



LAPORAN AKHIR

Kementerian Komunikasi dan Informatika
Republik Indonesia

SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2021

Disusun Oleh :
LPPM IPB



IPB University
— Bogor Indonesia —

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah dan taufik-NYA, sehingga kami dapat menyusun usulan kegiatan "Survei Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika" dengan baik.

Penyusunan kegiatan Survei Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika merupakan kegiatan 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).

Kegiatan survei secara *online* hanya dilakukan terhadap pengguna layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dan Sertifikat Operator Radio (SOR) Ditjen SDPPI. Sedangkan unit layanan Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, dan Pengujian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi sudah melakukan survei secara mandiri. Responden yang disurvei adalah masyarakat atau pengguna layanan publik Ditjen SDPPI, khususnya SFR, SOR, dan 50 orang dari pihak internal (pegawai) Ditjen SDPPI, serta Pakar di bidang Telekomunikasi.

Output dari kegiatan ini berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data survei diperoleh bahwa Nilai IKM Ditjen SDPPI sebesar **89,72** dengan mutu pelayanan "**A**" dengan kinerja pelayanan "**SANGAT BAIK**". IKM keempat layanan publik juga mendapatkan kinerja pelayanan "**SANGAT BAIK**". Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,90** (Skala 1-10), demikian juga untuk keempat jenis layanan publik Ditjen SDPPI mendapatkan penilaian "**SANGAT BERINTEGRITAS**".

Kami mengucapkan terima kasih kepada Sekditjen SDPPI, khusus Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan (PPP) atas kesempatan yang diberikan kepada kami melaksanakan kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2021.

Bogor, Oktober 2021

LPPM - IPB



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
1. PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN	1
1.3. SASARAN.....	2
1.4. LOKASI PEKERJAAN	3
1.5. REFERENSI HUKUM.....	3
1.6. LINGKUP PEKERJAAN	4
1.7. INOVASI PELAKSANAAN SURVEI	4
2. PENDEKATAN PENELITIAN.....	9
2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI	9
2.2. PELAYANAN PUBLIK SDPPI	10
2.3. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	15
2.4. METODOLOGI PENELITIAN	18
2.4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning</i>) Survei	22
2.4.2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan.....	39
2.4.3. Tahap Pelaporan Kegiatan	46
3. HASIL DAN PEMBAHASAN	47
3.1. PROFIL RESPONDEN	47
3.2. IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2021.....	49
3.3. IIPP PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2021	54
3.4.1. IIPP Eksternal.....	56
3.4.2. IIPP Internal.....	58
3.4.3. IIPP Pakar.....	59
3.4. HASIL SURVEI IKM DAN IIPP DIREKTORAT OPERASI OLEH LPPM-IPB	59
3.4.1. IKM Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021	60
3.4.2. IIPP Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021.....	61

3.4.3. <i>Top Three Boxes Analysis</i> Pelayanan Publik Direktorat Operasi	63
3.4.4. <i>Gap Analysis</i> Pelayanan Publik Direktorat Operasi.....	64
3.4.5. <i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan Publik Direktorat Operasi	66
4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	70
4.1. KESIMPULAN	70
4.2. REKOMENDASI	72
4.2.1. Rekomendasi Peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI.	72
4.2.2. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik di Ditjen SDPPI	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	2
Tabel 1.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	3
Tabel 1.3. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4	7
Tabel 1.4. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-6	7
Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	19
Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen SDPPI	22
Tabel 2.3. Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI	24
Tabel 2.4. Indikator Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).....	28
Tabel 2.5. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (<i>importance</i>)	31
Tabel 2.6. Estimasi <i>Margin of Error</i> untuk ukuran sampel 1.000 responden.....	35
Tabel 2.7. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	41
Tabel 2.8. Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan	42
Tabel 2.9. Contoh hasil <i>Gap Analysis</i>	44
Tabel 2.10. Contoh Hasil Perhitungan IIPP.....	45
Tabel 3.1. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2021	47
Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2021	48
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	50
Tabel 3.4. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI pada periode Tahun 2018-2021.....	51
Tabel 3.5. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	52
Tabel 3.6. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio	53
Tabel 3.7. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	53
Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	54
Tabel 3.9. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI	55
Tabel 3.10. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2018 – 2021	56
Tabel 3.11. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	56
Tabel 3.12. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio	57
Tabel 3.13. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	57
Tabel 3.14. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	58
Tabel 3.15. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.....	58

Tabel 3.16. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.	59
Tabel 3.17. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik SDPPI 2021.....	60
Tabel 3.18. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021.....	61
Tabel 3.19. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Direktorat Operasi Tahun 2021....	62
Tabel 3.20. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.	62
Tabel 3.21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio.	63
Tabel 3.22. Nilai <i>Top Three Boxes</i> (TTB) pada Layanan SFR.....	63
Tabel 3.23. Nilai <i>Top Three Boxes</i> (TTB) pada Layanan SOR.....	64
Tabel 3.24. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021	65
Tabel 3.25. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan SFR	65
Tabel 3.26. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan SOR.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pelayanan Spektrum Frekuensi Radio.....	11
Gambar 2.2. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Tetap dan Bergerak Darat	12
Gambar 2.3. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Penyiaran	12
Gambar 2.4. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Penerbangan	13
Gambar 2.5. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Maritim <i>Online</i>	13
Gambar 2.6. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Maritim <i>Offline</i>	14
Gambar 2.7. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Satelit	15
Gambar 2.8. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. 17	
Gambar 2.9. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (<i>Service Provider</i>).....	17
Gambar 2.10. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	20
Gambar 2.11 <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (lanjutan).....	21
Gambar 2.12 Skema Pemilihan/Pengambilan <i>Cluster Random Sampling</i>	36
Gambar 2.13 Kuadran <i>Cartesius</i> IPA	43
Gambar 3.1. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen SDPPI	49
Gambar 3.2. <i>Trend</i> Perkembangan IKM Ditjen SDPPI pada periode tahun 2018-2021. ...	50
Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR Ditjen SDPPI	67
Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SOR Ditjen SDPPI	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Kegiatan Pelatihan Enumerator	78
Lampiran 2. Kuesioner Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)	79
Lampiran 3. Kuesioner Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Sertifikasi Operator Radio (SOR)	85
Lampiran 4. Kuesioner Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 di Lingkungan Pegawai DITJEN SDPPI	91
Lampiran 5. Kuesioner Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Oleh Pakar di Bidang Anti Korupsi	94
Lampiran 6. Kuesioner <i>Online</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR).....	96
Lampiran 7. Kuesioner <i>Online</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Sertifikasi Operator Radio (SOR).....	114
Lampiran 8. Kuesioner <i>Online</i> Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 di Lingkungan Pegawai DITJEN SDPPI	131
Lampiran 9. Kuesioner <i>Online</i> Survei Integritas Pelayanan Publik SDPPI 2021 Oleh Pakar di Bidang Anti Korupsi.....	139

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.

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

Fungsi Ditjen SDPPI ini masih bersifat umum, sedangkan secara teknis operasional fungsi tersebut diimplementasikan dalam bentuk pengaturan perizinan dan persyaratan pada penyelenggaraan SDPPI. Ada 4 (empat) penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI, yaitu: (1) penyelenggaraan pelayanan publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit (bidang frekuensi); (2) Sertifikasi Operator Radio; (3) Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi; dan (4) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Keempat pelayanan publik ini diselenggarakan oleh Direktorat dan UPT yang berada di bawah Ditjen SDPPI. Secara terperinci operasional pelayanan publik bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika, yaitu:

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

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan kepada Ditjen SDPPI dalam rangka meningkatkan kinerja di lingkungan Ditjen SDPPI dalam hal pelayanan publik

berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI.

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 2 (dua) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI, yaitu: SFR dan SOR.
- b. Mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI, yaitu: SFR, SOR, Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, dan Pengujian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi.
- c. Agregasi nilai IKM keempat unit layanan publik Ditjen SDPPI.
- d. Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

1.3. SASARAN

Output kegiatan ini adalah :

1. Agregasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Agregasi Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
3. Hasil analisis terhadap IKM untuk menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Secara umum hasil *output* kegiatan ini dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) *output*, yaitu:

1. **Output kuantitatif berupa** Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
2. **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 PermenPAN-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 INTERVAL (NI)				
1,0000 - 2,5996	2,6000 - 3,0664	3,0644 - 3,5324	3,5324 - 4,000	
D	C	B	A	
25,00 - 64,99	65,00 - 76,60	76,61 - 88,30	88,31 - 100,00	
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)				

Keterangan:

- D = TIDAK BAIK
- C = KURANG BAIK
- B = BAIK
- A = SANGAT BAIK

Rekomendasi yang dihasilkan haruslah rekomendasi yang segera dapat ditindaklanjuti oleh Ditjen SDPPI, bukanlah 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 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
1							
2							
dst							

Sedangkan *outcome* kegiatan ini adalah sebagai dasar bagi Ditjen SDPPI untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya *Good Corporate Governance* dalam rangka mewujudkan **Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025**.

1.4. LOKASI PEKERJAAN

Lokasi pelaksanaan kegiatan survei ini adalah seluruh wilayah Indonesia.

1.5. REFERENSI HUKUM

Referensi hukum yang melandasi pelaksanaan kegiatan ini sebagai berikut:

- 1) Undang Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- 2) Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2009 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Komunikasi dan Informatika.
- 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 Nomor 12/PER/M.KOMINFO/07/2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- 9) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 18 Tahun 2014 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.
- 10) 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.

- 11) 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.
- 12) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2015 tentang Ketentuan Operasional dan Tata Cara Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.
- 13) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 14) 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.
- 15) Rencana Strategis 2020-2024 Kementerian Komunikasi dan Informatika.

1.6 LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Metodologi survei yang digunakan dan mengingat situasi pandemi saat ini maka pelaksanaan survei dilakukan secara *online* menggunakan format *Computer Assisted Web Interviewing (CAWI)*.
- b. Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan terhadap Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika di Ditjen SDPPI menggunakan parameter yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB dengan melibatkan responden eksternal dan internal.
- c. Pelaksanaan Survey Indeks Integritas Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Ditjen SDPPI berdasarkan parameter yang dikeluarkan oleh KPK dengan responden eksternal, internal dan pakar.
- d. Melakukan penyempurnaan dan agregasi nilai IKM yang dihasilkan oleh Direktorat Operasi Sumber Daya, Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika, dan Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.
- e. Pembuatan masukan/rekomendasi dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik yang harus dilaksanakan selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut.

Agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara baik dan sistematis, maka ruang lingkup kegiatan ini dapat dibagi menjadi 4 (empat) tahap pelaksanaan kegiatan, yaitu:

- a. Tahap Perencanaan Survei;
- b. Tahap Pengumpulan Data;
- c. Tahap Pengolahan dan Analisis Data;
- d. Tahap Pelaporan dan Diseminasi Hasil Survei.

1.7 INOVASI PELAKSANAAN SURVEI

Langkah inovasi dalam kegiatan "Survei IKM dan IIPP Ditjen SDPPI" bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dari responden, sehingga keluaran (*output*)

yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan bermanfaat bagi semua pihak. Data dan informasi yang akurat 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 responden.

Data dan informasi yang ingin diperoleh dari responden terkait kegiatan survei terdiri dari:

a. Data dan informasi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Data dan informasi tentang IKM diperoleh dari responden eksternal (pengguna layanan publik) berdasarkan fakta yang dialami sendiri oleh responden tentang kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI, bukan berdasarkan persepsi pengguna layanan tanpa mengalami atau mengurus sendiri layanan publik Ditjen SDPPI.

Data dan informasi tentang kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI pada umumnya terdiri dari 3 (tiga) kelompok, yaitu : (1) Data dan informasi tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI yang menyangkut: prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan produk hasil pelayanan; (2) Data dan informasi tentang kualitas SDM pelayanan (kompetensi dan perilaku), dan (3) Sarana dan prasarana (Sapras) penunjang pelayanan yang disediakan Ditjen SDPPI.

b. Data dan informasi tentang Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).

Data dan informasi tentang IIPP diperoleh dari responden eksternal, internal dan pakar. Indikator dari penilaian ketiga jenis responden yaitu : (1) Penilaian Integritas Eksternal terdiri dari :Transparansi, Sistem Anti Korupsi, dan Integritas Pegawai; (2) Penilaian Integritas Internal terdiri dari : Budaya Organisasi, Sistem Anti Korupsi, Pengelolaan SDM, Pengelolan Anggaran; (3) Penilaian Integritas Pakar terdiri dari : Transparansi, dan Sistem Anti Korupsi.

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 diurus langsung oleh pengguna dan ada layanan yang diurus melalui pihak ketiga (Lembaga Pendidikan, ORARI, RAPI).

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. Disamping itu, ada beberapa Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI yang telah melakukan survei secara mandiri dengan jumlah responden yang terbatas/sedikit. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi dan diinventarisir pengguna layanan yang sudah disurvei, agar tidak terjadi pengguna layanan disurvei dua kali. Hal ini akan memberikan dampak kurang baik terhadap Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI.

Berdasarkan kedua faktor yang mempengaruhi keakuratan data dan informasi hasil survei, maka langkah inovasi yang dibutuhkan dalam kegiatan survei Ditjen SDPPI 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, maka perlu diinventarisir terlebih dahulu :

- a. SOP setiap Pelayanan Publik Ditjen SDPPI,
- b. Saprasya pelayanan yang disediakan bagi pengguna layanan.

SOP setiap jenis layanan publik Ditjen SDPPI diperlukan untuk merumuskan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang sesuai dengan unsur-unsur IKM dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Disamping itu, SOP setiap jenis layanan diperlukan untuk menemukan titik kritis pelayanan yang sangat mempengaruhi atau sensitif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dan penilaian mereka terhadap integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

- 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 dalam hal pengumpulan dan kecepatan pengiriman data dari daerah survei

Mengingat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI tersebar di seluruh wilayah Indonesia, maka diperlukan sistem informasi berbasis web untuk kecepatan pengumpulan dan pengiriman data hasil survei, serta untuk monitoring pencapaian pengumpulan data kuesioner. Sistem informasi berbasis web tersebut disusun dalam format *Computer Aided Web Interviewing* (CAWI).

- a. Inovasi dalam 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?"*

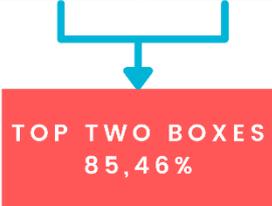
IKM dan IIPP tidak bisa menjawab pertanyaan tersebut, mengingat IKM dan IIPP hanya memberikan skala pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dan penilaian pengguna layanan terhadap integritas Pelayanan publik Ditjen SDPPI, serta mengklasifikasikan IKM ke dalam kelompok kinerja pelayanan "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 1-6). Analisis *Top Two Boxes* atau *Top Three Boxes* (keduanya disingkat TTB) merupakan analisis untuk menghitung persentase (%) responden yang telah "cukup puas", "puas", dan "sangat 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, dan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 4, 5, dan 6 (responden yang menyatakan "Cukup Puas", "Puas" dan "Sangat Puas"). pada skala pengukuran 1 – 6.

Tabel 1.3. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4

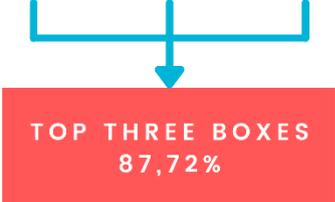
Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
6,33%	8,21%	70,19%	15,27%	100%



TOP TWO BOXES
85,46%

Tabel 1.4. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-6

Sangat tidak Puas	tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
4,73%	5,00%	2,55%	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.

PENDEKATAN PENELITIAN

2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam kegiatan survei ini adalah **Quantitative Research**. *Quantitative Research* yang digunakan adalah survei untuk melakukan pengumpulan data secara *online* dari responden menggunakan kuesioner yang dirancang secara terstruktur. Pengumpulan data dari responden dilakukan dengan cara pengisian kuesioner menggunakan sistem informasi berbasis web yang disusun dalam format *Computer Aided Web Interviewing (CAWI)*.

Banyak definisi tentang penelitian kuantitatif yang dikemukakan oleh beberapa orang ahli (*expert*), diantaranya adalah:

- 1) Nana Sudjana dan Ibrahim (2001) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai penelitian yang didasari pada asumsi, kemudian ditentukan variabel, dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode-metode penelitian yang valid, terutama dalam penelitian kuantitatif.
- 2) Creswell (2002) *noted that quantitative research is the process of collecting, analyzing, interpreting, and writing the results of a study, while qualitative research is the approach to data collection, analysis and report writing differing from the traditional quantitative approaches.*
- 3) Suria Sumantri (2005) mendefinisikan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan kajian pemikiran yang sifatnya ilmiah. Kajian ini menggunakan proses *logico-hypothetico-verification* pada langkah-langkah penelitian yang dilakukan.
- 4) Moh. Kasiram (2008) dalam buku Metodologi Penelitian mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan sebuah fenomena. Penelitian kuantitatif banyak digunakan untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan sebuah data statistik.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah adalah survei. Survei merupakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data melalui proses wawancara dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang menggambarkan suatu populasi.

Survei dapat dilaksanakan dengan dua metode yaitu wawancara tatap muka dengan responden dan survei yang dilakukan secara *online*.

a. Survei dengan wawancara langsung dengan responden

Pelaksanaan survei dengan wawancara langsung dengan responden dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pelaksanaan survei memiliki kelebihan, yaitu:

- Surveyor/enumerator dapat melakukan pendekatan secara pribadi kepada responden dan menjelaskan maksud dan tujuan survei, serta menjelaskan setiap

pertanyaan dalam kuesioner, sehingga wawancara dapat berlangsung dengan lancar dan tepat sasaran.

- Surveyor/enumerator dapat melihat/mendengar langsung reaksi responden pada saat menjawab pertanyaan dalam kuesioner, sehingga surveyor/enumerator dapat mengetahui kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan.

Wawancara langsung dengan responden dapat dilaksanakan dengan 2 (dua) cara yaitu: (1) wawancara langsung tatap muka (*face to face interview*), dan (2) wawancara langsung menggunakan telepon atau *video conference*. Pertimbangan pelaksanaan wawancara langsung menggunakan telepon atau *video conference*, karena di tahun 2021 masih terdapat pandemi covid 19 yang merebak di seluruh wilayah Indonesia.

b. Survei *online*

Survei *online* dilakukan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi survei (survei tool) yang *link*-nya dikirimkan kepada responden. *Link* survei dikirimkan melalui email atau media komunikasi lainnya seperti whatsapp. Kelebihan pelaksanaan survei secara *online*, diantaranya:

- Rendah Biaya.

Tahap pengumpulan data *paperless* mengurangi biaya pencetakan kuesioner dan sistem distribusi ke responden.

- Akses Data Otomatis dan *Real-time*,

Responden memberikan respon atas kuesioner dan data secara otomatis akan tersimpan ke dalam *software* dalam bentuk data elektronik. Dengan demikian analisis data menjadi lebih mudah dan efisien karena data langsung tersedia.

- Waktu pelaksanaan survei cepat

Pendistribusian kuesioner dari wilayah survei ke LPPM IPB pelaksana survei cepat dan *feedback* data dapat pula dilakukan secara cepat.

- Kenyamanan Responden

Melalui survei *online* responden dapat menjawab pertanyaan sesuai waktu luang mereka. Responden dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner dapat berhenti sejenak dan melanjutkannya kembali sampai selesai.

2.2. PELAYANAN PUBLIK SDPPI

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. 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).

Ditjen SDPPI menyelenggarakan pelayanan publik kepada pengguna layanan dalam tiga bidang, yaitu:

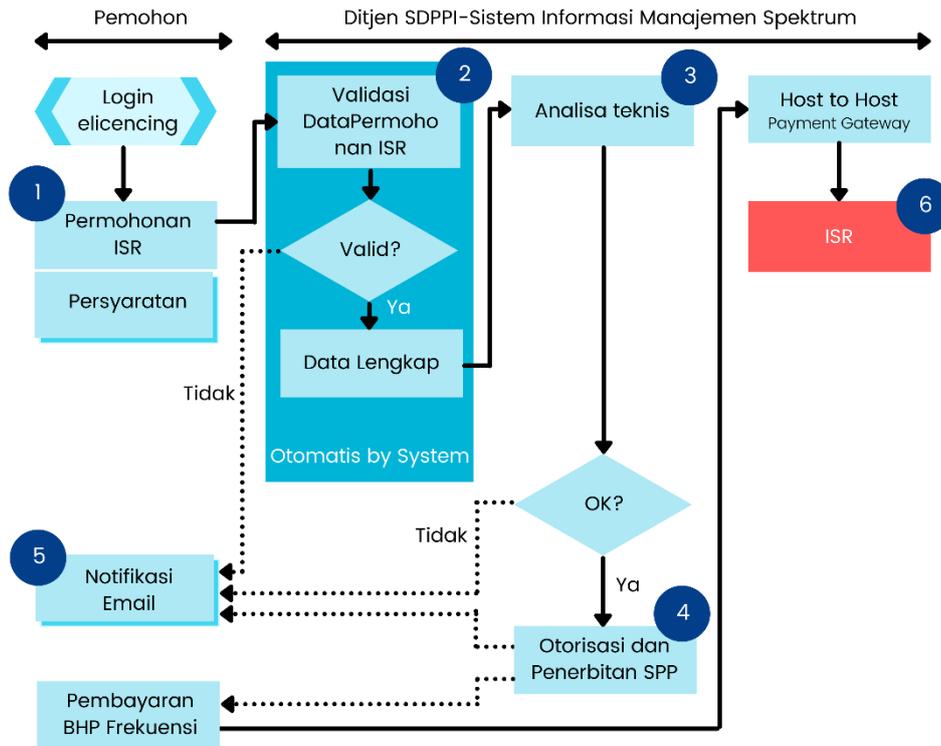
- 1) **Bidang operasi sumber daya** merupakan layanan publik untuk izin penggunaan spektrum frekuensi radio (SFR) dan sertifikasi operator radio (SOR).
 - a. **Perizinan Spektrum Frekuensi Radio**, yaitu layanan publik yang diberikan kepada badan hukum (perusahaan) dan instansi pemerintah atas penggunaan 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.
- 2) **Bidang Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi**, yaitu mengevaluasi dan menerbitkan sertifikat semua jenis alat dan perangkat telekomunikasi yang diperdagangkan, dibuat, dirakit, dimasukkan dan atau digunakan di wilayah Indonesia.
- 3) **Bidang Pengujian dan Kalibrasi Perangkat Telekomunikasi**, yaitu pengujian alat dan perangkat telekomunikasi

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Ditjen SDPPI selalu meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan kepada pemohon layanan.

