasi ICCA (Indonesia Contact Center Association) (rujukan Kemenkeu) 3. Peningkatan jumlah sumber daya manusia yang menangani IAR/IKRAP, Maritim, Penyiaran melalui rotasi pegawai atau penambahan PPNNP. 4. Pengadaan Sosialisasi terkait Peraturan dan Kebijakan yang baru sebagai preventif dan konsultasi Mengoptimalkan info tracking pengaduan melalui system CRM.

INDIKATOR	ISU PERMASALAHAN	AKAR PENYEBAB	STRATEGI
Waktu	Waktu penyelesaian lama	Persepsi salah pengguna layanan tentang waktu layanan. Pengguna layanan menganggap bahwa waktu layanan dimulai ketika mereka pertama kali datang atau mengakses layanan. Padahal yang dimaksud layanan adalah sejak proses layanan dilakukan (setelah pengguna layanan melengkapi persyaratan)	• Menyediakan informasi yang jelas di web postel dengan membuat alur perizinan dengan infografis sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan. • Ada info tentang waktu penyelesaian layanan • Ada mekanisme tracking proses layanan (terutama pada layanan dengan waktu lebih dari 1 (satu) hari seperti pada pengujian perangkat dan alat
		Keterbatasan SDM, sarana dan prasarana sehingga ada pembatasan jumlah pengguna layanan yang dilayani, mengakibatkan terjadi antrian Panjang untuk melakukan proses	Menambah SDM serta sarana dan prasarana.
		Proses pra pengujian (tdk berbayar) yang cukup menyita waktu dan SDM penguji, Penguji adalah mereka yang melakukan pra pengujian maupun pengujian	Proses pra pengujian dimasukkan dalam proses pengujian, sehingga dikenakan juga biaya. Diharapkan dengan cara ini pengguna layanan akan lebih bersungguh-sungguh dalam menyiapkan perangkat yang akan diuji (proses pra pengujian akan menjadi lebih singkat)

Tabel 5.2. Matriks Ringkasan Rekomendasi per Unit Layanan Ditjen SDPPI berdasarkan Hasil Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2019

Jenis layanan	Saran dan pengaduan	Waktu	Prosedur	Persyaratan	Kompetensi
ISR	Refreshment/training secara berkala.	Informasi mengenai alur perizinan di web postel secara infografis	1. Informasi prosedur layanan ditampilkan di web postel secara infografis 2. Sosialisasi prosedur dengan banner, standing monitor dan email	1. Informasi persyaratan layanan di web postel dalam bentuk infografis mengenai alur pendaftaran. 2. Sosialisasi persyaratan dengan banner, standing monitor dan email	
SOR	5. peningkatan pengetahuan call center f) <i>refreshment/training</i> secara berkala g) Evaluasi atas kinerja petugas call center 159 h) Pengadaan kamus tentang pengaduan disertai dengan solusi atas pengaduan tersebut. 6. Peningkatan jumlah sumber daya manusia 7. Sosialisasi Peraturan dan Kebijakan yang baru 8. Mengoptimalkan info tracking pengaduan melalui system CRM.				

Jenis layanan	Saran dan pengaduan	Waktu	Prosedur	Persyaratan	Kompetensi
Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3. Refreshment/training secara berkala. 4. Forwarding pengaduan ke Balai Uji, terutama pengaduan yang bersifat teknis.	1. Kepastian dalam waktu layanan dengan notifikasi via email 2. Penambahan sumber daya manusia 3. Pembatasan pengajuan sertifikasi setiap hari berdasarkan kemampuan SDM			
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1. Refreshment/training secara berkala. 2. Forwarding pengaduan ke Direktorat Standarisasi, terutama pengaduan yang bersifat teknis.	1. Sosialisasi lamanya waktu layanan 2. Kepastian dalam waktu layanan dengan notifikasi via email 3. Proses pra pengujian dimasukan dalam proses pengujian, sehingga dikenakan juga biaya. Diharapkan dengan cara ini pengguna layanan akan lebih bersungguh-sungguh dalam menyiapkan perangkat yang akan diuji (proses pra pengujian akan menjadi lebih singkat)			1. IVR (<i>Interactive Voice Response</i>) yang user frinedly dan ada layanan operator yang interaktif 2. Peningkatan kemampuan petugas call center
Kesimpulan	1. Perbaiki sistem <i>call center</i> dari segi IVR maupun petugas <i>call center</i>	1. Sosialisasi lamanya waktu layanan	1. Informasi prosedur layanan	1. Informasi persyaratan layanan	1. IVR (<i>Interactive</i>

Jenis layanan	Saran dan pengaduan	Waktu	Prosedur	Persyaratan	Kompetensi
	2. <i>Refreshment/training</i> secara berkala petugas <i>Call Center</i> 3. <i>Forwarding</i> pengaduan ke unit layanan yang menangani bidang tersebut 4. Evaluasi atas kinerja petugas call center 159 5. Pengadaan kamus tentang pengaduan disertai dengan solusi atas pengaduan tersebut. 6. Peningkatan jumlah sumber daya manusia 7. Sosialisasi Peraturan dan Kebijakan yang baru 8. Mengoptimalkan info tracking pengaduan melalui system CRM.	2. Kepastian dalam waktu layanan dengan notifikasi via email 3. Penambahan SDM yang menangani layanan 4. Pembatasan pengajuan layanan setiap hari berdasarkan kemampuan SDM	ditampilkan di web postel secara infografis 2. Sosialisasi prosedur dengan banner, standing monitor dan email	di web postel dengan infografis mengenai alur pendaftaran. 2. Sosialisasi persyaratan dengan banner, standing monitor dan email	<i>Voice Response</i>) yang user frinedly dan layanan operator yang interaktif 2. Peningkatan kemampuan petugas <i>call center</i>