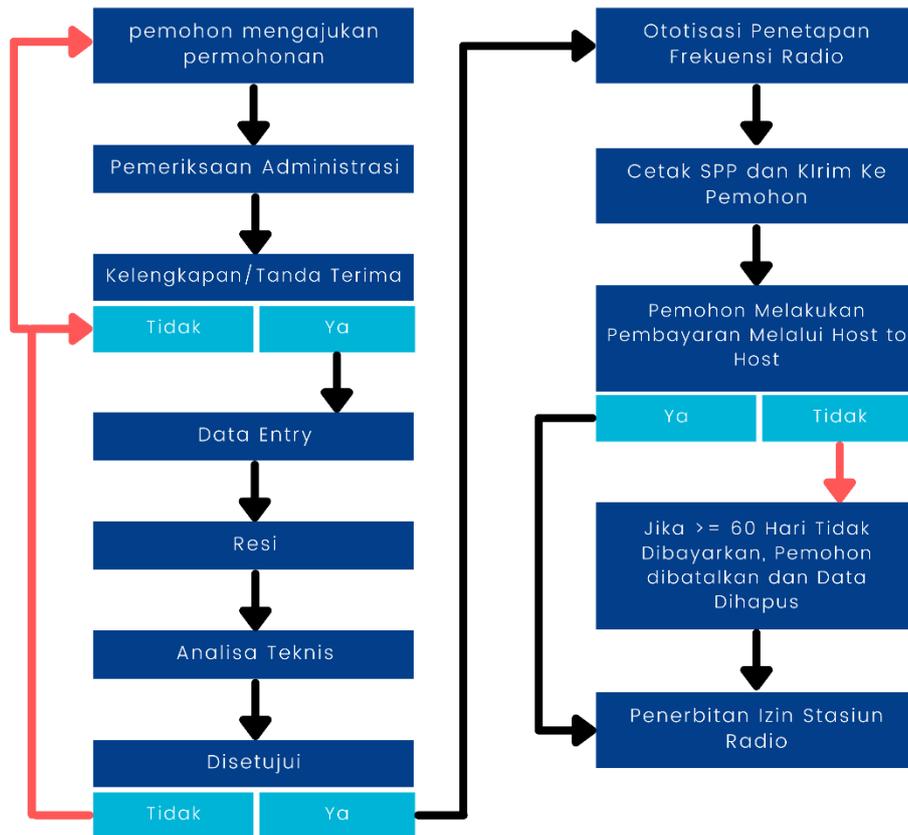
Berikut disajikan uraian alur pelayanan pada setiap dinas/*service/subservice* di Ditjen SDPPI.



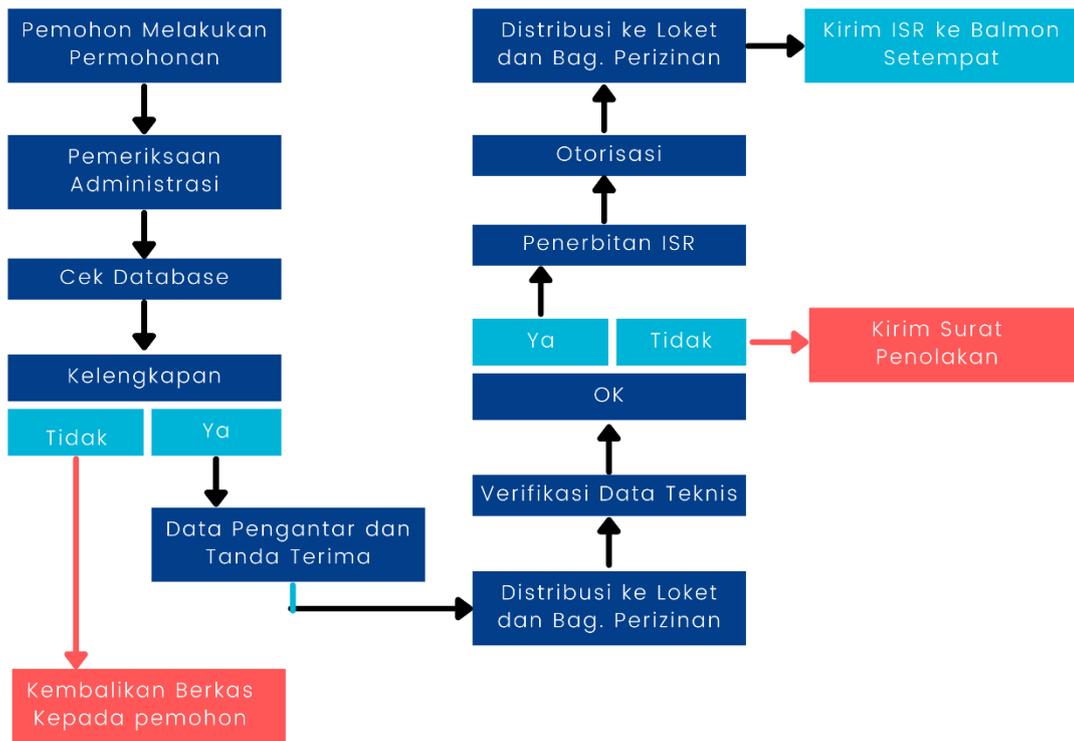
Gambar 2.1. Pelayanan Spektrum Frekuensi Radio



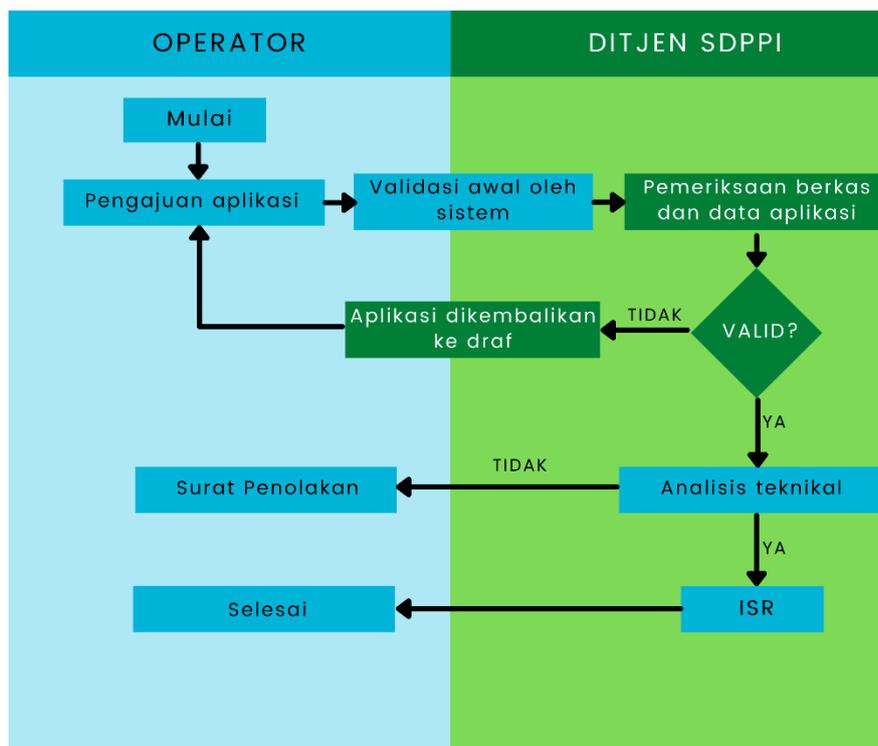
Gambar 2.2. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Tetap dan Bergerak Darat



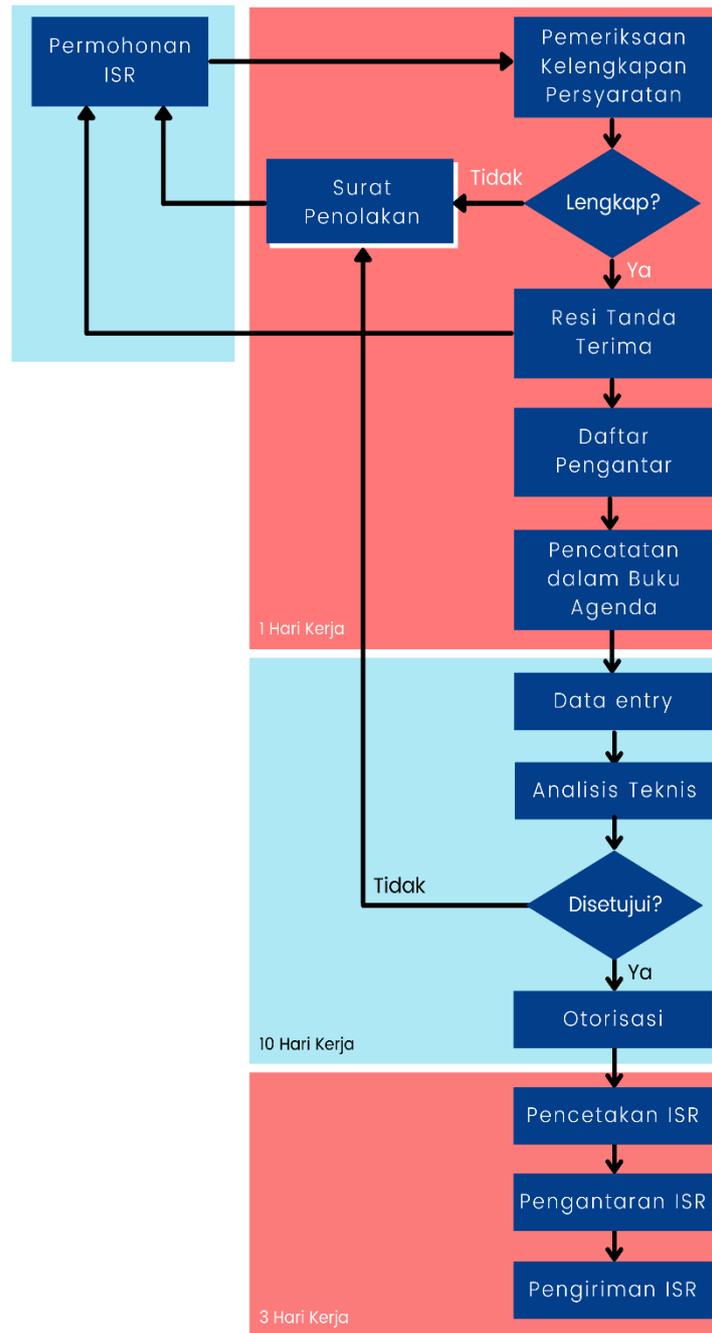
Gambar 2.3. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Penyiaran



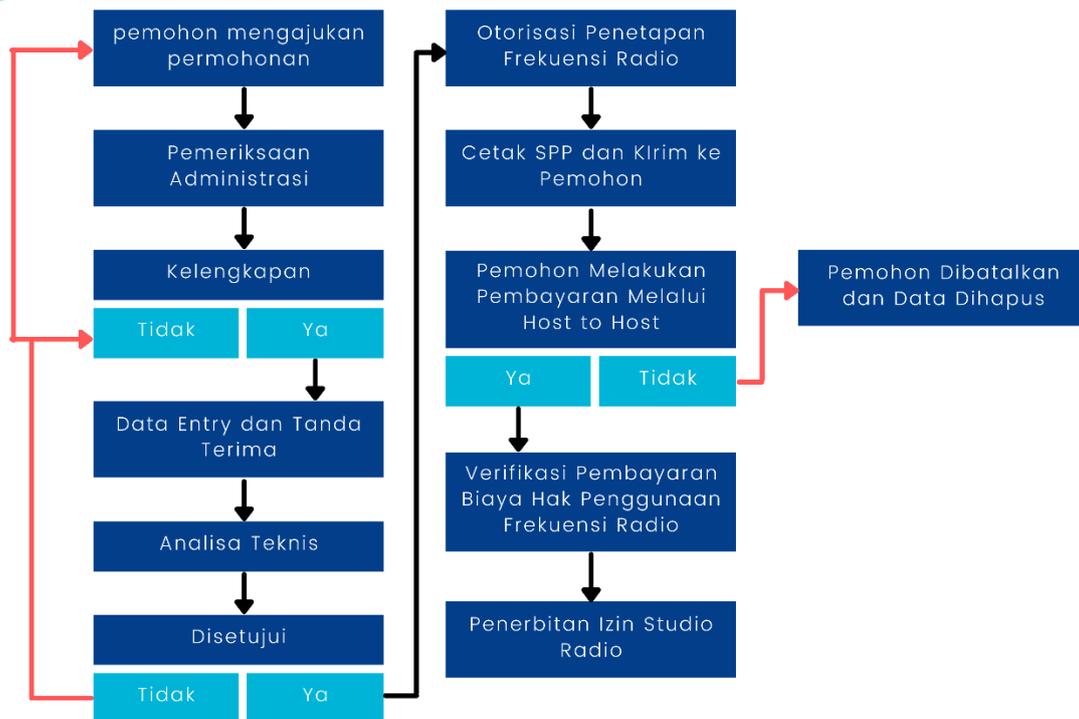
Gambar 2.4. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Penerbangan



Gambar 2.5. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Maritim *Online*



Gambar 2.6. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Maritim *Offline*



Gambar 2.7. Alur Pelayanan Permohonan SFR Dinas Satelit

2.3. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Banyak definisi berkaitan dengan kepuasan pelanggan/pengguna layanan (*customer satisfaction*), antara lain disebutkan oleh Tjiptono (2004) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.

Dengan bahasa yang lebih sederhana **Philip Kotler** (1994) menyebutkan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang telah dirasakan dengan harapannya.

Berdasarkan kedua definisi tersebut, maka rumusan tentang kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI, sebagai berikut:

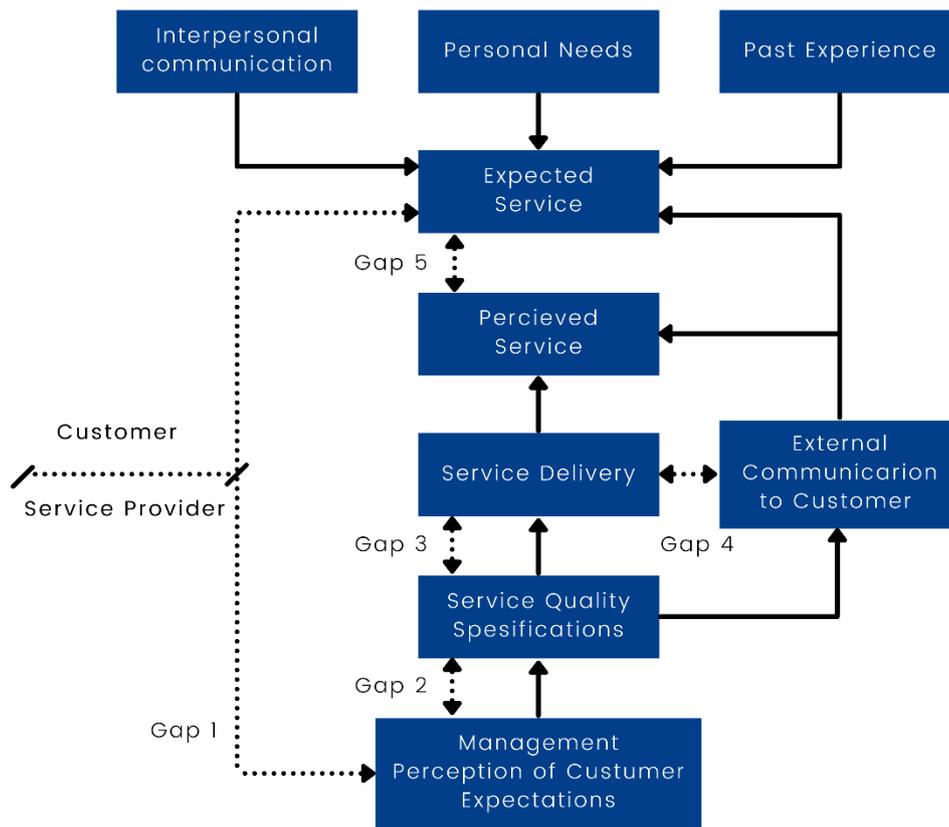
- 1) Masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI merupakan pelanggan (*customer*) dari Ditjen SDPPI selaku instansi penyedia layanan publik.
- 2) Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu layanan dengan harapannya.
- 3) Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI sangat tergantung kepada persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterimanya.
 - Jika kinerja di bawah harapan → pengguna layanan tidak puas.
 - Jika kinerja memenuhi harapan → pengguna layanan puas.
 - Jika kinerja melebihi harapan → pengguna layanan sangat puas.

Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI sangat tergantung kepada persepsi dan harapan masyarakat tersebut terhadap kualitas layanan yang

diterimanya. Oleh karena itu, Ditjen SDPPI sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik Ditjen SDPPI. Secara teoritis, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat pengguna layanan, sebagai berikut:

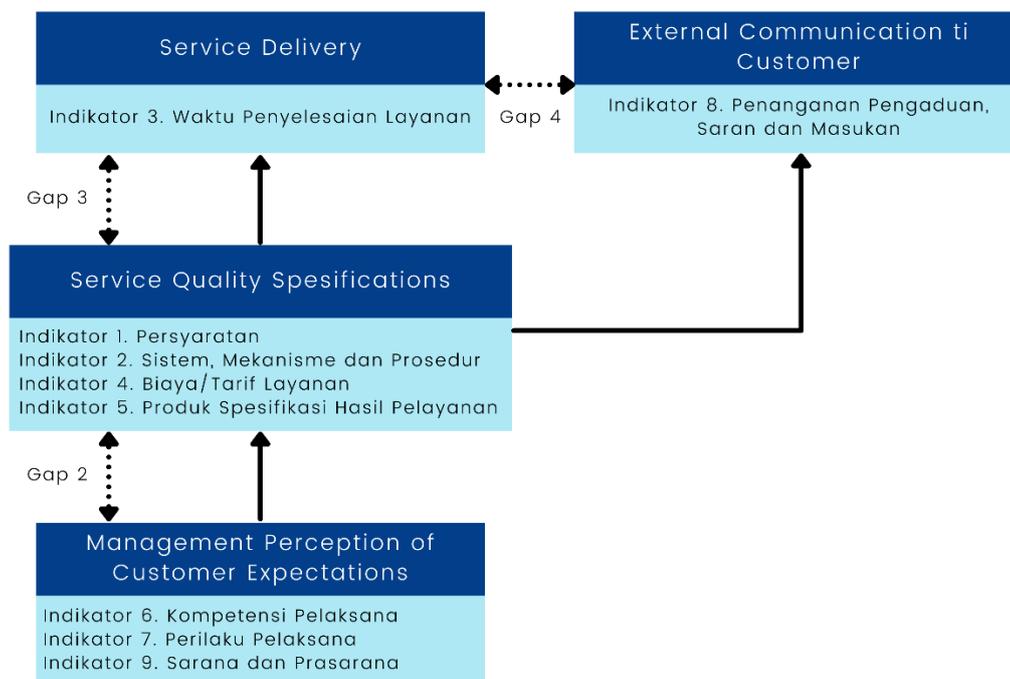
- a. Apa yang didengar oleh seseorang dari orang lain (*word of mouth communication*).
Pada faktor pertama ini, kualitas layanan (*service quality*) sebuah unit layanan publik dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh seseorang dari orang lain yang telah terlebih dahulu menerima/merasakan layanan dan/atau mengetahui kualitas layanan dari unit layanan tersebut, serta merekomendasikannya.
Pada faktor pertama ini terjadi komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) yang saling mempengaruhi persepsi dan harapan seseorang terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik.
- b. Persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik sangat tergantung kepada tingkat kebutuhan pribadi (*personal needs*) dari masyarakat yang menjadi pengguna/pelanggan unit layanan publik tersebut.
- c. Pengalaman masa lalu (*past experience*) seseorang dalam mendapat pelayanan dari sebuah unit layanan publik juga sangat mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan unit layanan publik tersebut.
- d. Komunikasi yang dilakukan oleh unit layanan publik dengan pihak eksternal dalam hal ini masyarakat selaku pengguna layanan (*external communication to customer*) merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi dan harapan masyarakat. Strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh unit layanan publik dapat membentuk persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan unit layanan publik tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan keempat faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat pengguna layanan dapat disusun sebuah model peningkatan pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dengan menggunakan model "*Delivering Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectations*". Peningkatan kualitas pelayanan diperoleh dengan cara menyeimbangkan antara persepsi dan harapan/ekspektasi masyarakat pengguna layanan, sehingga para penyedia layanan yang akan meningkatkan kualitas layanannya dituntut untuk mengetahui persepsi dan harapan/ekspektasi masyarakat pengguna layanannya. Model peningkatan kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) disajikan pada gambar berikut ini.



Gambar 2.8. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (*Service Provider*), seperti disajikan pada gambar berikut ini.



Gambar 2.9. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (*Service Provider*).

Untuk dapat melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna layanan terhadap kualitas layanan Ditjen SDPPI, maka perlu disusun kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen SDPPI yang berpedoman kepada PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:

1) Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu penyelesaian.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

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-ra dan masyarakat.

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.

6) Kompetensi pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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).

2.4. METODOLOGI PENELITIAN

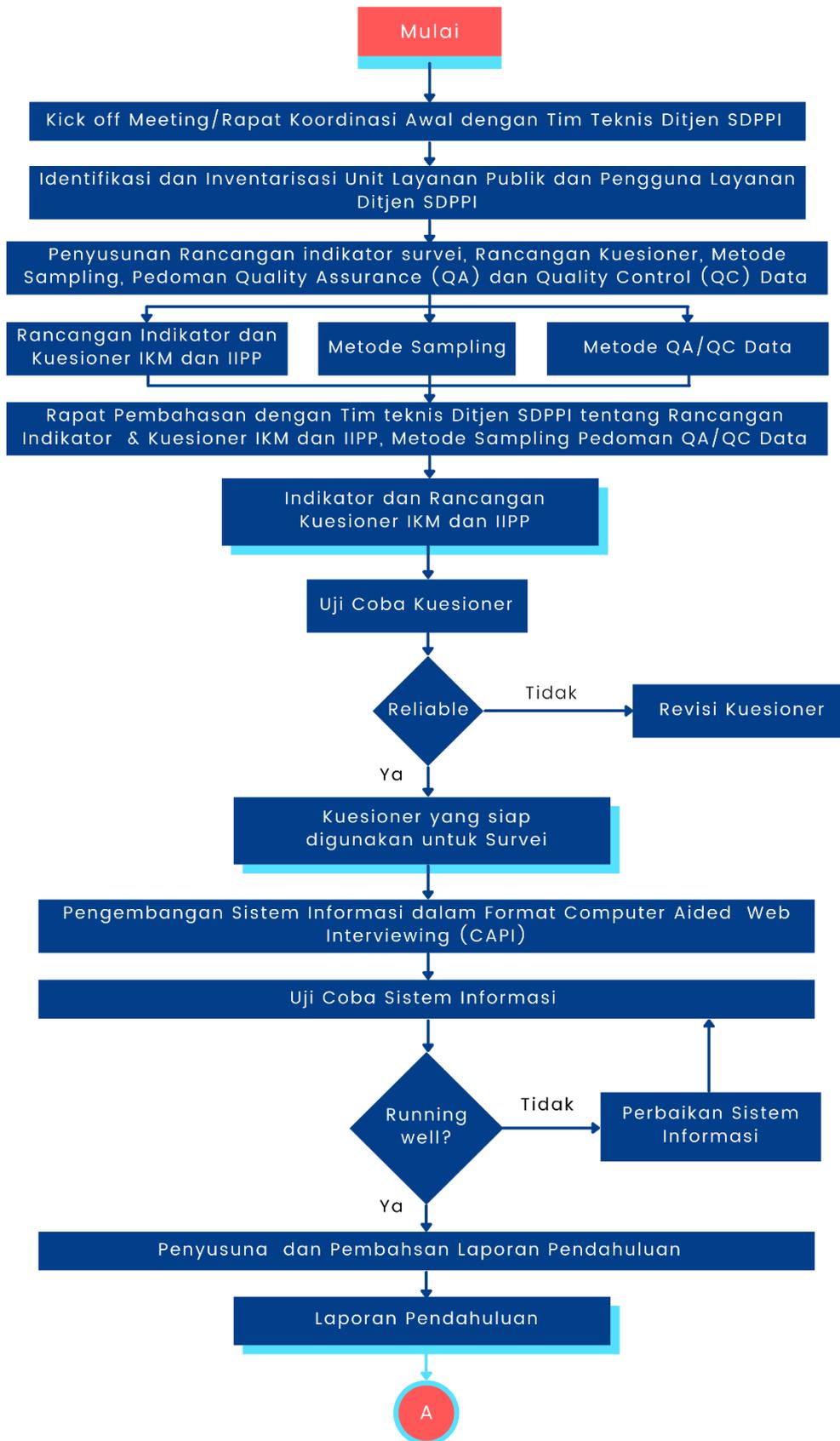
Uraian metodologi pelaksanaan survei dapat dirangkum ke dalam 6 (enam) metode pelaksanaan survei, seperti disajikan dalam Tabel 5 berikut ini.

Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

No	Metode	Metode yang digunakan
1	Metode Pengumpulan Data Primer	Sistem informasi berbasis web dalam format <i>Computer Aided Web Interviewing (CAWI)</i>
2	Metode Pengumpulan Data Sekunder	Studi pustaka/literatur
3	Metode <i>Sampling</i>	<i>Probability Sampling</i> menggunakan <i>Stratified Random Sampling</i>
4	Metode Penjaminan Mutu (<i>Quality Assurances/ QA</i>) dan Pengendalian mutu (<i>Quality Control / QC</i>) data	<ul style="list-style-type: none"> • QA dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> a. Menyusun <i>research design</i> dalam bentuk <i>Flowchart</i>. b. <i>Monitoring</i> pencapaian responden • QC Data dengan cara <i>electronic checking</i> terhadap semua data yang sudah masuk ke dalam sistem informasi dalam format CAWI.
5	Metode Pegolahan dan Analisis Data (<i>Data Processing and Analysis</i>)	Statistik deskriptif untuk memperoleh deskripsi tentang variabel yang diamati dan Statistika Inferensia untuk pengujian hipotesis tentang variabel yang diamati
6	Metode Diseminasi Hasil dan Temuan Survei	Laporan Hasil Survei dan Publikasi dalam <i>website</i> Ditjen SDPPI

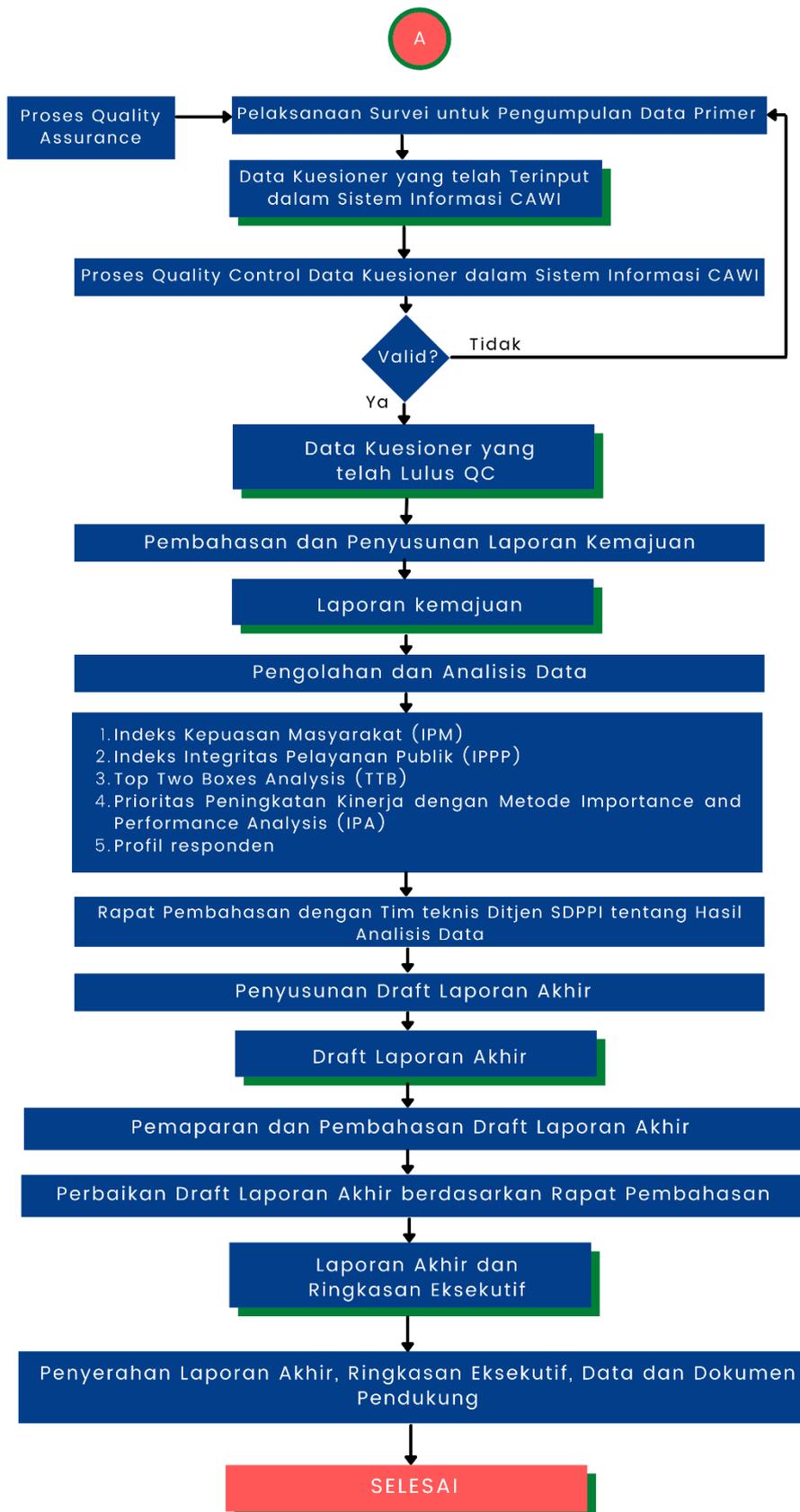
Berdasarkan pendekatan penelitian dan metodologi pelaksanaan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (Tabel 5), maka dapat disusun sebuah rancangan penelitian (*research design*). *Research design* merupakan penjabaran metodologi secara terperinci (*detail*) mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap penyerahan dan diseminasi hasil survei. Penyusunan *Research Design* merupakan langkah awal dari *Quality Assurances (QA)* pekerjaan ini, yaitu mengidentifikasi dan menganalisis proses logis pelaksanaan kegiatan dengan menggunakan *Flowchart*. *Flowchart* merupakan salah satu alat (*tools*) yang efektif dalam mengidentifikasi proses pelaksanaan kegiatan dan menganalisis apakah sudah dapat memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan. Secara detail, rancangan penelitian (*research design*) disajikan pada gambar berikut ini.

RESEARCH DESIGN SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI



Gambar 2.10. *Research design* Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

RESEARCH DESIGN SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI



Gambar 2.11 *Research design* Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (lanjutan)

2.4.1. Tahap Perencanaan (*Planning*) Survei

Tahap perencanaan meliputi berbagai persiapan yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan. Agar pelaksanaan survei dapat berjalan lancar dan memberikan hasil yang optimal, maka diperlukan perencanaan yang baik. Pada tahap ini yang perlu direncanakan adalah:

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 awal antara Tim Tenaga Ahli pelaksana survei dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI yang bertujuan untuk:

- a. Menyamakan persepsi antara Tim Teknis dengan Tim Tenaga Ahli LPPM IPB tentang ruang lingkup kegiatan, definisi dan batasan-batasan yang akan digunakan dalam pelaksanaan kegiatan;
- b. Pendalaman terhadap pendekatan dan metodologi pelaksanaan survei, rencana dan jadwal pelaksanaan survei;
- c. Mengumpulkan data penunjang dan hasil survei terdahulu, serta data sekunder lainnya yang mendukung pelaksanaan survei;
- d. Hal lainnya terkait dengan pelaksanaan survei.

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 6 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	a. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio
		b. Izin Amatir Radio
		c. 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 Pelayanan	Dinas	Service	Sub-Service		Pengguna Layanan			
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)	Dinas Tetap	1	<i>Microwave Link</i>	Pengguna Besar			
						Pengguna Sedang			
			Dinas Bergerak Darat	2	<i>Broadband Wireless Access (BWA)</i>	3	<i>Radio Trunking</i>	Pengguna Kecil	
								4	<i>Radio Konvensional/Komrad</i>
		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)	Penyiaran	6	TV	TV Swasta			
						TV Komunitas			
						TVRI			
			7	Radio	Radio Swasta				
					Radio Komunitas				
					RRI				
			Maritim	8	Kapal Laut				
						9	Stasiun Pantai		
Penerbangan	10	Darat – Penerbangan							
			11	Pesawat Udara					
Satelit	12	Stasiun Bumi	Tetap						
			<i>Mobile</i>						
13	Stasiun Angkasa								
2	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)				Personil yang lulus ujian untuk mendapatkan sertifikat REOR			
		Izin Amatir Radio (IAR)				Pegawai dan Anggota ORARI yang mengurus IAR			
		Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)				Pegawai dan Anggota RAPI yang mengurus IKRAP			
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi				Pegawai perusahaan yang diberi wewenang mengurus sertifikasi perangkat telekomunikasi			
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi				Pegawai perusahaan yang diberi wewenang mengurus pengujian perangkat telekomunikasi			
		Sertifikat Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi							

3) Penyusunan rancangan indikator survei, rancangan kuesioner, metode *sampling*, pedoman *Quality Assurances* (QA) dan *Quality Control* (QC) Data.

a. Rancangan Indikator dan Kuesioner Survei

Untuk dapat melakukan *pengukuran* indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas layanan publik Ditjen SDPPI, maka perlu dirumuskan atribut-atribut kepuasan layanan publik Ditjen SDPPI yang berpedoman kepada regulasi berikut ini.

- **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 keragraguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

- **PermenPAN-RB No. 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.
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 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-ra dan masyarakat.

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.

6) Kompetensi pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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).

• **Surat Edaran Kepala Badan Litbang SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika Nomor 02 Tahun 2015 menyatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) diukur berdasarkan indikator dan atribut sebagai berikut:**

1) Indikator Persyaratan diukur berdasarkan atribut:

- a. Tersedia informasi tentang persyaratan yang jelas dan mudah dipenuhi;
- b. Kesesuaian antara persyaratan dengan peraturan perundang-undangan;
- c. Kemudahan mendapatkan formulir persyaratan;
- d. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir persyaratan; dan
- e. Kemudahan pengurusan persyaratan.

2) Indikator Sistem, mekanisme, dan prosedur diukur berdasarkan atribut:

- a. Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit;
- b. Kemudahan penyampaian pelayanan;
- c. Transparansi dalam prosedur pelayanan;

- d. Tidak adanya pihak perantara (broker) dalam pengurusan pelayan-an; dan
 - e. Ketersediaan media informasi tentang prosedur pelayanan (*website*, brosur, pamflet, media sosial, *workshop*/seminar/sosialisasi).
- 3) Indikator Waktu penyelesaian diukur berdasarkan atribut:
- a. Terdapat standar waktu pelayanan;
 - b. Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan;
 - c. Kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan maklumat waktu pelayanan;
 - d. Ketepatan waktu dan jadwal pelayanan;
 - e. Keseluruhan proses selesai dalam waktu yang ditetapkan; dan
 - f. Tahapan waktu pelayanan dapat diketahui dengan mudah.
- 4) Indikator Biaya/tarif diukur berdasarkan atribut:
- a. Kemudahan cara pembayaran/penyetoran biaya;
 - b. Jaminan keamanan dan transparansi dalam biaya dan tarif;
 - c. Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan
 - d. Kewajaran biaya pelayanan.
- 5) Indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan diukur berdasarkan atribut:
- a. Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;
 - b. Transparansi jenis pelayanan dan spesifikasinya;
 - c. Kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan; dan
 - d. Kualitas pelayanan secara keseluruhan.
- 6) Indikator Kompetensi pelaksana diukur berdasarkan atribut:
- a. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah untuk dimengerti tentang pengurusan layanan;
 - b. Sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna termasuk merespon masalah;
 - c. Kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna;
 - d. Kemampuan petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas; dan
 - e. Keterampilan petugas dalam melayani pelayanan.
- 7) Indikator Perilaku pelaksana diukur berdasarkan atribut:
- a. Perhatian petugas secara khusus melayani permintaan pengguna;
 - b. Petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna sesuai peruntukannya;
 - c. sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin;

- d. Kesungguhan petugas dalam membantu; dan
 - e. Kedisiplinan petugas pelayanan.
- 8) Indikator Penanganan pengaduan, saran dan masukan diukur berdasarkan atribut:
- a. Kemampuan Petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna;
 - b. Kecepatan (tindakan segera) petugas dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna layanan; dan
 - c. Mekanisme/jalur pengaduan dalam hal pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan layanan.
- 9) Indikator Saran dan prasarana masukan diukur berdasarkan atribut:
- a. Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan;
 - b. Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan; dan
 - c. 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 atau 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
		10	Bebas dari penyalahgunaan wewenang

Dimensi	Indikator	No	Deskripsi
Penilaian Integritas Internal	Budaya Organisasi	11	Pelayanan yang baik
		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
	Sistem Anti Korupsi	6	Bebas dari suap/gratifikasi
		7	Kampanye anti korupsi yang efektif
	Pengelolaan SDM	8	Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif
		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
	15		Pengadaan barang dan jasa bebas dari penyelewengan
	16		Bebas dari penggembungan 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. Rancangan Kuesioner Survei (IKM dan IIPP)

Setelah indikator survei IKM dan IIPP selesai disusun, maka tahap selanjutnya adalah menyusun rancangan kuesioner yang akan digunakan pada saat pengumpulan data dari 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 sekaligus dalam satu kali pelaksanaan survei.

Beberapa prinsip dasar dalam penyusunan kuesioner, antara lain:

- 1) Substansi pertanyaan dalam instrumen harus sesuai dengan tujuan penelitian.
- 2) Redaksi setiap butir pertanyaan dalam instrumen mudah dimengerti dan tidak membingungkan responden, sehingga responden mudah menjawabnya.
- 3) Bahasa yang digunakan tidak menimbulkan makna ganda (multi tafsir), sehingga tidak menyulitkan responden untuk menjawabnya.

- 4) Pertanyaan yang diberikan merupakan pertanyaan tentang perihal yang aktual, mudah diingat responden, bukan pertanyaan yang perlu berfikir keras dalam menjawabnya.
- 5) Sebaiknya jumlah butir pertanyaan tidak terlalu banyak, agar responden tidak jenuh menjawabnya.
- 6) Urutan pertanyaan dapat dimulai dari pertanyaan yang umum menuju ke pertanyaan yang spesifik/khusus atau dapat dimulai dari hal yang mudah menuju ke hal yang lebih sulit.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner pada umumnya terdiri dari:

1) Pertanyaan saringan (*screening question*)

Pada awal pertanyaan dalam 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 IKM dan 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 dijabarkan sebagai berikut:

1) Identitas Responden.

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

2) Pertanyaan Utama.

Pertanyaan utama adalah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang diarahkan untuk menggali data dan informasi mengenai 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 2.5 berikut ini.

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

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
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan memenuhi persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI ?
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi tentang prosedur layanan publik yang dilakukan di Ditjen SDPPI ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ? (*website*, brosur, pamflet, media sosial, *workshop*/ seminar/sosialisasi) ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mengikuti prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ?
- 3) Waktu Penyelesaian Layanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan di Ditjen SDPPI?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap waktu penyelesaian layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses layanan publik Ditjen SDPPI ?
- 4) Biaya/Tarif
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi biaya yang harus dibayar ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan cara pembayaran/ penyetoran biaya layanan di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan dalam peraturan ?
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi produk layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan spesifikasi produk layanan publik di Ditjen SDPPI ?
- 6) Keterandalan Aplikasi
 - a. Aplikasi pengurusan layanan mudah diakses
 - b. Aplikasi pengurusan layanan *user-friendly* atau mudah digunakan oleh pengguna layanan.
 - c. Aplikasi tidak *error* atau *hang* saat melakukan *upload* dan *download* dokumen pengajuan layanan.
 - d. Aplikasi tidak pernah *down* (dapat diakses terus menerus selama 24 jam).
 - e. Adanya notifikasi atas pengiriman dokumen atas layanan.
 - f. *Tracking* status penyelesaian pelayanan
 - g. *Performance* aplikasi

- 7) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mekanisme penyampaian pengaduan/saran/masukan ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon petugas terhadap pengaduan/saran/masukan dari responden ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap penyelesaian masalah pengaduan/saran/masukan responden ?
- 8) Sarana dan Prasarana
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan akses *website* pelayanan ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap keterandalan *website* pelayanan (tidak pernah *down* atau *hang*) ?

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*

Pembahasan tentang "*Sampling*" selalu terkait dengan terminologi "Populasi". Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan diteliti. Penelitian yang dilakukan terhadap seluruh elemen populasi dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitian lebih bisa dipercaya, maka seorang peneliti harus melakukan sensus.

Banyak kendala yang akan dihadapi dalam meneliti seluruh elemen populasi, seperti keterbatasan waktu penelitian, biaya, dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian biasanya dilakukan terhadap sebagian dari keseluruhan elemen populasi atau biasa disebut dengan istilah "Sampel". Agar hasil penelitian terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya, dalam pengertian 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.

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 pengamatan dalam sampel dengan nilai parameter populasinya. *Margin of Error* dinyatakan dalam bentuk persentase (%) yang dapat pula diartikan sebagai persentase tingkat kesalahan pendugaan parameter populasi yang masih bisa ditoleransi. *Margin of Error* berkaitan erat dengan banyaknya jumlah sampel yang disurvei, semakin banyak jumlah sampel

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

Terkait dengan rancangan *sampling*, maka perlu dipaparkan metode yang akan digunakan untuk:

- **Metode yang digunakan untuk menghitung sampel minimum**

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** atau rumus **Krejcie and Morgan** seperti yang dijabarkan sebagai berikut :

$$\text{Rumus } \mathbf{Slovin} \text{ (Sevilla et. al., 1960:182) : } n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

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

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

Keterangan:

n = Jumlah/ukuran sampel.

N = Jumlah/ukuran populasi.

X² = Nilai statistik *Chi-Kuadrat*

P = Proporsi Populasi

d = Galat pendugaan atau *Margin of Error*.

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

Tabel 2.6. Estimasi *Margin of Error* untuk ukuran sampel 1.000 responden.

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

Pada Tabel 10 terlihat bahwa untuk ukuran sampel 1.000 responden dan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDDPI diasumsikan sebesar 39.027, maka *margin of error* sebesar 3,06%. Jika jumlah anggota populasi pengguna layanan sebesar 50.000, maka *margin of error* sebesar 3,07%. Begitu seterusnya, *margin of error* ditentukan oleh jumlah anggota populasi pengguna layanan dan ukuran sampel yang digunakan, yaitu 1.000 responden. Data simulasi ini menunjukkan bahwa dengan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDDPI sampai dengan 1 juta pengguna dan ukuran sampel 1.000 responden, maka *margin of error* masih berada di bawah 5%.

- **Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel**

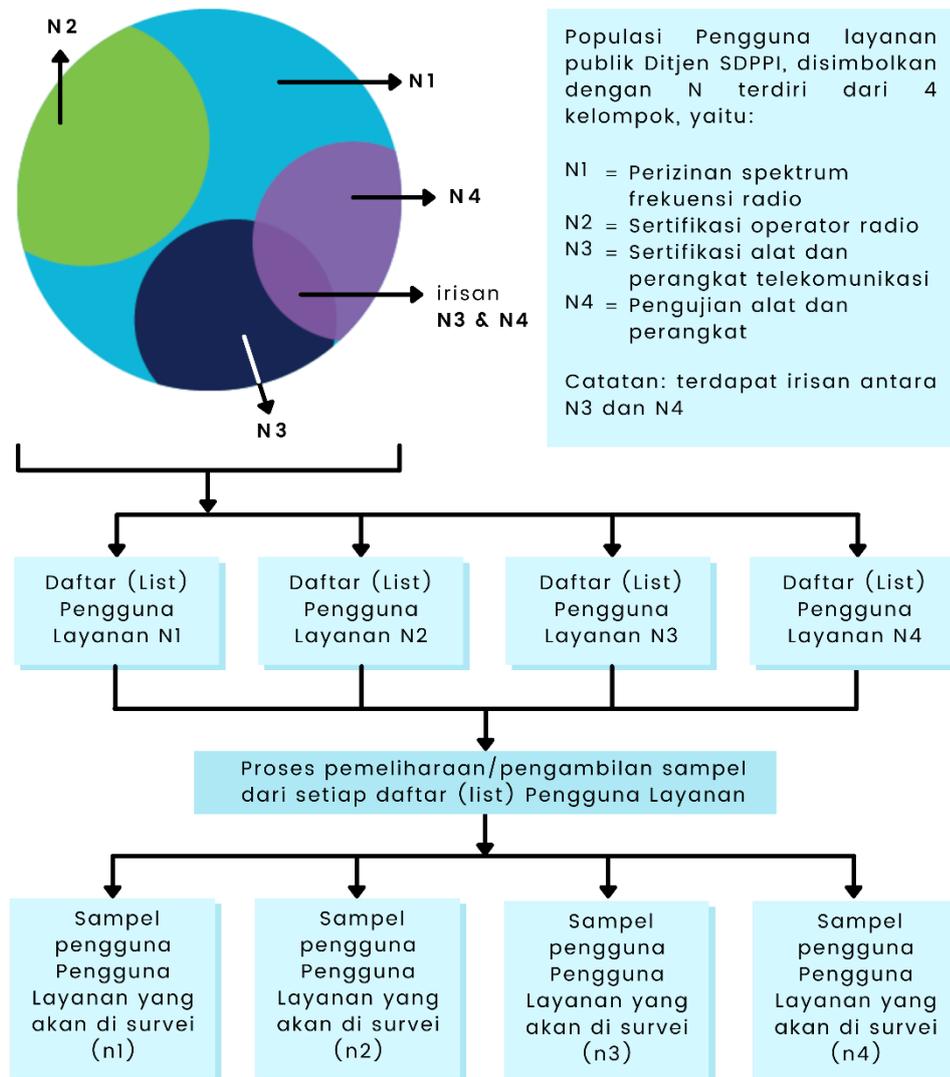
Perhitungan indeks pelayanan publik Ditjen SDPPI dilakukan pada 4 (empat) pelayanan publik, tetapi dua unit layanan lain sudah melakukan survei secara mandiri yaitu Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Untuk itu rencana pekerjaan hanya fokus survei pada 2(dua) layanan publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dan Sertifikasi Operator Radio Ditjen SDPPI.

Setelah mendapatkan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDDPI berdasarkan data pengguna layanan (*customer*) yang diperoleh dari 2 (dua) unit layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI, selanjutnya disusun metode *sampling* yang akan digunakan untuk menentukan pengguna layanan yang akan disurvei.

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 SDDPI terdiri dari 2 (empat) kelompok pengguna layanan, yaitu kelompok masyarakat yang mengurus layanan:

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

Secara garis besar, metode *cluster random sampling* yang akan digunakan pada survei IKM dan IIPP dapat dirangkum dalam Gambar berikut ini.



Gambar 2.12 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) Terambil sampel perusahaan yang sama, personil yang diwawancarai 2 (dua) orang yang berbeda pada saat survei di kantor perusahaan dan di loket pelayanan, untuk satu unit layanan, 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) Terambil sampel perusahaan yang sama, personil yang diwawancarai 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 Sertifikasi Alat yang diurus oleh 2 (dua) staf PT. AAA.

- 3) Terambil sampel satu perusahaan, personil yang diwawancarai 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 sertifikasi dan pengujian alat.

Untuk survei IIPP, responden yang akan dilakukan survei adalah:

- 1) Pengguna Layanan;
- 2) Pihak internal sebanyak populasi pegawai SDPPI;
- 3) Pakar yang merupakan orang yang berkompeten terhadap pelayanan publik di Ditjen SDPPI.

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:

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+MET HOD+FOR+quality+ assurance&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi3qbWiocXVAhVDvI8KHd7HC8wQ6AEILjAB#v=onepage&q =STATISTICAL%20METHOD%20FOR%20quality%20assurance&f=false>

- 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 enumerator 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, serta memberikan masukan kepada enumerator tentang jalannya wawancara. Pada saat *witnesses* ini, pihak Tim Teknis dapat pula melakukan *spot checked* atau *supervise* secara bersama-sama dengan supervisor LPPM IPB.

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 LPPM IPB. QC Data Tahap I dilaksanakan di lokasi survei dengan cara *manual checking* dan uji petik. *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 LPPM IPB oleh Divisi QC Data dengan cara kembali melakukan *manual checking* terhadap semua lembar kuesioner yang sudah diterima di LPPM IPB. QC Data Tahap II dapat melakukan sekali lagi Uji Petik, jika masih ditemui lembar kuesioner yang diragukan kebenaran jawabannya.

4) Ujicoba kuesioner.

Kuesioner yang telah disusun, sebelum dipergunakan untuk kegiatan survei lapangan perlu dilaksanakan ujicoba kuesioner (*Test the questions*) terlebih dahulu. Ujicoba kuesioner bertujuan untuk mengetahui validitas dan tingkat keterandalan (*reliability*) kuesioner. Ujicoba dilaksanakan dengan cara melakukan wawancara pada kelompok kecil responden berjumlah antara 10 – 15 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 *covariant* (ko-ragam) antar *item* dan rata-rata varian (ragam) antar itemnya, yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

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

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

5) Pengembangan sistem informasi dalam format *Computer Aided Web Interviewing (CAWI)*

LPPM IPB telah memiliki aplikasi survei yang merupakan sistem informasi survei terpadu yang dapat digunakan untuk pelaksanaan survei mandiri. Pembangunan sistem ini mengadopsi kebutuhan responden dalam mengisi kuesioner secara sehingga memudahkan responden dalam mengisi kuesioner. Sistem CAWI dibangun disesuaikan dengan kuesioner yang akan digunakan di lapangan terutama dalam hal kebutuhan data yang akan dijadikan bahan untuk analisis.

2.4.2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

2.4.2.1. Pelaksanaan survei untuk pengumpulan data primer

Sejalan dengan pendekatan *Quantitative*, maka pengumpulan data primer dilakukan dengan metode survei melalui survei secara *online* dengan bantuan CAWI terhadap pengguna layanan. Responden yang dikirim *link* survei harus mengikuti kerangka sampel (*sampling frame*) yang diperoleh dari data pengguna layanan publik khususnya pengguna layanan SFR dan SOR di lingkungan Ditjen SDPPI.

Metode pengumpulan data survei dapat dilakukan dengan cara memilih salah satu metode atau gabungan dari beberapa metode pengumpulan data survei, yaitu:

- a. Pengisian kuesioner dilakukan secara *online* (*Online survey*).
- b. Wawancara langsung melalui sambungan telepon/HP

Mekanisme pengumpulan data survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen SDPPI dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Hubungi calon responden terpilih untuk memberitahukan bahwa akan ada survei secara *online* melalui pengiriman *link* survei, sambil menjelaskan maksud dan tujuan survei, serta meminta kesediaan calon responden terpilih.
- 2) Kirimkan *link* survei *online* kepada calon responden terpilih.
- 3) Jika calon responden terpilih belum mengisi kuesioner dalam batas waktu yang ditentukan, maka hubungi kembali calon responden terpilih untuk mengingatkan untuk segera mengisi kuesioner.
- 4) Setelah calon responden terpilih yang telah dihubungi kembali belum juga mengisi kuesioner, maka lakukan pergantian responden dengan melakukan kembali proses pengambilan sampel seperti telah diuraikan sebelumnya.
- 5) Jika pada akhir waktu pelaksanaan survei secara *online* berakhir (biasanya lama 2 minggu) belum juga memenuhi target jumlah pemohon yang akan disurvei untuk setiap kelompok pengguna layanan Ditjen SDPPI, maka selanjutnya lakukan wawancara langsung melalui sambungan telepon/HP dengan calon responden terpilih sampai memenuhi target jumlah pemohon yang disurvei untuk setiap kelompok pengguna layanan Ditjen SDPPI.

- 6) Pada saat proses wawancara melalui telepon/HP ini, *interviewer* menuliskan semua jawaban responden pada lembar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. Tidak diperkenankan mengubah, menghapus dan menambahkan jawaban yang diberikan responden.
- 7) 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, lalu tutup sambungan telepon.
- 8) Data kuesioner yang telah terkumpul dan diinput ke dalam sistem berdasarkan survei *online* menggunakan aplikasi survei *online*, dilakukan pemberian kode numerik terhadap setiap jawaban responden dan konversi ke *file worksheet excel*, sedangkan data kuesioner yang terkumpul dari proses wawancara melalui telepon/HP dilakukan pemberian kode dan input data ke *file worksheet excel*, menambahkan data dari survei *online*.

2.4.2.2. Proses QC/data kuesioner dalam sistem informasi CAWI

Verifikasi data dilakukan dengan cara membuka kembali setiap data kuesioner yang telah diinput ke dalam aplikasi CAWI. Apabila ditemukan data yang kurang lengkap atau salah ketik/input, maka dilakukan konfirmasi ke responden yang bersangkutan. Apabila data kuesioner dapat dilengkapi, maka dilakukan revisi data kuesioner, sehingga data kuesioner dapat dinyatakan sebagai data hasil survei yang sudah lulus QC data. Sebaliknya apabila data yang kurang lengkap atau salah ketik/input tersebut sulit dilakukan konfirmasi ke responden yang bersangkutan, maka data didrop dan diganti dengan responden yang baru.

2.4.2.3. 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.

2.4.2.4. Tahap Pengolahan dan data analisis

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

2.4.2.5. 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.

NILAI INTERVAL (NI)

1,0000 - 2,5996	2,6000 - 3,0664	3,0644 - 3,5324	3,5324 - 4,0000
D	C	B	A
25,00 - 64,99	65,00 - 76,60	76,61 - 88,30	88,31 - 100,00

NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)

Keterangan:

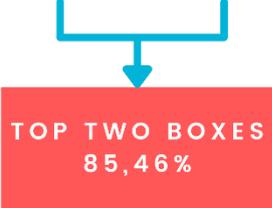
- D = TIDAK BAIK
- C = KURANG BAIK
- B = BAIK
- A = SANGAT BAIK

Tabel 2.7. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

1) 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%



2) 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 2.8. Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan

No	Indikator (Sesuai 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%

3) *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 Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahannya untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

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

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

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

- 1) Kuadran pertama**, terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan.

Kuadran ini memuat indikator/atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Tingkat kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada tingkat harapan pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pengguna layanan dan menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang.

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

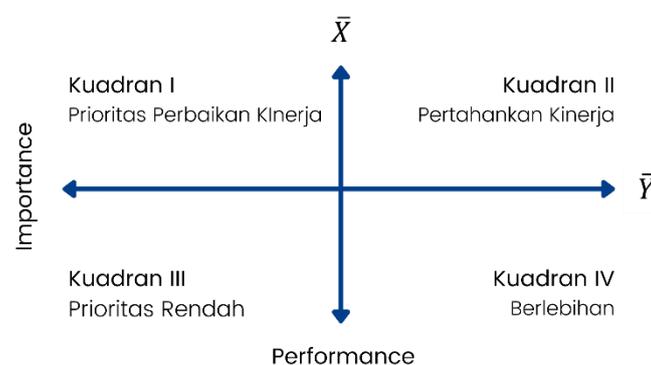
Kuadran ini memuat indikator kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kualitas pelayanan relatif tinggi. Indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan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

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

Kuadran ini memuat indikator kualitas pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa. Peningkatan kinerja indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan sangat kecil.

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

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



Gambar 2.13 Kuadran *Cartesius* IPA

4) 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 13. 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 2.9. 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 2.9 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.

5) 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 *useful*, bukan rekomendasi

yang bersifat "Normatif" sehingga perlu dilakukan FGD dengan *stakeholder* untuk menghasilkan rekomendasi yang terukur.

2.4.3.1. 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 2.10. Contoh Hasil Perhitungan IIPP

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

2.4.3. Tahap Pelaporan Kegiatan

2.4.4.1. 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.

2.4.4.2. Perbaikan *draft* laporan akhir berdasarkan rapat pemahasan

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.

2.4.4.3. Penyerahan laporan, ringkasan eksekutif, serta semua data dan dokumen pendukung.

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab Hasil dan Pembahasan ditampilkan hasil kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2021. Data yang digunakan dalam pembahasan adalah data yang diperoleh dari survei yang dilakukan secara mandiri oleh Ditjen SDPPI dan data survei oleh tim LPPM IPB. Survei mandiri sudah dilakukan pada layanan Pengujian Alat Dan Perangkat Telekomunikasi dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Dan Telekomunikasi, sedangkan Tim LPPM IPB melakukan survei di Direktorat Operasi untuk layanan perizinan spektrum frekuensi radio dan sertifikat operator radio. Perhitungan IKM dan IIPP pelayanan publik Ditjen SDPPI dilakukan dengan melakukan perhitungan agregasi dari dua data tersebut.

Secara umum data yang akan dijabarkan pada bab ini adalah sebagai berikut:

- 1) Profil Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2021.
- 2) IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2021.
- 3) IIPP Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2021.
- 4) Hasil Survei IKM dan IIPP Direktorat Operasi oleh LPPM-IPB.

3.1. PROFIL RESPONDEN

Survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2021 dilakukan di seluruh wilayah Indonesia terhadap pengguna layanan Ditjen SDPPI. Total responden yang mengisi Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2021 sebanyak 661 responden. Total responden tersebut merupakan pengguna layanan dari empat layanan Ditjen SDPPI. Jumlah responden yang terlibat dalam survei yaitu responden layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) sebanyak 247 orang, responden layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR) sebanyak 173 orang, responden layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebanyak 151 orang, dan responden layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebanyak 90 orang. Berikut disajikan pencapaian jumlah responden survei pelayanan publik SDPPI tahun 2021 yang tersaji pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2021

No	Layanan	Jumlah Responden
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio*	247
2	Sertifikasi Operator Radio*	173
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi**	151
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi***	90
Total		661

Sumber Data : * = Hasil Survei LPPM-IPB & Hasil Survei Direktorat Operasi
 ** = Data BBPPT
 *** = Direktorat Standardisasi

Profil responden merupakan data yang dibutuhkan untuk teknik analisis data yang digunakan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI tahun 2021 dijabarkan dalam tiga parameter demografi yaitu jenis kelamin, umur responden, dan pendidikan responden. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI tersaji pada tabel berikut.

Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2021

No	Paramater Demografi		Perizinan spektrum frekuensi radio*		Sertifikasi Operator radio*		Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi**		Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi***	
			Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	174	78,7	156	92,2	127	84,1	72	80,0
		Perempuan	47	21,3	13	7,8	24	15,9	18	20,0
2.	Umur responden	18-23 tahun	2	0,9	3	1,8	4	2,6	6	6,7
		24-39 tahun	84	38,0	24	14,5	49	32,5	30	33,3
		40-55 tahun	112	50,7	97	57,2	92	60,9	52	57,8
		56-74 tahun	23	10,4	45	26,5	6	4,0	2	2,2
3.	Pendidikan responden	SD/ sederajat	0	0,0	5	3,0				
		SMP/ sederajat	0	0,0	9	5,4				
		SMA/ sederajat	59	26,7	70	41,0			11	12,2
		D1/D2/D3							18	20,0
		S1	147	66,5	82	48,8			57	63,3
		≥S2	15	6,8	3	1,8			3,6	4,4

Sumber Data : * = Hasil Survei LPPM-IPB
 ** = Data BBPPT
 *** = Data Direktorat Standardisasi

Profil responden dalam **Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio** jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya terdiri dari Laki-Laki (78,7%) dan perempuan (21,3). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (66,5%) dan paling banyak berumur 40-55 tahun (50,7%). Responden mayoritas mengurus layanan untuk diri sendiri (92,8%) dan frekuensi menggunakan layanan paling banyak lebih dari 3 kali (61,1%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.2.

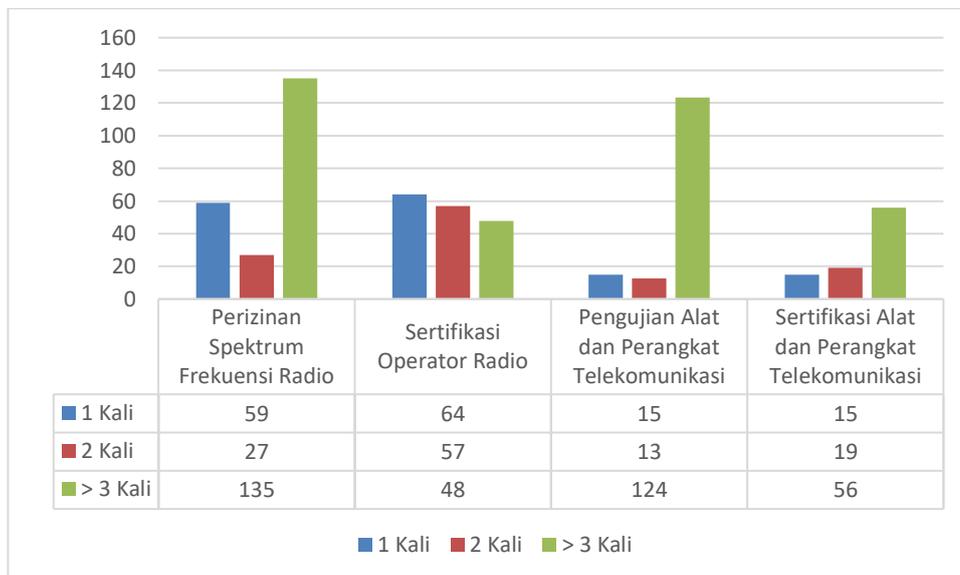
Profil responden dalam **Survei Layanan Sertifikasi Operator Radio** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (92,2%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (48,8%) dan paling banyak berumur 40-55 tahun (57,2%). Responden mayoritas mengurus layanan untuk diri sendiri (91,6%) dan frekuensi menggunakan layanan paling banyak 1 kali (38,0%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.2.

Profil responden dalam **Survei Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (84,1%). Mayoritas responden berumur 35-44 tahun (40,4%). Frekuensi responden menggunakan layanan paling banyak lebih dari 4 kali (73,5%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.2.

Profil responden dalam **Survei Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (80%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan D4/S1 (63,3%) dan paling banyak berumur 35-44 tahun (41,1%).

Responden mayoritas mengurus layanan untuk diri sendiri (88,9%) dan frekuensi menggunakan layanan paling banyak 5 kali (44,4%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.2.

Pelayanan publik dilakukan pada responden yang menggunakan layanan publik di Ditjen SDPPI baik untuk kali pertama atau lebih. Berikut disajikan data frekuensi responden dalam melaksanakan layanan publik maka dapat dilihat pada grafik berikut.



*Sumber Data : Hasil Survei LPPM IPB, Direktorat Standardisasi, dan BBPPT

Gambar 3.1. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen SDPPI

Jika dilihat dari frekuensi responden dalam menggunakan layanan publik maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari pengguna layanan merupakan orang yang sudah menggunakan layanan di Ditjen SDPPI lebih dari tiga kali. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa para pengguna layanan sudah mengetahui prosedur dalam penggunaan layanan. Survei IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2021 merupakan survei yang dilakukan kepada pengguna layanan yang masuk dalam masa pandemi covid-19. Akibat pandemi tersebut sebagian besar layanan publik dilakukan secara *online* karena adanya aturan pembatasan tatap muka.

3.2. IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2021

Ditjen SDPPI sebagai instansi pemerintah memberikan 4 (empat) jenis layanan publik yaitu Spektrum Frekuensi Radio (SFR), Sertifikat Operator Radio (SOR), dan Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi, serta Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat maka pelaksanaan layanan harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel. Layanan publik tersebut juga menjadi salah satu penilaian instansi pemerintah yang terukur melalui penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan tingkat kualitas layanan. Ditjen SDPPI sudah melakukan survei IKM secara periodik tiap tahun yang juga digunakan sebagai tolak ukur kinerja dan bahan untuk perbaikan layanan publik kepada masyarakat.

Survei IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2021 telah dilaksanakan. Pada tahun 2021 pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri oleh pihak internal SDPPI dan Tim LPPM IPB.

Survei IKM yang dilakukan secara mandiri dilakukan oleh BBPPT untuk IKM layanan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi dan Direktorat Standarisasi untuk IKM layanan standarisasi alat dan perangkat telekomunikasi. Tim LPPM IPB melakukan survei layanan publik terhadap Direktorat Operasi khususnya untuk dua jenis layanan yaitu Spektrum Frekuensi Radio dan Sertifikat Operator Radio. Perhitungan IKM Ditjen SDPPI dilakukan dengan menghitung IKM hasil agregasi nilai IKM dari empat jenis layanan. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Publik Ditjen SDPPI disajikan pada Tabel 3.3.

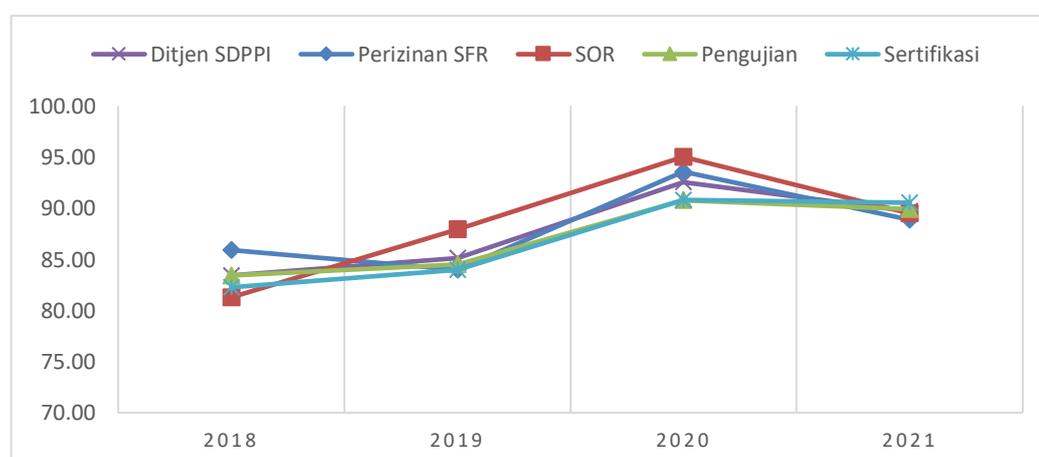
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

No.	Pelayanan Publik	IKM	
		Skala 1-100	Skala 1-4
1.	Ditjen SDPPI	89,72	3,59
2.	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio*	88,89	3,56
3.	Sertifikasi Operator Radio*	89,49	3,58
4.	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi**	89,92	3,60
5.	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi***	90,56	3,62

Sumber Data : ***Hasil Survei Direktorat Standarisasi, **BBPPT, dan *(LPPM-IPB & Direktorat Operasi)

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI secara keseluruhan pada tahun 2021 sebesar **3,59** atau **89,72**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan mutu pelayanan **A**. Nilai IKM pada keempat jenis layanan publik Ditjen SDPPI semuanya di atas 3,5 yang masuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**". Layanan yang memperoleh IKM tertinggi adalah Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi dengan IKM sebesar **3,62** atau **90,56**, sedangkan layanan yang memperoleh nilai IKM terendah, yaitu Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dengan IKM sebesar **3,56** atau **88,89**.

Gambar 3-2 menunjukkan trend perkembangan IKM pelayanan publik di Ditjen SDPPI pada periode tahun 2018 sampai 2021. Secara umum IKM Ditjen SDPPI mengalami *trend* yang positif artinya cenderung mengalami peningkatan dari tahun 2018 sampai 2021. IKM pada tahun 2020 tertinggi dan yang terendah pada tahun 2018. Secara detail perkembangan IKM Ditjen SDPPI dapat dilihat pada Tabel 3.4.



Gambar 3.2. *Trend* Perkembangan IKM Ditjen SDPPI pada periode tahun 2018-2021.

Tabel 3.4. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI pada periode Tahun 2018-2021

No	Pelayanan Publik	2018		2019		2020			2021			
		IKM	Kategori	IKM	Kategori	Naik / Turun (%)	IKM	Kategori	Naik / Turun (%)	IKM	Kategori	Naik / Turun (%)
1	Ditjen SDPPI	83,42	Baik	85,10	Baik	2,01%	92,54	Sangat Baik	8,74%	89,72	Sangat Baik	-3,05%
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	85,91	Baik	83,98	Baik	-2,25%	93,57	Sangat Baik	11,42%	88,89	Sangat Baik	-5,00%
3	Sertifikasi Operator Radio	81,28	Baik	87,92	Baik	8,17%	95,02	Sangat Baik	8,08%	89,49	Sangat Baik	-5,82%
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	83,42	Baik	84,50	Baik	1,29%	90,77	Sangat Baik	7,42%	89,92	Sangat Baik	-0,94%
5	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	82,26	Baik	84,00	Baik	2,12%	90,81	Sangat Baik	8,11%	90,56	Sangat Baik	-0,28%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 3-4 maka dapat dilihat kategori mutu pelayanan maka IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2021 tidak mengalami perubahan dibandingkan tahun 2020 yaitu mendapatkan mutu pelayanan "**SANGAT BAIK**". Kategori mutu layanan tersebut juga dapat dilihat dari semua jenis layanan yang mendapat mutu yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan SDPPI sudah sangat memuaskan bagi masyarakat. Namun demikian, secara kuantitatif nilai IKM Ditjen SDPPI mengalami penurunan sebesar 3,05% jika dibandingkan dengan tahun 2021. Penurunan tersebut disebabkan oleh terjadinya penurunan IKM yang paling besar pada layanan sertifikat operator radio sebesar 5,82%. Hal tersebut sangat menarik karena dari tahun ke tahun IKM layanan sertifikat radio merupakan yang tertinggi pada tahun 2019 dan tahun 2020.

3.2.1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Pengukuran nilai IKM layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio dilakukan pada layanan Perizinan SFR yang memberikan layanan publik dengan kategori Dinas Tetap, Dinas Bergerak, Penyiaran, Maritim, Penerbangan, dan Satelit. Hasil penilaian indikator IKM layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio disajikan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No	Indikator	IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Skala 1-4	Skala 25-100		
1	Persyaratan	3,48	86,88	B	Baik
2	Prosedur Layanan	3,57	89,23	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,48	87,00	B	Baik
4	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	3,58	89,53	A	Sangat Baik
5	Produk Hasil Pelayanan	3,53	88,36	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	90,28	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,49	87,25	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,61	90,22	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,65	91,23	A	Sangat Baik
Nilai IKM Layanan SFR		3,56	88,89	A	Sangat Baik

Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio sebesar **3,56** atau **88,89**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator IKM yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu sarana prasarana dengan nilai sebesar **3,65** atau **91,23**, Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu persyaratan dan waktu penyelesaian layanan dengan nilai sebesar **3,48** atau **86,88**. Walaupun demikian, penilaian responden terhadap indikator persyaratan dan waktu penyelesaian layanan masih dalam kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.2.2. Sertifikasi Operator Radio

Pengukuran nilai IKM layanan sertifikat operator radio dilakukan pada layanan Layanan Sertifikat Operator Radio berada pada Dinas/*service* Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR), Izin Amatir Radio (IAR), dan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP). Hasil penilaian indikator IKM layanan Sertifikat operator Radio disajikan pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio

No	Indikator	IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Skala 1-4	Skala 25-100		
1	Persyaratan	3,61	90,13	A	Sangat Baik
2	Prosedur Layanan	3,54	88,38	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,63	90,72	A	Sangat Baik
4	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	3,61	90,23	A	Sangat Baik
5	Produk Hasil Pelayanan	3,58	89,44	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	90,23	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,65	91,20	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,57	89,17	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,44	85,88	B	Baik
Nilai IKM Layanan SOR		3,58	89,49	A	Sangat Baik

Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Sertifikat Operator Radio sebesar **3,58** atau **89,49**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Perilaku Pelaksana**" sebesar **3,65** atau **91,20** dan terendah pada indikator "**Sarana Prasarana**" dengan nilai sebesar **3,44** atau **85,88**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.2.3. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Rincian nilai IKM layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi disajikan pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	IKM		Mutu pelayanan	Kinerja unit
		Skala 1-4	Skala 25-100		
1	Persyaratan	3,62	90,50	A	Sangat Baik
2	Prosedur Layanan	3,62	90,50	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,55	88,75	A	Sangat Baik
	3.1 Waktu Layanan	3,59	89,75	A	Sangat Baik
	3.2 Penyelesaian	3,51	87,75	B	Baik
4	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	3,62	90,50	A	Sangat Baik
5	Produk Hasil Pelayanan				
6	Kompetensi Pelaksana	3,60	90,00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,60	90,00	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,60	90,00	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,61	90,25	A	Sangat Baik
Nilai IKM Layanan Pengujian		3,60	89,92	A	Sangat Baik

Sumber Data : Data BBPPT

Tabel 3.7 dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan terhadap Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,60** atau **89,92**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**.

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Persyaratan, Prosedur Pelayanan, dan Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya yang mendapatkan nilai sebesar **3,62** atau **90,50** dengan kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu Penyelesaian Layanan dengan nilai **3,51** atau **87,75**. Walaupun demikian nilai tersebut masih termasuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.2.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Rincian nilai IKM layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ditampilkan pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	IKM		Mutu pelayanan	Kinerja unit
		Skala 1-4	Skala 25-100		
1	Persyaratan	3,56	89,00	A	Sangat Baik
2	Prosedur Layanan	3,59	89,75	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,63	90,75	A	Sangat Baik
4	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	3,68	92,00	A	Sangat Baik
5	Produk Hasil Pelayanan	3,58	89,50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	90,75	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,70	92,50	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,58	89,50	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,65	91,25	A	Sangat Baik
Nilai IKM Layanan Sertifikasi		3,62	90,56	A	Sangat Baik

*Sumber Data : Hasil Survei Direktorat Standardisasi

Pada Tabel 3.8 dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan terhadap Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,62** atau **90,56**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang memiliki IKM tertinggi adalah "Perilaku Pelaksana" dengan nilai **3,70** atau **92,50** dengan kategori "**SANGAT BAIK**" dan predikat mutu pelayanan **A**. IKM terendah pada indikator "Persyaratan" dengan nilai **3,56** atau **89,00**. Meskipun demikian, mutu pelayanan untuk indikator tersebut masih dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**.

3.3. IIPP PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2021

Indeks Integritas Pelayanan Publik (**IIPP**) Ditjen SDPPI menggambarkan besaran tingkat konsistensi pejabat/petugas unit layanan publik Ditjen SDPPI dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan, prosedur dan kode etik unit layanan. IIPP dilakukan pengukuran dengan melibatkan tiga pihak yaitu: (1) Pihak eksternal yang merupakan pengguna layanan; (2) Pihak internal atau pegawai Ditjen SDPPI; dan (3) Pakar yaitu orang-orang yang memahami layanan publik di Ditjen SDPPI.

Penilaian IIPP oleh pihak eksternal langsung berkaitan dengan Ditjen SDPPI dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama dalam hal transparansi, sistem antikorupsi dan integritas pegawai. Pengguna layanan akan menilai pegawai Ditjen SDPPI apakah pegawai sudah memberikan pelayanan secara berintegritas. Pihak internal atau

pegawai Ditjen SDPPI juga diberi kesempatan untuk menilai secara internal terkait dengan pelaksanaan integritas pelayanan publik. Beberapa hal yang dinilai oleh pegawai antara lain budaya organisasi, sistem antikorupsi, pengelolaan SDM, dan pengelolaan anggaran. Penilaian internal akan memberikan gambaran bahwa Ditjen SDPPI sudah membuat sistem pencegahan dan penerapan antikorupsi di instansi tersebut. Pihak pakar memberikan penilaian terkait dengan Transparansi dan Sistem Anti Korupsi berdasarkan pengamatan mereka.

Penilaian IIPP unit layanan Ditjen SDPPI mengacu pada standar integritas yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Indonesia dengan besaran rentang nilai IIPP adalah skala 1-4 dan skala 1-10. Data yang digunakan untuk analisis ini berasal dari data agregat hasil survei Direktorat Operasi (Pelaksana LPPM-IPB), Direktorat Standardisasi, dan BBPPT. Wilayah survei mencakup seluruh wilayah Indonesia. Berikut disajikan IIPP Ditjen SDPPI pada tabel 3.9.

Tabel 3.9. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI

No	Indikator	IIPP	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	IIPP Eksternal	3,68	9,03
2	IIPP Internal	3,46	8,39
3	IIPP Pakar	3,76	9,29
IIPP Ditjen SDPPI		3,63	8,90

Sumber Data : Hasil Survei Direktorat Standardisasi, BBPPT, dan Direktorat Operasi

Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI pada tahun 2021 sebesar **3,63** (skala ukur 1-4) atau **8,90** (skala ukur 1-10). Nilai IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Hasil penilaian IIPP Pelayanan Publik menunjukkan bahwa Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penilaian IIPP tertinggi diperoleh dari pakar sebesar 9,29 dan pihak eksternal 9,03 yang dapat menjadi data konfirmasi dari pihak luar bahwa layanan sudah diberikan secara berintegritas. Pihak internal memberikan penilaian terendah 8,39, namun demikian nilai tersebut sudah di atas standar yang ditetapkan oleh KPK yang menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal-hal yang dinilai negatif terjadi di unit layanan publik yang disurvei.

Tabel 3.10. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2018 – 2021

No	Pelayanan Publik	2018	2019		2020		2021	
		IIPP	IIPP	Naik / Turun (%)	IIPP	Naik / Turun (%)	IIPP	Naik / Turun (%)
1	IIPP Eksternal	8,21	8,02	-2,31	8,97	11,85	9,03	0,67
	a. IIPP Eksternal Layanan SFR	7,98	7,99	0,13	9,07	13,52	9,13	0,66
	b. IIPP Eksternal Layanan SOR	8,62	8,32	-3,48	9,16	10,10	8,96	-2,18
	c. IIPP Eksternal Layanan Pengujian	8,02	7,91	-1,37	8,93	12,90	8,92	-0,11
	d. IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi	8,03	7,85	-2,24	8,73	11,21	9,13	4,58
2	IIPP Internal		8,12		8,24	1,48	8,39	1,82
3	IIPP Pakar		8,70		8,96	2,99	9,29	3,68
	IIPP Ditjen SDPPI	8,21	8,28	0,85	8,72	5,35	8,90	2,06

Sumber Data : Hasil Survei Direktorat Standardisasi, BBPPT, dan Direktorat Operasi (LPPM-IPB)

Berdasarkan Tabel 3.10 IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2021 bernilai **8,90** mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya sebesar **2,06%** dibandingkan dengan tahun 2020. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat peningkatan nilai integritas Ditjen SDPPI dalam memberikan layanan publik. Kenaikan IIPP disebabkan karena ada peningkatan pada IIPP pakar sebesar 3,68%; IIPP internal sebesar 1,82%; dan IIPP Eksternal 0,67%. Jika dilihat dari komponen IIPP eksternal maka terjadi penurunan nilai IIPP terutama pada layanan SOR sebesar 2,18% dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi sebesar 0,11%.

3.4.1. IIPP Eksternal

1) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio terdiri atas indikator "**Transparansi**", "**Sistem Anti Korupsi**" dan "**Integritas Pegawai**". Rincian nilai IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dapat dilihat pada Tabel 3.11

Tabel 3.11. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No.	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	Transparansi	3,74	9,22
2	Sistem Anti Korupsi	3,75	9,24
3	Integritas Pegawai	3,65	8,94
	Nilai IIPP Eksternal Layanan SFR	3,71	9,13

*Sumber Data : Hasil Survei Direktorat Operasi

Berdasarkan Tabel 3.11 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebesar **3,71** (skala ukur 1-4) atau **9,13** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya layanan perizinan spektrum frekuensi radio sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna. Jika dilihat dari indikator IIPP maka dapat terlihat bahwa semua indikator sudah mendapatkan penilaian lebih dari 6,00. (skala 1-10). Indikator IIPP yang mendapatkan penilaian terbesar

yaitu **Sistem Anti Korupsi** dengan nilai IIPP sebesar **9,24**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator integritas pegawai dengan nilai **8,94**.

2) Sertifikasi Operator Radio

Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio terdiri atas indikator Transparansi, Sistem Anti Korupsi dan Integritas Pegawai. Rincian nilai IIPP Sertifikasi Operator Radio dapat dilihat pada Tabel 3.12.

Tabel 3.12. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio

No.	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	Transparansi	3,72	9,15
2	Sistem Anti Korupsi	3,68	9,03
3	Integritas Pegawai	3,57	8,70
Nilai IIPP Eksternal Layanan SOR		3,65	8,96

*Sumber Data : Hasil Survei Direktorat Operasi

Berdasarkan Tabel 3.12 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio sebesar **3,65** (skala ukur 1-4) atau **8,96** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya Pelayanan Publik Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan Sertifikasi Operator Radio. Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terbesar yaitu transparansi dengan nilai IIPP sebesar **9,15**.

3) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi terdiri atas 6 (enam) indikator yaitu "**Integritas**", "**Diskriminasi**", "**Kecurangan**", "**Gratifikasi**", "**Pungutan Liar**", dan "**Pencaloan**". Rincian nilai IIPP Sertifikasi Operator Radio dapat dilihat pada Tabel 3.13.

Tabel 3.13. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

No.	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	Integritas	3,61	8,82
2	Diskriminasi	3,60	8,80
3	Kecurangan	3,60	8,79
4	Gratifikasi	3,72	9,15
5	Pungutan Liar	3,62	8,85
6	Pencaloan	3,68	9,04
Nilai IIPP Eksternal Layanan Pengujian		3,64	8,91

*Sumber Data : Hasil Survei BBPPT

Berdasarkan Tabel 3.13 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,64** (skala ukur 1-4) atau **8,91** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas

elayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya Pelayanan Publik Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terbesar yaitu **"Gratifikasi"** dengan nilai IIPP sebesar **9,15**.

4) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi terdiri atas 6 (enam) indikator yaitu **"Integritas"**, **"Diskriminasi"**, **"Kecurangan"**, **"Gratifikasi"**, **"Pungutan Liar"**, dan **"Pencaloan"**. Rincian nilai IIPP Sertifikasi Operator Radio dapat dilihat pada Tabel 3.14.

Tabel 3.14. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

No.	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	Integritas	3,67	9,01
2	Diskriminasi	3,71	9,13
3	Kecurangan	3,72	9,16
4	Gratifikasi	3,70	9,10
5	Pungutan Liar	3,73	9,19
6	Pencaloan	3,73	9,19
IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi		3,71	9,13

*Sumber Data : Hasil Survei Direktorat Standardisasi

Berdasarkan Tabel 3.14 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,71** (skala ukur 1-4) atau **9,13** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya Pelayanan Publik Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terbesar yaitu **"Pungutan Liar"**, dan **"Pencaloan"** dengan nilai IIPP sebesar **9,19**.

3.4.2. IIPP Internal

Responden yang dilakukan pengukuran terhadap Indeks Integritas Pelayanan Publik pihak internal adalah satuan kerja Ditjen. SDPPI sebanyak 281 orang. Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Internal terdiri atas 4(empat) indikator yaitu **"Budaya Organisasi"**, **"Sistem Anti Korupsi"**, **"Pengelolaan SDM"** dan **"Pengelolaan Anggaran"**. Rincian nilai IIPP Sertifikasi Operator Radio dapat dilihat pada Tabel 3.15.

Tabel 3.15. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.

No.	Indikator	IIPP Internal	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	Budaya Organisasi	3,50	8,49
2	Sistem Anti Korupsi	3,49	8,48
3	Pengelolaan SDM	3,33	8,00

No.	Indikator	IIPP Internal	
		Skala 1-4	Skala 1-10
4	Pengelolaan Anggaran	3,53	8,58
Nilai IIPP Internal		3,46	8,39

Berdasarkan Tabel 3.15 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Internal sebesar **3,46** (skala ukur 1-4) atau **8,39** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP tertinggi yaitu **"Pengelolaan Anggaran"** dengan nilai IIPP sebesar **8,58**. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terendah yaitu **"Pengelolaan SDM"** dengan nilai IIPP sebesar **8,00**.

3.4.3. IIPP Pakar

Pakar atau Ahli adalah seseorang yang banyak dianggap sebagai sumber tepercaya atas teknik maupun keahlian tertentu yang bakatnya untuk menilai dan memutuskan sesuatu dengan benar, baik, maupun adil sesuai dengan aturan dan status oleh sesamanya ataupun khayalak dalam bidang khusus tertentu. Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pakar terdiri atas 2 (dua) indikator yaitu **"Transparansi"** dan **"Sistem Anti Korupsi"**. Rincian nilai IIPP Sertifikasi Operator Radio dapat dilihat pada Tabel 3.16.

Tabel 3.16. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.

No.	Indikator	IIPP Pakar	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	Transparansi	3,82	9,45
2	Sistem Anti Korupsi	3,71	9,13
Nilai IIPP Pakar		3,76	9,29

Berdasarkan Tabel 3.16 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pakar sebesar **3,76** (skala ukur 1-4) atau **9,29** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP tertinggi yaitu **"Transparansi"** dengan nilai IIPP sebesar **9,45**.

3.4. HASIL SURVEI IKM DAN IIPP DIREKTORAT OPERASI OLEH LPPM-IPB

LPPM IPB melakukan survei IKM dan IIPP yang dilakukan di Direktorat Operasi. Survei dilakukan terhadap dua jenis layanan Ditjen SDPPI yaitu Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dan Sertifikat Operator Radio (SOR). Pelaksanaan survei dilakukan di seluruh wilayah Indonesia.

3.4.1. Hasil Pencapaian Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2021

Secara keseluruhan pencapaian survei sudah melebihi target yaitu sebesar 102.36%, artinya jumlah responden yang diwawancarai sudah melebihi target yang sudah ditentukan. Semakin banyak jumlah responden yang diwawancarai maka tingkat *margin error* juga makin kecil sehingga data yang diperoleh semakin baik dalam menggambarkan populasi. Pencapaian jumlah responden pada jenis layanan Perizinan SFR sebesar 100.91% atau ada penambahan dua responden dari target yang ditetapkan di awal dan pencapaian responden pada layanan SOR sebesar 104.32% atau ada penambahan 7 responden dari target yang telah ditentukan. Uraian selengkapnya tentang pencapaian target responden disajikan pada Tabel 3.17.

Tabel 3.17. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik SDPPI 2021

No	Layanan	Target (n)	Jumlah			
			Pencapaian Email	Pencapaian Telepon	Total Pencapaian	Total Persentase
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	219	55	166	221	100,91%
2	Sertifikasi Operator Radio	162	42	127	169	104,32%
	a. IAR	63	16	47	63	100,00%
	b. IKRAP	86	20	73	93	108,14%
	c. REOR	13	6	7	13	100,00%
Total		381	97	293	390	102,36%

Pelaksanaan survei di lapangan awalnya ditargetkan dengan menggunakan CAWI yaitu pengiriman *link* survei melalui email dan responden melakukan pengisian secara mandiri. Metode CAWI mengalami kendala di lapangan karena responden jarang membuka email karena masyarakat Indonesia sebagian besar hanya memanfaatkan email untuk kegiatan kerja, sehingga frekuensi mereka mengecek email sangat rendah. Beberapa kasus juga menunjukkan bahwa email yang dikirimkan masuk ke spam sehingga sulit terdeteksi oleh pengguna layanan. Tim teknis sudah memaksimalkan dengan menghubungi responden bahwa sudah dikirimkan *link* survei melalui email tetapi tingkat respon dari responden sangat rendah. Solusi yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan melakukan survei langsung melalui telepon agar responden langsung memberikan data survei. Tabel 3.17 menunjukkan bahwa pencapaian responden didominasi oleh survei yang dilakukan melalui telepon yaitu sekitar 76,90% dari total 390 responden yang disurvei.

3.4.1. IKM Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021

Data yang digunakan untuk melakukan penghitungan IKM berasal dari data hasil survei Direktorat Operasi yang dilakukan LPPM IPB. Survei dilakukan pada 2 (dua) aspek layanan yaitu Spektrum Frekuensi Radio (SFR) dan Sertifikat Operator Radio (SOR). Indikator untuk menghitung IKM menggunakan 9 (Sembilan) indikator yang dapat dilihat pada Tabel 3.18.

Tabel 3.18. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021.

No	Indikator	SFR	SOR
1	Persyaratan	3,46	3,54
2	Prosedur Layanan	3,47	3,57
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,46	3,51
4	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	3,57	3,55
5	Produk Hasil Pelayanan	3,53	3,58
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	3,55
7	Perilaku Pelaksana	3,60	3,63
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	3,13
9	Sarana dan Prasarana	3,50	3,54
IKM		3,51	3,51

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021 pada layanan SFR dan SOR masing-masing sebesar **3,51** (skala 1-4). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Direktorat Operasi pada layanan SFR dan SOR dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan mutu pelayanan **A**.

Indikator yang memperoleh IKM tertinggi pada Layanan SFR adalah "**Perilaku Pelaksana**" dengan IKM sebesar **3,60** yang dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan mutu pelayanan **A**. Indikator yang memperoleh IKM terendah pada Layanan SFR adalah "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" dengan IKM sebesar **3,44**. Walaupun demikian kategori nilai tersebut masih termasuk "**BAIK**" dengan mutu pelayanan **B**.

Indikator yang memperoleh IKM tertinggi pada Layanan SOR adalah "**Perilaku Pelaksana**" dengan IKM sebesar **3,63** yang dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan mutu pelayanan **A**. Indikator yang memperoleh IKM terendah pada Layanan SOR adalah "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" dengan IKM sebesar **3,13**. Walaupun demikian kategori nilai tersebut masih termasuk "**BAIK**" dengan mutu pelayanan **B**.

3.4.2. IIPP Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021

IIPP unit layanan Ditjen SDPPI mengacu pada standar integritas yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Indonesia dengan besaran rentang nilai IIPP adalah skala 1-4 dan skala 1-10. Data yang digunakan untuk analisis ini berasal dari data hasil survei Direktorat Operasi yang dilakukan oleh LPPM IPB. Wilayah survei mencakup seluruh wilayah Indonesia.

Indeks integritas pelayanan publik dilakukan pada pihak eksternal. Pada survei untuk pihak eksternal ada dua unit layanan yang diukur yaitu Layanan SFR dan SOR. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) untuk pihak eksternal terdiri atas indikator "**Transparansi**", "**Sistem Anti Korupsi**" dan "**Integritas Pegawai**". Setiap masyarakat yang mengurus layana publik akan memberikan penilaian terhadap indikator integritas pelayanan publik yang dinyatakan dalam bentuk skala pengukuran **Likert**. Untuk lebih jelasnya rincian unit layanan yang diukur IIPP dijelaskan pada Tabel 3.19.

Tabel 3.19. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Direktorat Operasi Tahun 2021.

No	Indikator	IIPP	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	IIPP Eksternal	3,46	8,38
	A. IIPP Eksternal Layanan SFR	3,51	8,52
	B. IIPP Eksternal Layanan SOR	3,42	8,25
IIPP		3,46	8,39

Dari Tabel 3.19 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Direktorat Operasi Tahun 2021 secara gabungan sebesar **3,46** (skala ukur 1-4) atau **8,38** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya Pelayanan Publik Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI. Semua indikator sudah berada di atas nilai **6,00** sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terbesar yaitu IIPP Layanan SFR dengan nilai IIPP sebesar **8,52**.

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.

Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio terdiri atas indikator "**Transparansi**", "**Sistem Anti Korupsi**" dan "**Integritas Pegawai**". Rincian nilai IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dapat dilihat pada Tabel 3.20.

Tabel 3.20. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.

No.	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	Transparansi	3,48	8,44
2	Sistem Anti Korupsi	3,49	8,48
3	Integritas Pegawai	3,55	8,64
Nilai IIPP Eksternal Layanan SFR		3,51	8,52

Berdasarkan Tabel 3.20 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebesar **3,51** (skala ukur 1-4) atau **8,52** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya Pelayanan Publik Direktorat Operasi SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio. Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terbesar yaitu "**Integritas Pegawai**" dengan nilai IIPP sebesar **8,64**.

Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio terdiri atas indikator "**Transparansi**", "**Sistem Anti Korupsi**" dan "**Integritas Pegawai**". Rincian nilai IIPP Sertifikasi Operator Radio dapat dilihat pada Tabel 3.21.

Tabel 3.21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio.

No.	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 1-4	Skala 1-10
1	Transparansi	3,43	8,30
2	Sistem Anti Korupsi	3,35	8,06
3	Integritas Pegawai	3,46	8,38
Nilai IIPP Eksternal Layanan SOR		3,42	8,25

Berdasarkan Tabel 3.21 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio sebesar **3,42** (skala ukur 1-4) atau **8,25** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya Pelayanan Publik Direktorat Operasi SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan Sertifikasi Operator Radio. Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terbesar yaitu **"Integritas Pegawai"** dengan nilai IIPP sebesar **8,38**.

3.4.3. Top Three Boxes Analysis Pelayanan Publik Direktorat Operasi

Analisis *Top Three Boxes* (TTB) merupakan analisis untuk menghitung persentase (%) responden yang telah "puas" atas kualitas layanan 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.

TTB *Analysis* pada skala pengukuran 1 – 6, dihitung berdasarkan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 4, 5, dan 6 (responden yang menyatakan "Cukup Puas", "Puas" dan "Sangat Puas"). Rincian nilai *Top Three Boxes* (TTB) Pelayanan Publik Direktorat Operasi dapat dilihat pada Tabel 3.22 dan 3.23.

Tabel 3.22. Nilai *Top Three Boxes* (TTB) pada Layanan SFR

No	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1.	Persyaratan	0,00%	0,46%	2,74%	2,28%	75,34%	19,18%	100,00%
2.	Prosedur Layanan	0,00%	0,00%	1,37%	3,65%	77,17%	17,81%	100,00%
3.	Waktu Penyelesaian Layanan	0,00%	0,00%	1,37%	5,48%	74,89%	18,26%	100,00%
4.	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	0,00%	0,00%	0,00%	2,74%	65,75%	31,51%	100,00%
5.	Produk Hasil Pelayanan	0,00%	0,00%	0,00%	1,37%	74,89%	23,74%	100,00%
6.	Kompetensi Pelaksana	0,00%	0,00%	0,46%	1,83%	71,23%	26,48%	100,00%
7.	Perilaku Pelaksana	0,00%	0,00%	0,00%	0,46%	65,75%	33,79%	100,00%
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	81,25%	12,50%	100,00%
9.	Sarana dan Prasarana	0,00%	0,00%	0,00%	3,20%	77,17%	19,63%	100,00%
	Rata-rata				3,03%	73,72%	22,54%	
	TTB				99,29%			

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan SFR pada tabel 3.22 menunjukkan bahwa mayoritas 99,29% sudah memberikan penilaian positif atas layanan publik pada layanan SFR. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "cukup puas" sebanyak 3,03%, "puas" sebanyak 73,72%, dan "sangat puas" sebanyak 22,54%. Meskipun demikian, perlu *action plan* yang nyata jika akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat puas karena dominan pengguna layanan masih merasa "puas" atas layanan SFR. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan (2) Prosedur Layanan.

Tabel 3.23. Nilai *Top Three Boxes* (TTB) pada Layanan SOR

No	Indikator	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1.	Persyaratan	0,00%	0,62%	2,47%	3,09%	60,49%	33,33%	100,00%
2.	Prosedur Layanan	0,00%	0,00%	0,62%	2,47%	64,81%	32,10%	100,00%
3.	Waktu Penyelesaian Layanan	0,00%	0,62%	1,23%	3,70%	68,52%	25,93%	100,00%
4.	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	0,00%	1,23%	0,62%	4,32%	59,88%	33,95%	100,00%
5.	Produk Hasil Pelayanan	0,00%	0,00%	0,00%	1,85%	66,67%	31,48%	100,00%
6.	Kompetensi Pelaksana	0,00%	0,00%	0,00%	4,94%	65,43%	29,63%	100,00%
7.	Perilaku Pelaksana	0,00%	0,00%	0,00%	0,62%	61,11%	38,27%	100,00%
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,00%	11,11%	0,00%	22,22%	55,56%	11,11%	100,00%
9.	Sarana dan Prasarana	0,00%	0,00%	0,62%	2,47%	69,75%	27,16%	100,00%
Rata-rata					5,08%	63,58%	29,22%	
TTB					97,87%			

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan SOR pada tabel 3.23 menunjukkan bahwa mayoritas 97,87% sudah memberikan penilaian positif atas layanan publik pada layanan SFR. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "cukup puas" sebanyak 5,08%, "puas" sebanyak 63,58%, dan "sangat puas" sebanyak 29,22%. Meskipun demikian, perlu *action plan* yang nyata jika akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat puas karena dominan pengguna layanan masih merasa "puas" atas layanan SOR. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan (2) Waktu penyelesaian masalah.

3.4.4. *Gap Analysis* Pelayanan Publik Direktorat Operasi

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021 pada layanan SFR dan SOR tersaji pada Tabel 3.24. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan SFR dan SOR masing-masing sebesar **3,63** dan **3,60** (skala 1-4). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan SFR adalah **"Waktu Penyelesaian Pelayanan"** dengan nilai sebesar **3,69**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah pada Layanan SFR adalah **"Persyaratan"** dengan nilai sebesar **3,57**. Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan SOR adalah **"Sarana dan Prasarana"** dengan nilai sebesar **3,65**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah pada Layanan SFR adalah **"Prosedur Layanan"** dengan nilai sebesar **3,53**.

Tabel 3.24. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021

No	Indikator	SFR	SOR
1	Persyaratan	3,57	3,56
2	Prosedur Layanan	3,64	3,53
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,69	3,61
4	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	3,61	3,64
5	Produk Hasil Pelayanan	3,67	3,60
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	3,56
7	Perilaku Pelaksana	3,61	3,59
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	3,63
9	Sarana dan Prasarana	3,62	3,65
Rata-rata		3,63	3,60

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

Untuk memperoleh indikator kepuasan pengguna layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu layanan digunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA). Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam Tabel 3.25 dan Tabel 3.26.

Tabel 3.25. *Gap Analysis* Unit Layanan SFR

No	Indikator	SFR		Gap
		Kepentingan	IKM	
1	Persyaratan	3,57	3,46	0,11
2	Prosedur Layanan	3,64	3,47	0,17
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,69	3,46	0,23
4	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	3,61	3,57	0,03
5	Produk Hasil Pelayanan	3,67	3,53	0,14
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	3,54	0,07
7	Perilaku Pelaksana	3,61	3,60	0,01
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	3,44	0,20
9	Sarana dan Prasarana	3,62	3,50	0,12
Rata-rata kesenjangan				0,119
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0,069
Keragaman (<i>variance</i>)				0,005
Ambang batas bawah kesenjangan				0,074
Ambang batas atas kesenjangan				0,164

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan SFR ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,164. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Prosedur Pelayanan (0,17)
2. Waktu Pelayanan (0,23)
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (0,20)

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

Tabel 3.26. *Gap Analysis* Unit Layanan SOR

No	Indikator	SFR		GAP
		Kepentingan	IKM	
1	Persyaratan	3,56	3,54	0,02
2	Prosedur Layanan	3,53	3,57	-0,04
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,61	3,51	0,10
4	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	3,64	3,55	0,09
5	Produk Hasil Pelayanan	3,60	3,58	0,02
6	Kompetensi Pelaksana	3,56	3,55	0,01
7	Perilaku Pelaksana	3,59	3,63	-0,04
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	3,13	0,50
9	Sarana dan Prasarana	3,65	3,54	0,11
Rata-rata kesenjangan				0,086
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0,154
Keragaman (<i>variance</i>)				0,024
Ambang batas bawah kesenjangan				-0,015
Ambang batas atas kesenjangan				0,187

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan SOR ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,187. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (0,50)**.

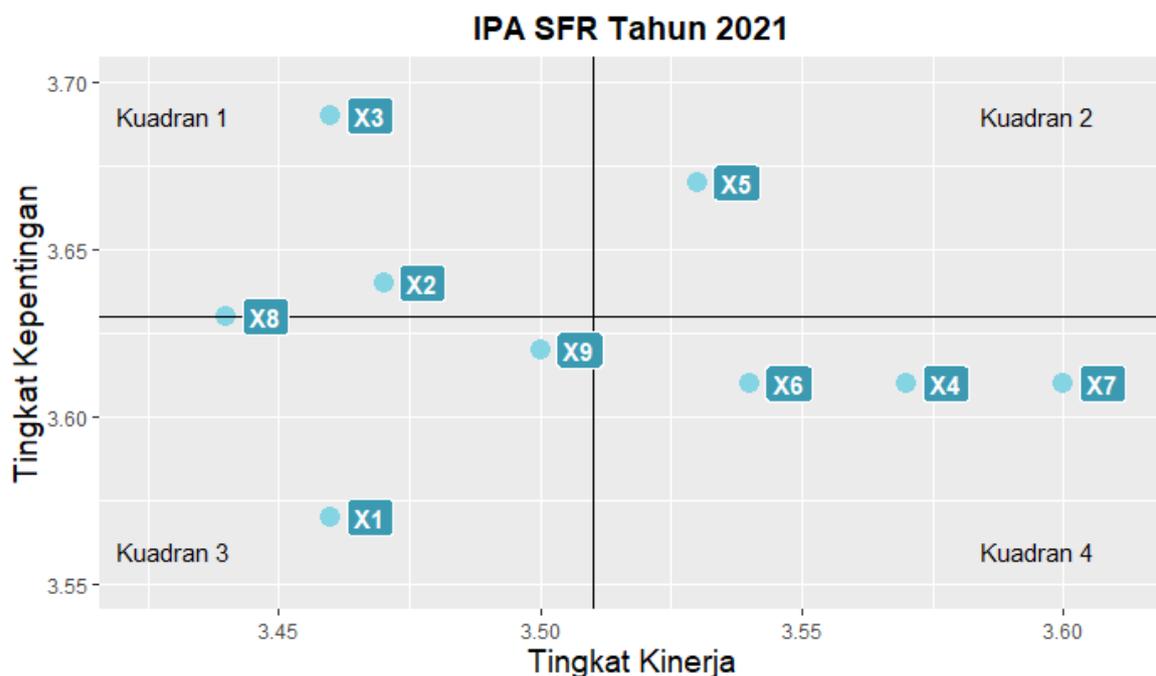
Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh unit layanan SFR. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.4.5. **Importance Performance Analysis** Pelayanan Publik Direktorat Operasi

Analisis kuadran digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari masing-masing indikator survei kepuasan pengguna layanan publik Ditjen SDPPI. Ada 9 (sembilan indikator) pada survei ini yaitu :

- X1 : Persyaratan
- X2 : Prosedur Layanan
- X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
- X4 : Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya
- X5 : Produk Hasil Pelayanan
- X6 : Kompetensi Pelaksana
- X7 : Perilaku Pelaksana
- X8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- X9 : Sarana dan Prasarana

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI tahun 2021 secara keseluruhan tersaji pada Gambar 3.3 berikut.



Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR Ditjen SDPPI

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

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

1. X2 : Prosedur Layanan
2. X3 : Waktu Penyelesaian Pelayanan.
3. X8 : Pengaduan, Saran, dan Masukan.

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

Kuadran ini memuat indikator kepuasan pengguna layanan yang dinilai penting oleh pengguna layanan (harapan tinggi) dan kinerjanya sudah bisa memenuhi harapan pengguna layanan (kinerja tinggi). Indikator kepuasan pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya. Indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah **X5 : Produk Hasil Pelayanan**.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

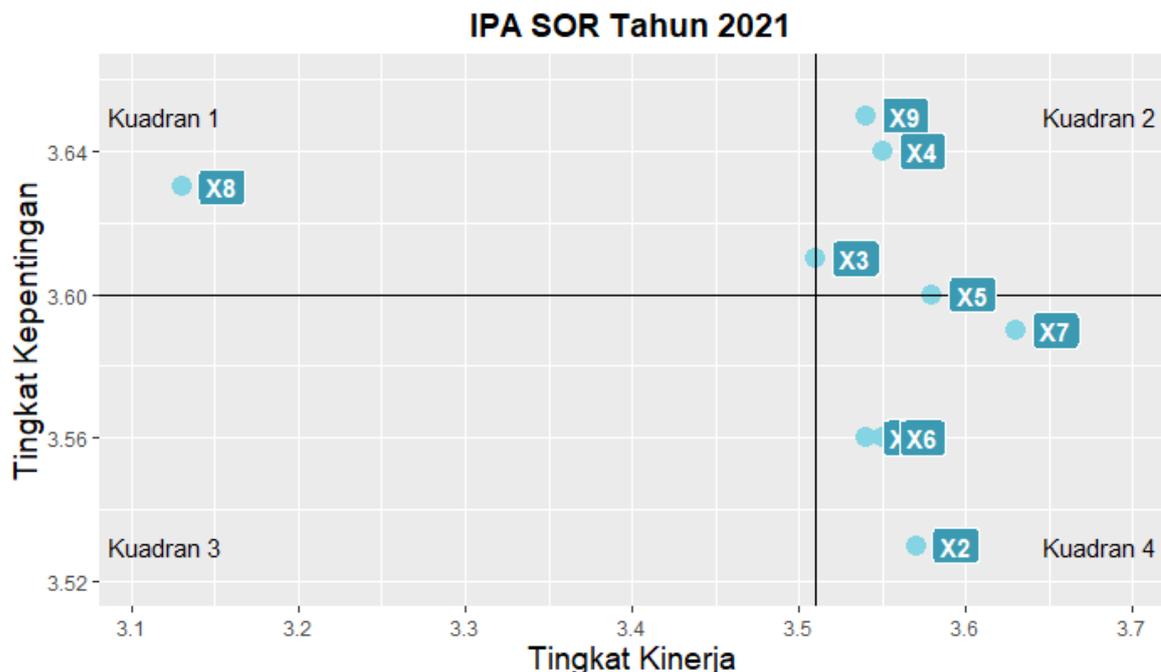
Kuadran III ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidak istimewa (kinerja rendah). Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah

1. X1 : Persyaratan
2. X9 : Sarana dan Prasarana

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

1. X4 : Kompetensi Pelaksana
2. X6 : Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya
3. X7 : Perilaku Pelaksana



Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SOR Ditjen SDPPI

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

Kuadran ini memuat indikator kepuasan pengguna layanan yang dinilai penting oleh pengguna layanan (harapan tinggi), tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut

belum sesuai dengan harapan pengguna layanan (kinerja rendah). Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini harus menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan kinerja (*performance improvement*) dimasa yang akan datang. Indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah

1. X8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
2. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. X4 : Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya
2. X9 : Sarana dan Prasarana

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Prosedur Layanan
3. X5 : Produk Hasil Pelayanan
4. X6 : Kompetensi Pelaksana
5. X7 : Perilaku Pelaksana

Berdasarkan analisa IPA yang tersaji di atas maka perlu diperhatikan indikator-indikator yang masuk ke dalam kuadran I baik untuk layanan SFR maupun SOR. Indikator tersebut harus menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan layanan publik di masa yang akan datang.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

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

- 1) Hasil survei IKM Ditjen SDPPI tahun 2021 menunjukkan bahwa pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI sudah sangat baik berdasarkan penilaian masyarakat/pengguna layanan publik.
- 2) Secara umum pelanggan Ditjen SDPPI sudah sangat puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **89,72** dengan mutu pelayanan "**A**" dengan kinerja pelayanan "**SANGAT BAIK**". Hasil tersebut juga dapat dilihat dari nilai IKM tiap jenis layanan publik, yaitu:
 - a. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai **88,89** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - b. IKM Sertifikat Operator Radio berada pada nilai **89,49** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - c. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **89,92** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - d. IKM Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **90,56** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
- 3) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah mendapatkan kategori "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,90** (Skala 1-10), sedangkan IIPP 4 (empat) unit layanan publik Ditjen SDPPI, adalah:
 - a. IIPP Perizinan Spektrum Fekuensi Radio sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,13**.
 - b. IIPP Sertifikat Operator Radio sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,96**.
 - c. IIPP Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,92**.
 - d. IIPP Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,13**.
- 4) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) terdapat beberapa indikator yang harus menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, yaitu:
 - a. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio
 - Waktu pelayanan
 - Pengaduan, Saran dan Masukan
 - b. Sertifikat Operator Radio
 - Waktu pelayanan
 - Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator yang menjadi prioritas peningkatan layanan publik ini bukan berarti dinilai sebagai indikator yang tidak memuaskan pengguna layanan. Indikator yang menjadi prioritas adalah indikator yang masuk ke dalam kuadran I. Indikator tersebut memperoleh ekspektasi/kepentingan yang tinggi dari responden tetapi kinerja atau pencapaiannya masih jauh dari ekspektasi tersebut. Ditjen SDPPI harus mencari solusi atas gap yang terjadi tersebut dengan menentukan *plan action* yang terukur dalam bentuk rekomendasi untuk perbaikan kualitas layanan publik di masa yang akan datang.

4.2. REKOMENDASI

4.2.1. Rekomendasi Peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Berdasarkan hasil survei pelayanan publik tahun 2021 diperoleh permasalahan yang harus diperhatikan oleh Ditjen SDPPI. Data tersebut merupakan data yang diperoleh dari responden yang menggambarkan kondisi layanan publik. Tindak lanjut atas temuan tersebut dibahas dalam FGD dengan stakeholder terkait layanan di Ditjen SDPPI. Berikut dijabarkan hasil rekomendasi tiap jenis layanan publik di Ditjen SDPPI yang tersaji pada tabel berikut.

Unit Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Permasalahan	Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)		
SFR	1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,44	Penyelesaian/solusi setiap pengaduan dianggap lamban oleh responden. Waktu respons pengaduan kurang cepat	a. Perlu adanya sistem informasi tentang penyelesaian pengaduan (<i>Tracking</i> penanganan pengaduan). Sistem tersebut akan memberikan informasi kepada pengguna layanan tentang proses atas pengaduan yang diajukan. Dengan demikian pelanggan akan mendapatkan kepastian dalam melakukan pengaduan. Sistem tersebut dapat berupa informais via telpon/email tentang penyelesaian pengaduan. b. Penanganan pengaduan yang sifatnya lintas satuan kerja, lintas eselon harus dibuatkan SOP.
	2. Waktu Penyelesaian Layanan	3,46	Kurangnya ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian tiap prosedur Masih banyak yang menganggap waktu	a. Sosialisasi prosedur layanan kepada pengguna layanan dilakukan dengan baik. b. Sosialisasi jangka waktu (<i>timeline</i>) penyelesaian layanan agar pengguna

Unit Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Permasalahan	Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)		
			<p>penyelesaian lebih dari sama dengan 1 minggu</p> <p>Mengikuti prosedur layanan kurang mudah</p> <p>Informasi tentang status permohonan tidak tersedia</p>	<p>layanan mengetahui sejak kapan perhitungan layanan dihitung, misal sejak persyaratan semua terpenuhi dan ter-<i>upload</i> ke dalam sistem.</p> <p>c. Dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan yang dapat berupa sistem tracking tentang proses penyelesaian layanan yang digunakan.</p>
SOR	1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,13	Kecepatan merespon pengaduan masih kurang	<p>a. Perlu adanya sistem informasi tentang penyelesaian pengaduan. Setiap pelanggan yang menyampaikan pengaduan akan mendapatkan informasi atas penanganan pengaduan yang disampaikan. Misalkan pelanggan dihubungi dan diberi info lewat telpon/email tentang penyelesaian pengaduan.</p> <p>b. Penanganan pengaduan yang sifatnya lintas satuan kerja, lintas eselon membutuhkan SOP. Dan SOP ini belum ada. (Membuat SOP untuk pengaduan yang sifatnya lintas Satker dan lintas eselon, dan sistem <i>tracking</i> pengaduan yang dapat dilihat oleh pengguna layanan).</p>
	2. Waktu Penyelesaian Layanan	3,51	Ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian masih kurang	<p>a. Sosialisai tentang prosedur layanan</p> <p>b. Mensosialisasikan jangka waktu (<i>timeline</i>) penyelesaian layanan kepada setiap</p>

Unit Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Permasalahan	Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)		
			Masih banyak yang menganggap waktu penyelesaian lebih dari sama dengan 1 minggu, walaupun sudah lebih dari setengah yang menganggap 1-3 hari.	pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi*	1. Penyelesaian Layanan	3,51		Sosialisasi untuk memberikan pengertian kepada pengguna layanan/pemohon pengujian bahwa waktu penyelesaian layanan 17 hari kerja yang dihitung sejak pengguna layanan/ pemohon pengujian sudah membayar biaya pengujian, dan hal ini sesuai dengan standar waktu penyelesaian layanan yang diatur oleh peraturan yang berlaku di BBPPT.
	2. Waktu Pelayanan	3,59		
Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi**	1. Persyaratan	3,56		a. Mempermudah skenario / melakukan efisiensi terhadap proses registrasi layanan sertifikasi
				b. Program Sosialisasi terus dilakukan baik melalui berita di kanal media <i>online</i> maupun pemberitahuan secara langsung kepada pemohon secara <i>face to face</i>
				c. Menampilkan informasi prosedural secara jelas dan menggunakan bahasa serta visualisasi yang mudah dipahami
				d. Memastikan adanya <i>grace period</i> yang mencukupi bagi perusahaan untuk menyesuaikan dengan berbagai strategi perusahaan yang sudah terlanjur ditetapkan.

Unit Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Permasalahan	Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)		
	2. Produk Hasil Pelayanan	3,58		e. Menyediakan PIC khusus untuk perusahaan-perusahaan yang sering mengajukan pengurusan sertifikat
				a. Efisiensi tatalaksana pemeriksaan dokumen hingga pelaporan kepada pengguna, khususnya pada permohonan yang ditolak
				b. Membuat video <i>tutorial</i> tentang penggunaan situs Postel, dan situs ditambah fitur " <i>Chat</i> " yang memungkinkan pengguna melakukan konsultasi secara <i>online</i>
				c. Membuat tampilan <i>pop-up post-information</i> setelah berhasil <i>submit</i> permohonan secara <i>online</i> ataupun membuat fitur "lacak" yang bisa diakses melalui sms ataupun secara <i>online</i> .
	d. Menambahkan <i>bandwith</i> kuota <i>user</i> pada server <i>website</i> untuk menghindari <i>crash/hang</i> . Juga melakukan <i>maintenance</i> teratur guna meningkatkan pelayanan pada <i>website</i>			
3. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,58			a. Untuk meningkatkan responsivitas pelayanan, bisa dibuatkan fitur <i>live chat</i> atau fitur <i>bot</i> .
				b. Meningkatkan kompetensi petugas terkait: Penguatan <i>product knowledge</i> , <i>Responsiveness</i> terhadap kebutuhan pelanggan, Tata cara melayani pelanggan baik secara tutur bahasa maupun gerak tubuh, Penanganan keluhan/ <i>complaint</i>

Unit Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Permasalahan	Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)		
				<i>handling</i> dan Meningkatkan konsistensi antara petugas loket dan <i>call center</i> dalam memberikan jawaban atau menangani keluhan.

Keterangan: *Data Balai Uji, ** Data Direktorat Standarisasi

4.2.2. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik di Ditjen SDPPI

Penilaian IIPP Ditjen SDPPI terdiri dari tiga pihak yaitu pihak eksternal, pihak internal, dan pihak pakar. IIPP yang terendah adalah IIPP yang diukur oleh pihak internal atau pegawai Ditjen SDPPI. Oleh karena itu, peningkatan integritas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperhatikan IIPP internal yang dinilai terendah dibandingkan komponen indeks yang lain. Berikut disajikan rekomendasi peningkatan IIPP di lingkungan Ditjen SDPPI.

Indikator	Permasalahan	Rekomendasi
Pengelolaan SDM	Pengelolaan SDM ASN di Ditjen SDPPI masih belum dipercaya sepenuhnya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	a. Proses seleksi penerimaan pegawai harus bebas dari keistimewaan seperti kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya.
		b. Penilaian kinerja harus dilakukan secara objektif (termasuk pemberian <i>reward</i> atau <i>punishment</i>)
		c. Pengelolaan SDM harus bebas dari keistimewaan seperti kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya.

LAMPIRAN
FOTO KEGIATAN PELATIHAN ENUMERATOR
KUESIONER *PAPER BASED*
KUESIONER *ONLINE*

Lampiran 1. Foto Kegiatan Pelatihan Enumerator



Lampiran 2. Kuesioner Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)

KUESIONER SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2021 PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO (SFR)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka meningkatkan layanan SFR, Ditjen SDPPI bekerjasama dengan LPPM IPB mengadakan survei kepuasan masyarakat dan integritas pelayanan publik.

Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia :
 - 18-23 Tahun
 - 24-39 Tahun
 - 40-55 Tahun
 - 56-74 Tahun
3. Pendidikan Terakhir :
 - SD atau sederajat
 - SMP atau sederajat
 - SMA atau sederajat
 - S1 atau sederajat
 - S2
 - S3
4. Instansi/perusahaan/organisasi/Biro Jasa tempat bekerja :

5. Alamat lengkap Instansi/perusahaan/organisasi/Biro Jasa tempat bekerja :

6. Nomor HP / *WhatsApp* :

7. Apakah Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain?
 Ya Tidak, Jika Tidak, lanjut ke No.9
8. Sebutkan nama perusahaan yang Bapak/Ibu urus :

9. Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan :
 1 kali 2 kali 3 kali atau lebih
10. Pelayanan yang terakhir kali diurus (pilih satu yang sesuai jenis layanan yang diurus) :

Perizinan SFR

- Dinas Tetap (*Microwave Point to Point, BWA Point to Multipoint*)
- Dinas Bergerak (Radio Trunking, Radio Konvensional, Paging, Radio Taxi, STL)
- Penyiaran
- Maritim

- Penerbangan
- Satelit

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

- Berilah tanda \surd pada kolom jawaban yang telah disediakan (kolom sebelah kanan) untuk pertanyaan tentang kualitas layanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas

BAGIAN 1 | PERSYARATAN

1.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan SFR (di luar persyaratan yang ditentukan oleh OSS / BKPM)?	1. Sangat Tidak Mudah
		2. Tidak Mudah
		3. Kurang Mudah
		4. Cukup Mudah
		5. Mudah
		6. Sangat Mudah

Pelayanan Publik (IIPP) terhadap layanan SFR dan SOR.

- Tuliskan jawaban Bapak/Ibu pada tempat yang telah disediakan untuk pertanyaan terbuka.
 - Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **persyaratan** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang persyaratan layanan
- Kejelasan persyaratan
- Kesesuaian persyaratan layanan dengan ketentuan yang berlaku

BAGIAN 2 | PROSEDUR LAYANAN

2.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur layanan SFR?	1. Sangat Tidak Mudah
		2. Tidak Mudah
		3. Kurang Mudah
		4. Cukup Mudah
		5. Mudah
		6. Sangat Mudah

- Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **prosedur** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang prosedur layanan
- Kelengkapan informasi tentang prosedur layanan
- Kejelasan prosedur layanan
- Kemudahan dalam mengikuti prosedur layanan
- Ketersediaan Informasi tentang status permohonan

BAGIAN 3 | WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN

- Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang standar waktu penyelesaian layanan SFR ?

- Ya, Berapa hari? Lanjut ke pertanyaan 3.1
- Tidak tahu

- Jika Ya, Sebutkan berapa hari waktu penyelesaian layanan SFR?

3.1	Secara umum, menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan SFR sudah sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak Sesuai
		2. Tidak Sesuai
		3. Kurang Sesuai
		4. Cukup Sesuai
		5. Sesuai
		6. Sangat Sesuai

3.2 Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **waktu penyelesaian** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang waktu standar penyelesaian layanan
- Ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan layanan (*menu tracking*)

BAGIAN 4 | KEMUDAHAN PEMBAYARAN TARIF/BIAYA

4.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan pembayaran tarif/biaya pelayanan SFR ? (tidak termasuk pendapat tentang besarnya nominal tarif/biaya)	1. Sangat Tidak Mudah
		2. Tidak Mudah
		3. Kurang Mudah
		4. Cukup Mudah
		5. Mudah
		6. Sangat Mudah

4.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **kemudahan pembayaran tarif/biaya** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang tarif/biaya layanan
- Ketersediaan informasi tentang batas akhir pelunasan tarif/biaya layanan
- Bank tempat pembayaran tarif/biaya layanan kurang banyak

BAGIAN 5 | PRODUK HASIL PELAYANAN

5.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai produk hasil layanan SFR yang diterima ? (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)	1. Sangat Tidak Sesuai
		2. Tidak Sesuai
		3. Kurang Sesuai
		4. Cukup Sesuai
		5. Sesuai
		6. Sangat Sesuai

5.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **produk hasil** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang standar hasil layanan
- Kejelasan informasi tentang standar hasil layanan
- Hasil layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan

BAGIAN 6 | KOMPETENSI PELAKSANA

6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi petugas layanan SFR dalam melayani pengguna?	1. Sangat Tidak Memadai
		2. Tidak Memadai
		3. Kurang Memadai
		4. Cukup Memadai
		5. Memadai
		6. Sangat Memadai

6.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **kompetensi petugas** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Kompetensi petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
- Kompetensi petugas *contact center* dalam menjawab pengaduan pengguna layanan

BAGIAN 7 | PERILAKU PELAKSANA

7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas layanan SFR dalam melayani pengguna?	1. Sangat Tidak Baik
		2. Tidak Baik
		3. Kurang Baik
		4. Cukup Baik
		5. Baik
		6. Sangat Baik

7.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **perilaku petugas** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Sikap proaktif petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
- Sopan santun petugas dalam memberikan layanan

BAGIAN 8 | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

8. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan terhadap layanan SFR ?

1. Ya (Lanjut ke pertanyaan 8.1)
2. Tidak (Lanjut ke pertanyaan 9.)

8.1	[Hanya untuk yang pernah melakukan pengaduan]. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan laporan dan/atau pengaduan layanan SFR atau SOR?	1. Sangat Tidak Baik
		2. Tidak Baik
		3. Kurang Baik
		4. Cukup Baik
		5. Baik
		6. Sangat Baik

8.2. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **penanganan pengaduan** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Kecepatan merespon pengaduan
- Penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan

BAGIAN 9 | SARANA DAN PRASARANA

9.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan SFR atau SOR?	1. Sangat Tidak Lengkap
		2. Tidak Lengkap
		3. Kurang Lengkap
		4. Cukup Lengkap
		5. Lengkap
		6. Sangat Lengkap

9.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **sarana dan prasarana** layanan SFR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Kemudahan menggunakan *website* layanan
- Keandalan *website* layanan (tidak sering down/hang)
- Kemudahan *upload* dan/atau *download* dokumen
- Kemudahan menelusuri (*tracking*) setiap tahapan layanan melalui website

BAGIAN 10 | TINGKAT KEPENTINGAN

Mohon isikan tingkat kepentingan Bapak/Ibu terhadap indikator survei layanan SFR.

No	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN	1. Sangat tidak penting	2. Tidak penting	3. Kurang Penting	4. Cukup Penting	5. Penting	6. Sangat Penting
10.1.	Persyaratan						
10.2.	Prosedur Layanan						
10.3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan						
10.4.	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya						
10.5.	Produk Hasil Pelayanan						
10.6.	Kompetensi Pelaksana						
10.7.	Perilaku Pelaksana						
10.8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan						
10.9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan						

INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP)

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik SFR dalam skor 1 – 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan 10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

BAGIAN 11 | TRANSPARANSI

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.1.	Ditjen SDPPI sudah menerapkan asas keterbukaan (menyampaikan semua informasi yang Bapak/Ibu perlukan) ketika Bapak/Ibu mengurus layanan										
11.2.	Prosedur (tata cara mendapat layanan) dari Ditjen SDPPI mudah diikuti										
11.3.	Pegawai Ditjen SDPPI telah melaksanakan prosedur dengan baik (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku)										
11.4.	Tidak ada pegawai Ditjen SDPPI yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu										
11.5.	Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pengurusan layanan (mempermudah/mempersulit).										

BAGIAN 12 | SISTEM ANTI-KORUPSI

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.1.	Sosialisasi anti korupsi yang telah dilaksanakan Ditjen SDPPI sudah dipahami oleh sebagian besar pengguna layanan										
12.2.	Sistem pencegahan korupsi yang ada di Ditjen SDPPI sudah efektif mencegah korupsi										

BAGIAN 13 | INTEGRITAS PEGAWAI

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.1.	Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu menjunjung tinggi kejujuran (memberikan informasi dengan benar)										
13.2.	Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu terbebas dari kepentingan pribadi										
13.3.	Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu tidak menyalahi wewenang (mengerjakan/memutuskan tugas yang bukan wewenangnya)										
13.4.	Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu telah melaksanakan tugas dengan baik										

14. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan SFR di masa yang akan datang?

Lampiran 3. Kuesioner Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Sertifikasi Operator Radio (SOR)

KUESIONER SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2021 SERTIFIKASI OPERATOR RADIO (SOR)

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka meningkatkan layanan SOR, Ditjen SDPPI bekerjasama dengan LPPM IPB mengadakan survei kepuasan masyarakat dan integritas pelayanan publik.

Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia :
 - 18-23 Tahun
 - 24-39 Tahun
 - 40-55 Tahun
 - 56-74 Tahun
3. Pendidikan Terakhir :
 - SD atau sederajat
 - SMP atau sederajat
 - SMA atau sederajat
 - S1 atau sederajat
 - S2
 - S3
4. Instansi/perusahaan/organisasi/Biro Jasa tempat bekerja :

5. Alamat lengkap Instansi/perusahaan/organisasi/Biro Jasa tempat bekerja :

6. Nomor HP / *WhatsApp* :

7. Apakah Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain?
 Ya Tidak, Jika Tidak, lanjut ke No.9
8. Sebutkan nama perusahaan yang Bapak/Ibu urus :

9. Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan :
 1 kali 2 kali 3 kali atau lebih
10. Pelayanan yang terakhir kali diurus (pilih satu yang sesuai jenis layanan yang diurus) :

Sertifikasi Operator Radio (SOR)

- IAR
- IKRAP
- REOR

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

- Berilah tanda \surd pada kolom jawaban yang telah disediakan (kolom sebelah kanan) untuk pertanyaan tentang kualitas layanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) terhadap layanan SOR.
- Tuliskan jawaban Bapak/Ibu pada tempat yang telah disediakan untuk pertanyaan terbuka.

BAGIAN 1 | PERSYARATAN

1.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan SOR yang ditentukan oleh SDPPI (di luar persyaratan yang ditentukan oleh Orari/RAPI/Lemdik)?	1. Sangat Tidak Mudah
		2. Tidak Mudah
		3. Kurang Mudah
		4. Cukup Mudah
		5. Mudah
		6. Sangat Mudah

- 1.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **persyaratan** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang persyaratan layanan
- Kejelasan persyaratan
- Kesesuaian persyaratan layanan dengan ketentuan yang berlaku

BAGIAN 2 | PROSEDUR LAYANAN

2.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur layanan SOR?	1. Sangat Tidak Mudah
		2. Tidak Mudah
		3. Kurang Mudah
		4. Cukup Mudah
		5. Mudah
		6. Sangat Mudah

- 2.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **prosedur** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang prosedur layanan
- Kelengkapan informasi tentang prosedur layanan
- Kejelasan prosedur layanan
- Kemudahan dalam mengikuti prosedur layanan
- Ketersediaan Informasi tentang status permohonan

BAGIAN 3 | WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN

3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang standar waktu penyelesaian layanan SOR ?

- Ya, Berapa hari? Lanjut ke pertanyaan 3.1
- Tidak tahu

- 3.1 Jika Ya, Sebutkan berapa hari waktu penyelesaian layanan SOR?

3.2	Secara umum, menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan SOR sudah sesuai dengan ketentuan?	1. Sangat Tidak Sesuai
		2. Tidak Sesuai
		3. Kurang Sesuai
		4. Cukup Sesuai
		5. Sesuai
		6. Sangat Sesuai

3.3 Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **waktu penyelesaian** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang waktu standar penyelesaian layanan
- Ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan layanan (*menu tracking*)

BAGIAN 4 | KEMUDAHAN PEMBAYARAN TARIF/BIAYA

4.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan pembayaran tarif/biaya pelayanan SOR ? (tidak termasuk pendapat tentang besarnya nominal tarif/biaya)	1. Sangat Tidak Mudah
		2. Tidak Mudah
		3. Kurang Mudah
		4. Cukup Mudah
		5. Mudah
		6. Sangat Mudah

4.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **kemudahan pembayaran tarif/biaya** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang tarif/biaya layanan
- Ketersediaan informasi tentang batas akhir pelunasan tarif/biaya layanan
- Bank tempat pembayaran tarif/biaya layanan kurang banyak

BAGIAN 5 | PRODUK HASIL PELAYANAN

5.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai produk hasil layanan SOR yang diterima ? (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)	1. Sangat Tidak Sesuai
		2. Tidak Sesuai
		3. Kurang Sesuai
		4. Cukup Sesuai
		5. Sesuai
		6. Sangat Sesuai

5.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **produk hasil** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang standar hasil layanan
- Kejelasan informasi tentang standar hasil layanan
- Hasil layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan

BAGIAN 6 | KOMPETENSI PELAKSANA

6.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi petugas layanan SOR dalam melayani pengguna?	1. Sangat Tidak Memadai
		2. Tidak Memadai
		3. Kurang Memadai
		4. Cukup Memadai
		5. Memadai
		6. Sangat Memadai

6.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **kompetensi petugas** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Kompetensi petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
- Kompetensi petugas *contact center* dalam menjawab pengaduan pengguna layanan

BAGIAN 7 | PERILAKU PELAKSANA

7.	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas layanan SOR dalam melayani pengguna?	1. Sangat Tidak Baik
		2. Tidak Baik
		3. Kurang Baik
		4. Cukup Baik
		5. Baik
		6. Sangat Baik

7.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **perilaku petugas** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Sikap proaktif petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
- Sopan santun petugas dalam memberikan layanan

BAGIAN 8 | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

8. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan terhadap layanan SOR ?

1. Ya (Lanjut ke pertanyaan 8.1)
2. Tidak (Lanjut ke pertanyaan 9.)

8.1	[Hanya untuk yang pernah melakukan pengaduan]. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan laporan dan/atau pengaduan layanan SOR?	1. Sangat Tidak Baik
		2. Tidak Baik
		3. Kurang Baik
		4. Cukup Baik
		5. Baik
		6. Sangat Baik

8.2 Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **penanganan pengaduan** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Kecepatan merespon pengaduan
- Penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan

BAGIAN 9 | SARANA DAN PRASARANA

9.	Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan SOR?	1. Sangat Tidak Lengkap
		2. Tidak Lengkap
		3. Kurang Lengkap
		4. Cukup Lengkap
		5. Lengkap
		6. Sangat Lengkap

9.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **sarana dan prasarana** layanan SOR ? (boleh pilih lebih dari satu)

- Kemudahan menggunakan *website* layanan
- Keandalan *website* layanan (tidak sering down/hang)
- Kemudahan *upload* dan/atau *download* dokumen
- Kemudahan menelusuri (*tracking*) setiap tahapan layanan melalui website

BAGIAN 10 | TINGKAT KEPENTINGAN

Mohon isikan tingkat kepentingan Bapak/Ibu terhadap indikator survei layanan SOR.

No	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN	1. Sangat tidak penting	2. Tidak penting	3. Kurang Penting	4. Cukup Penting	5. Penting	6. Sangat Penting
10.10.	Persyaratan						
10.11.	Prosedur Layanan						
10.12.	Waktu Penyelesaian Pelayanan						
10.13.	Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya						
10.14.	Produk Hasil Pelayanan						
10.15.	Kompetensi Pelaksana						
10.16.	Perilaku Pelaksana						
10.17.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan						
10.18.	Sarana dan Prasarana Pelayanan						

INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP)

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik SOR dalam skor 1 – 10, dimana: 1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan 10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

BAGIAN 11 | TRANSPARANSI

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.6.	Ditjen SDPPI sudah menerapkan asas keterbukaan (menyampaikan semua informasi yang Bapak/Ibu perlukan) ketika Bapak/Ibu mengurus layanan										
11.7.	Prosedur (tata cara mendapat layanan) dari Ditjen SDPPI mudah diikuti										
11.8.	Pegawai Ditjen SDPPI telah melaksanakan prosedur dengan baik (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku)										
11.9.	Tidak ada pegawai Ditjen SDPPI yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu										
11.10.	Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pengurusan layanan (mempermudah/mempersulit).										

BAGIAN 12 | SISTEM ANTI-KORUPSI

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.3.	Sosialisasi anti korupsi yang telah dilaksanakan Ditjen SDPPI sudah dipahami oleh sebagian besar pengguna layanan										
12.4.	Sistem pencegahan korupsi yang ada di Ditjen SDPPI sudah efektif mencegah korupsi										

BAGIAN 13 | TRANSPARANSI

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.5.	Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu menjunjung tinggi kejujuran (memberikan informasi dengan benar)										
13.6.	Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu terbebas dari kepentingan pribadi										
13.7.	Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu tidak menyalahi wewenang (mengerjakan/memutuskan tugas yang bukan wewenangnya)										
13.8.	Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu telah melaksanakan tugas dengan baik										

15. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan SOR di masa yang akan datang?

Lampiran 4. Kuesioner Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 di Lingkungan Pegawai DITJEN SDPPI

KUESIONER SURVEI INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2021 DI LINGKUNGAN PEGAWAI DITJEN SDPPI

Bapak/Ibu Pegawai Ditjen SDPPI, dalam rangka meningkatkan integritas pelayanan publik, Sekretariat Ditjen SDPPI melakukan survei untuk mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Direktorat Jenderal SDPPI.

Mohon untuk memberikan jawaban objektif terhadap pertanyaan survei ini, agar hasil survei ini dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya. Jawaban dan identitas Bapak/Ibu bersifat *confidential* (rahasia). Dari hasil survei ini diharapkan program dan kebijakan Ditjen SDPPI akan lebih baik lagi di masa-masa yang akan datang.

Survey terdiri dari 6 bagian pertanyaan dan hanya membutuhkan waktu 5 menit. Pengisian dapat dilakukan dengan *scroll up* (mengggeser ke atas) atau *scroll down* (mengggeser ke bawah) layar Bapak/Ibu.

IDENTITAS RESPONDEN

Hidden Variable

1. NIP : _____
2. Nama : _____
3. Satuan kerja :

- Sekretariat Direktorat Jenderal SDPPI
- Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika
- Direktorat Pengendalian SDPPI
- Direktorat Operasi Sumber Daya
- Direktorat Penataan Sumber Daya
- UPT Bidang Monitoring Spektrum Frekuensi
- UPT Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi

4. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

5. Usia : _____ tahun

6. Masa kerja :

- Kurang dari 10 tahun 10 – 20 tahun 21 – 30 tahun Lebih dari 30 tahun

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik SFR atau SOR dalam skor 1 – 10, dimana: **1 = Sangat tidak percaya** sampai dengan **10 = Sangat percaya**.

BAGIAN 1 | BUDAYA ORGANISASI

No	Pertanyaan	Tingkat Kepercayaan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.a.	Percayakah Bapak/Ibu bahwa budaya organisasi Ditjen SDPPI sudah diterapkan dengan baik dalam memberikan pelayanan publik? <i>Budaya organisasi adalah sistem nilai (values) yang diyakini oleh semua anggota organisasi, dipelajari, diterapkan, dan dikembangkan secara berkesinambungan.</i>										

berfungsi sebagai sistem perekat, dan dijadikan acuan perilaku dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Moeliono, 2003).

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1.b. Apa yang menurut Bapak/Ibu yang masih kurang terkait **budaya organisasi** Ditjen SDPPI dalam memberikan pelayanan publik? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Pelayanan dilakukan secara transparan
- Pelayanan dilakukan tanpa ada unsur kepentingan pribadi
- Pelayanan bebas dari calo/perantara dari internal Ditjen SDPPI
- Pelayanan dilakukan tanpa diskriminasi terhadap suku, agama, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya
- Pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku
- Pelayanan bebas dari suap/gratifikasi

BAGIAN 2 SISTEM ANTI KORUPSI		Tingkat Kepercayaan									
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.a.	<p>Percayakah Bapak/Ibu bahwa sistem anti korupsi di Ditjen SDPPI sudah dilaksanakan secara efektif?</p> <p><i>Sistem anti korupsi adalah sikap dan perilaku untuk tidak mendukung adanya upaya untuk merugikan keuangan negara dan perekonomian negara (KPK RI)</i></p>										

2.b. Apa yang menurut Bapak/Ibu yang masih kurang terkait **sistem anti korupsi** di Ditjen SDPPI? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Upaya pencegahan korupsi melalui sosialisasi anti korupsi yang efektif
- Upaya pencegahan korupsi melalui penerbitan peraturan Dirjen SDPPI tentang pencegahan korupsi
- Upaya penindakan korupsi melalui peringatan secara lisan, tertulis (SP 1, SP 2, SP 3) dan proses hukum

BAGIAN 3 PENGELOLAAN SDM		Tingkat Kepercayaan									
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.a.	<p>Percayakah Bapak/Ibu bahwa pengelolaan SDM ASN di Ditjen SDPPI sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?</p> <p><i>Pengelolaan SDM adalah daya tarik, seleksi, retensi, pengembangan, dan pemanfaatan SDM untuk mencapai tujuan individu dan organisasi (Wayne dan Elias, 1981:3)</i></p>										

3.b. Apa yang menurut Bapak/Ibu yang masih kurang terkait **pengelolaan SDM ASN** di Ditjen SDPPI? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Seleksi penerimaan pegawai bebas dari keistimewaan (kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya)
- Penilaian kinerja dilakukan secara objektif (termasuk pemberian *reward* atau *punishment*)
- Pengelolaan SDM bebas dari keistimewaan (kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya)
- Jenjang karir bebas dari suap/gratifikasi
- Kebijakan peningkatan kualitas SDM (diklat, pendidikan lanjutan, sertifikasi, dan lainnya) bebas dari suap/gratifikasi

BAGIAN 4 | PENGELOLAAN ANGGARAN

No	Pertanyaan	Tingkat Kepercayaan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.a.	<p>Percayakah Bapak/Ibu bahwa pengelolaan anggaran di Ditjen SDPPI sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?</p> <p><i>Pengelolaan Anggaran adalah kegiatan yang diawali dengan penyusunan rencana kerja, penguangannya dalam dokumen pelaksanaan anggaran, pengawasan atas realisasinya, pencatatan dalam sistem akuntansi pemerintah, dan penyusunan Laporan Keuangan Satuan Kerja, serta diakhiri dengan penyerahan hasil kegiatan kepada pihak-pihak penerima manfaat akhir yang telah ditetapkan (Kemenkeu RI)</i></p>										

- 4.b. Apa yang menurut Bapak/Ibu yang masih kurang terkait **pengelolaan anggaran** di Ditjen SDPPI? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Pengadaan barang dan jasa bebas dari penyelewengan
- Pengelolaan anggaran bebas dari penggelembungan harga (*mark up*)
- Output penggunaan anggaran sesuai dengan perencanaan
- Ditjen SDPPI bebas dari kegiatan fiktif
- Pelaksanaan perjalanan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku

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

Lampiran 5. Kuesioner Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Oleh Pakar di Bidang Anti Korupsi

KUESIONER SURVEI INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2021 OLEH PAKAR DI BIDANG ANTI KORUPSI

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI, maka Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan (PPP), Ditjen SDPPI mengadakan survei terhadap para pakar yang berkompeten di bidang anti korupsi.

Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini, agar hasil survei ini dapat menjadi masukan bagi Ditjen SDPPI dalam menyusun program dan kebijakan di masa-masa yang akan datang.

TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI dalam skor 1 – 10, dimana:

1 = Sangat tidak percaya sampai dengan **10 = Sangat percaya**.

BAGIAN 14 TRANSPARANSI											
No	Pernyataan	Tingkat Kepercayaan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.11.	Ditjen SDPPI sudah menerapkan asas keterbukaan (menyampaikan semua informasi) terkait dengan layanan publiknya										
11.12.	Prosedur layanan di Ditjen SDPPI mudah diikuti										
11.13.	Pegawai Ditjen SDPPI telah melaksanakan prosedur layanan dengan baik (memberikan layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku)										
11.14.	Tidak ada pegawai Ditjen SDPPI yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu										
11.15.	Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pengurusan layanan di Ditjen SDPPI (mempermudah/mempersulit).										

BAGIAN 15 SISTEM ANTI KORUPSI											
No	Pernyataan	Tingkat Kepercayaan									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.5.	Sosialisasi anti korupsi yang telah dilaksanakan Ditjen SDPPI sudah dipahami oleh pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>) SDPPI										
12.6.	Sistem pencegahan korupsi yang ada di Ditjen SDPPI sudah efektif mencegah terjadinya korupsi										

3. SARAN/MASUKAN

Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI di masa yang akan datang?

Lampiran 6. Kuesioner *Online* Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)



KUESIONER **SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2021** **PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO (SFR)**

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka meningkatkan layanan SFR, Ditjen SDPPI bekerjasama dengan LPPM IPB mengadakan survei kepuasan masyarakat dan integritas pelayanan publik.

Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu:

- a. Kuesioner IKM (10 pertanyaan)
- b. Kuesioner IIPP (3 pertanyaan)



IPB University
— Bogor Indonesia —

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin

- Laki-laki
 Perempuan

Usia

Pendidikan Terakhir

Instansi/perusahaan/organisasi/Biro Jasa tempat bekerja

Alamat lengkap Instansi/perusahaan/organisasi/Biro Jasa tempat bekerja

Nomor HP / *Whatsapp*

Apakah Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain?

- Ya
 Tidak

Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan?

- 1 Kali
 2 Kali
 3 Kali atau lebih

Pelayanan yang terakhir kali diurus

- Dinas Tetap (*Microwave Point to Point, BWA Point to Multipoint*)
- Dinas Bergerak (Radio Trunking, Radio Konvensional, Paging, Radio Taxi, STL)
- Penyiaran
- Maritim
- Penerbangan
- Satelit

Sebutkan nama perusahaan yang Bapak/Ibu urus

BAGIAN 1 : PERSYARATAN

	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
1. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan SFR (di luar persyaratan yang ditentukan oleh OSS / BKPM)?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 1 dari 10



1.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait persyaratan layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang persyaratan layanan
- Kejelasan persyaratan
- Kesesuaian persyaratan layanan dengan ketentuan yang berlaku

IKM: Pertanyaan 1.1 dari 10



BAGIAN 2 : PROSEDUR PELAYANAN

	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
2. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur layanan SFR?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 2 dari 10



2.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait prosedur layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang prosedur layanan
- Kelengkapan informasi tentang prosedur layanan
- Kejelasan prosedur layanan
- Kemudahan dalam mengikuti prosedur layanan
- Ketersediaan Informasi tentang status permohonan

IKM: Pertanyaan 2.1 dari 10



BAGIAN 3 : WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN

3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang standar waktu penyelesaian layanan SFR?

- Ya
- Tidak Tahu

IKM: Pertanyaan 3 dari 10



3.1. Sebutkan berapa hari waktu penyelesaian layanan SFR?

IKM: Pertanyaan 3.1 dari 10



BAGIAN 3 : WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
3.2. Secara umum, menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan SFR sudah sesuai dengan ketentuan?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 3.2 dari 10



3.3. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait waktu penyelesaian layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang waktu standar penyelesaian layanan
- Ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan layanan (menu tracking)

IKM: Pertanyaan 3.3 dari 10



BAGIAN 4 : KEMUDAHAN PEMBAYARAN TARIF/BIAYA

	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
4. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan pembayaran tarif/biaya pelayanan SFR? (tidak termasuk pendapat tentang besarnya nominal tarif/biaya)	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 4 dari 10



4.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait kemudahan pembayaran tarif/biaya layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang tarif/biaya layanan
- Ketersediaan informasi tentang batas akhir pelunasan tarif/biaya layanan
- Bank tempat pembayaran tarif/biaya layanan kurang banyak

IKM: Pertanyaan 4.1 dari 10



BAGIAN 5 : PRODUK HASIL PELAYANAN

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai produk hasil layanan SFR yang diterima? (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 5 dari 10



5.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait produk hasil layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang standar hasil layanan
- Kejelasan informasi tentang standar hasil layanan
- Hasil layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan

IKM: Pertanyaan 5.1 dari 10



BAGIAN 6 : KOMPETENSI PELAKSANA

	Sangat Tidak Memadai	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Cukup Memadai	Memadai	Sangat Memadai
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi petugas layanan SFR dalam melayani pengguna?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 6 dari 10



6.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait kompetensi petugas layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Kompetensi petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
- Kompetensi petugas *contact center* dalam menjawab pengaduan pengguna layanan

IKM: Pertanyaan 6.1 dari 10



BAGIAN 7 : PERILAKU PELAKSANA

	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas layanan SFR dalam melayani pengguna?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 7 dari 10



7.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait perilaku petugas layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Sikap proaktif petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
- Sopan santun petugas dalam memberikan layanan

IKM: Pertanyaan 7.1 dari 10



8. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan terhadap layanan SFR?

- Ya
 Tidak

IKM: Pertanyaan 8 dari 10



BAGIAN 8 : PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
8.1. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan laporan dan/atau pengaduan layanan SFR?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 8.1 dari 10



8.2. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait penanganan pengaduan layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Kecepatan merespon pengaduan
- Penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan

IKM: Pertanyaan 8.2 dari 10



BAGIAN 9 : SARANA DAN PRASARANA

	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
9. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan SFR?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 9 dari 10



9.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait sarana dan prasarana layanan SFR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Kemudahan menggunakan *website* layanan
- Keandalan *website* layanan (tidak sering down/hang)
- Kemudahan *upload* dan/atau *download* dokumen
- Kemudahan menelusuri (*tracking*) setiap tahapan layanan melalui *website*

IKM: Pertanyaan 9.1 dari 10



BAGIAN 10 : TINGKAT KEPENTINGAN

	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
10.1. Persyaratan	<input type="radio"/>					
10.2. Prosedur Layanan	<input type="radio"/>					
10.3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	<input type="radio"/>					
10.4. Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	<input type="radio"/>					
10.5. Produk Hasil Pelayanan	<input type="radio"/>					
10.6. Kompetensi Pelaksana	<input type="radio"/>					
10.7. Perilaku Pelaksana	<input type="radio"/>					
10.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<input type="radio"/>					
10.9. Sarana dan Prasarana Pelayanan	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 10 dari 10



Pertanyaan dibawah ini merupakan bagian dari kuesioner IIPP.

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik SFR dalam skor 1 - 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan
10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

BAGIAN 11: TRANSPARANSI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.1. Ditjen SDPPI sudah menerapkan asas keterbukaan (menyampaikan semua informasi yang Bapak/Ibu perlukan) ketika Bapak/Ibu mengurus layanan	<input type="radio"/>									
11.2. Prosedur (tata cara mendapat layanan) dari Ditjen SDPPI mudah diikuti	<input type="radio"/>									
11.3. Pegawai Ditjen SDPPI telah melaksanakan prosedur dengan baik (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku)	<input type="radio"/>									
11.4. Tidak ada pegawai Ditjen SDPPI yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu	<input type="radio"/>									
11.5. Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pengurusan layanan (mempermudah/mempersulit).	<input type="radio"/>									

IIPP: Pertanyaan 1 dari 3



BAGIAN 12: SISTEM ANTI KORUPSI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12.1. Sosialisasi anti korupsi yang telah dilaksanakan Ditjen SDPPI sudah dipahami oleh sebagian besar pengguna layanan	<input type="radio"/>									
12.2. Sistem pencegahan korupsi yang ada di Ditjen SDPPI sudah efektif mencegah korupsi	<input type="radio"/>									

IIPP: Pertanyaan 2 dari 3



Bagian 13: INTEGRITAS PEGAWAI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.1. Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu menjunjung tinggi kejujuran (memberikan informasi dengan benar)	<input type="radio"/>									
13.2. Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu terbebas dari kepentingan pribadi	<input type="radio"/>									
13.3. Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu tidak menyalahi wewenang (mengerjakan/memutuskan tugas yang bukan wewenangnya)	<input type="radio"/>									
13.4. Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu telah melaksanakan tugas dengan baik	<input type="radio"/>									

IIPP: Pertanyaan 3 dari 3



Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan SFR di masa yang akan datang?

Lampiran 7. Kuesioner *Online* Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 Sertifikasi Operator Radio (SOR)

KUESIONER **SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2021** **PERIZINAN SERTIFIKASI OPERATOR RADIO (SOR)**

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka meningkatkan layanan SOR, Ditjen SDPPI bekerjasama dengan LPPM IPB mengadakan survei kepuasan masyarakat dan integritas pelayanan publik.

Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu:

- a. Kuesioner IKM (10 pertanyaan)
- b. Kuesioner IIPP (3 pertanyaan)



IPB University
— Bogor Indonesia —

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin

- Laki-laki
 Perempuan

Usia

Pendidikan Terakhir

Instansi/perusahaan/organisasi/Biro Jasa tempat bekerja

Alamat lengkap Instansi/perusahaan/organisasi/Biro Jasa tempat bekerja

Nomor HP / *Whatsapp*

Apakah Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain?

- Ya
 Tidak

Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan?

- 1 Kali
 2 Kali
 3 Kali atau lebih

Pelayanan yang terakhir kali diurus

- IAR
- IKRAP
- REOR

Sebutkan nama perusahaan yang Bapak/Ibu urus

BAGIAN 1 : PERSYARATAN

	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
1. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kemudahan pemenuhan persyaratan pelayanan SOR yang ditentukan oleh SDPPI (di luar persyaratan yang ditentukan oleh Orari/RAPI/Lemdik)?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 1 dari 10



1.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait persyaratan layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang persyaratan layanan
- Kejelasan persyaratan
- Kesesuaian persyaratan layanan dengan ketentuan yang berlaku

IKM: Pertanyaan 1.1 dari 10



BAGIAN 2 : PROSEDUR PELAYANAN

	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
2. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur layanan SOR?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 2 dari 10



2.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait prosedur layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang prosedur layanan
- Kelengkapan informasi tentang prosedur layanan
- Kejelasan prosedur layanan
- Kemudahan dalam mengikuti prosedur layanan
- Ketersediaan Informasi tentang status permohonan

IKM: Pertanyaan 2.1 dari 10



BAGIAN 3 : WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN

3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang standar waktu penyelesaian layanan SOR?

- Ya
- Tidak Tahu

IKM: Pertanyaan 3 dari 10



3.1. Sebutkan berapa hari waktu penyelesaian layanan SOR?

IKM: Pertanyaan 3.1 dari 10

BAGIAN 3 : WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
3.2. Secara umum, menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan SOR sudah sesuai dengan ketentuan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IKM: Pertanyaan 3.2 dari 10

3.3. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait waktu penyelesaian layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

Ketersediaan informasi tentang waktu standar penyelesaian layanan

Ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan layanan (menu tracking)

IKM: Pertanyaan 3.3 dari 10



BAGIAN 4 : KEMUDAHAN PEMBAYARAN TARIF/BIAYA

	Sangat Tidak Mudah	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Cukup Mudah	Mudah	Sangat Mudah
4. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan pembayaran tarif/biaya pelayanan SOR? (tidak termasuk pendapat tentang besarnya nominal tarif/biaya)	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 4 dari 10



4.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait kemudahan pembayaran tarif/biaya layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang tarif/biaya layanan
- Ketersediaan informasi tentang batas akhir pelunasan tarif/biaya layanan
- Bank tempat pembayaran tarif/biaya layanan kurang banyak

IKM: Pertanyaan 4.1 dari 10



BAGIAN 5 : PRODUK HASIL PELAYANAN

	Sangat Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Cukup Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai produk hasil layanan SOR yang diterima? (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IKM: Pertanyaan 5 dari 10



5.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait produk hasil layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Ketersediaan informasi tentang standar hasil layanan
- Kejelasan informasi tentang standar hasil layanan
- Hasil layanan tidak sesuai dengan standar pelayanan

IKM: Pertanyaan 5.1 dari 10



BAGIAN 6 : KOMPETENSI PELAKSANA

	Sangat Tidak Memadai	Tidak Memadai	Kurang Memadai	Cukup Memadai	Memadai	Sangat Memadai
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kompetensi petugas layanan SOR dalam melayani pengguna?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 6 dari 10



6.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait kompetensi petugas layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

Kompetensi petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi

Kompetensi petugas *contact center* dalam menjawab pengaduan pengguna layanan

IKM: Pertanyaan 6.1 dari 10



BAGIAN 7 : PERILAKU PELAKSANA

	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku petugas layanan SOR dalam melayani pengguna?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 7 dari 10



7.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait perilaku petugas layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Sikap proaktif petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
- Sopan santun petugas dalam memberikan layanan

IKM: Pertanyaan 7.1 dari 10



8. Apakah Bapak/Ibu pernah melakukan pengaduan terhadap layanan SOR?

- Ya
- Tidak

IKM: Pertanyaan 8 dari 10



BAGIAN 8 : PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN

	Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik
8.1. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan laporan dan/atau pengaduan layanan SOR?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 8.1 dari 10

8.2. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait penanganan pengaduan layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Kecepatan merespon pengaduan
- Penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan

IKM: Pertanyaan 8.2 dari 10

BAGIAN 9 : SARANA DAN PRASARANA

	Sangat Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	Kurang Lengkap	Cukup Lengkap	Lengkap	Sangat Lengkap
9. Secara umum, bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana dan prasarana pendukung layanan SOR?	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 9 dari 10



9.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait sarana dan prasarana layanan SOR (Boleh memilih lebih dari satu)

- Kemudahan menggunakan *website* layanan
- Keandalan *website* layanan (tidak sering down/hang)
- Kemudahan *upload* dan/atau *download* dokumen
- Kemudahan menelusuri (*tracking*) setiap tahapan layanan melalui *website*

IKM: Pertanyaan 9.1 dari 10



BAGIAN 10 : TINGKAT KEPENTINGAN

	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
10.1. Persyaratan	<input type="radio"/>					
10.2. Prosedur Layanan	<input type="radio"/>					
10.3. Waktu Penyelesaian Pelayanan	<input type="radio"/>					
10.4. Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya	<input type="radio"/>					
10.5. Produk Hasil Pelayanan	<input type="radio"/>					
10.6. Kompetensi Pelaksana	<input type="radio"/>					
10.7. Perilaku Pelaksana	<input type="radio"/>					
10.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<input type="radio"/>					
10.9. Sarana dan Prasarana Pelayanan	<input type="radio"/>					

IKM: Pertanyaan 10 dari 10



Bagian berikut ini merupakan kuesioner IIPP. Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik SOR dalam skor 1 - 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan

10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

BAGIAN 11: TRANSPARANSI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11.1. Ditjen SDPPI sudah menerapkan asas keterbukaan (menyampaikan semua informasi yang Bapak/Ibu perlukan) ketika Bapak/Ibu mengurus layanan	<input type="radio"/>									
11.2. Prosedur (tata cara mendapat layanan) dari Ditjen SDPPI mudah diikuti	<input type="radio"/>									
11.3. Pegawai Ditjen SDPPI telah melaksanakan prosedur dengan baik (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku)	<input type="radio"/>									
11.4. Tidak ada pegawai Ditjen SDPPI yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu	<input type="radio"/>									
11.5. Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pengurusan layanan (mempermudah/mempersulit).	<input type="radio"/>									

IIPP: Pertanyaan 1 dari 3



BAGIAN 12: SISTEM ANTI KORUPSI

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12.1. Sosialisasi anti korupsi yang telah dilaksanakan Ditjen SDPPI sudah dipahami oleh sebagian besar pengguna layanan

12.2. Sistem pencegahan korupsi yang ada di Ditjen SDPPI sudah efektif mencegah korupsi

IIPP: Pertanyaan 2 dari 3



Bagian 13: INTEGRITAS PEGAWAI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13.1. Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu menjunjung tinggi kejujuran (memberikan informasi dengan benar)	<input type="radio"/>									
13.2. Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu terbebas dari kepentingan pribadi	<input type="radio"/>									
13.3. Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu tidak menyalahi wewenang (mengerjakan/memutuskan tugas yang bukan wewenangnya)	<input type="radio"/>									
13.4. Pegawai Ditjen SDPPI yang berurusan dengan Bapak/Ibu telah melaksanakan tugas dengan baik	<input type="radio"/>									

IIPP: Pertanyaan 3 dari 3



Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan SOR di masa yang akan datang?

Lampiran 8. Kuesioner *Online* Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI 2021 di Lingkungan Pegawai DITJEN SDPPI



KUESIONER **SURVEI INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP) 2021** **DI LINGKUNGAN PEGAWAI DITJEN SDPPI**

Bapak/Ibu yang terhormat,
Dalam rangka meningkatkan Integritas Pelayanan Publik, Ditjen SDPPI bekerjasama dengan LPPM IPB mengadakan survei integritas pelayanan publik di lingkungan pegawai Ditjen SDPPI.

Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Kuesioner IIPP ini terdiri dari 4 pertanyaan.



IPB University
— Bogor Indonesia —



IDENTITAS RESPONDEN

Satuan Kerja

- Sekretariat Direktorat Jenderal SDPPI
- Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika
- Direktorat Pengendalian SDPPI
- Direktorat Operasi Sumber Daya
- Direktorat Penataan Sumber Daya
- UPT Bidang Monitoring Spektrum Frekuensi
- UPT Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi

Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Usia

Masa kerja

- Kurang dari 10 tahun
- 10 - 20 tahun
- 21 - 30 tahun
- Lebih dari 30 tahun



Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik SDPPI dalam skor 1 - 10, dimana

1 = Sangat tidak percaya sampai dengan

10 = Sangat percaya.

BAGIAN 1 : TRANSPARANSI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Percayakah Bapak/Ibu bahwa budaya organisasi Ditjen SDPPI sudah diterapkan dengan baik dalam memberikan pelayanan publik?	<input type="radio"/>									

Budaya organisasi adalah sistem nilai (values) yang diyakini oleh semua anggota organisasi, dipelajari, diterapkan, dan dikembangkan secara berkesinambungan, berfungsi sebagai sistem perekat, dan dijadikan acuan perilaku dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Moeljono, 2003).

IIPP: Pertanyaan 1 dari 4



1.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait budaya organisasi Ditjen SDPPI dalam memberikan pelayanan publik? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Pelayanan dilakukan secara transparan
- Pelayanan dilakukan tanpa ada unsur kepentingan pribadi
- Pelayanan bebas dari calo/perantara dari internal Ditjen SDPPI
- Pelayanan dilakukan tanpa diskriminasi terhadap suku, agama, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya
- Pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku
- Pelayanan bebas dari suap/gratifikasi

IIPP: Pertanyaan 1.1 dari 4



BAGIAN 2 : SISTEM ANTI KORUPSI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Percayakah Bapak/Ibu bahwa sistem anti korupsi di Ditjen SDPPI sudah dilaksanakan secara efektif?	<input type="radio"/>									

Sistem anti korupsi adalah sikap dan perilaku untuk tidak mendukung adanya upaya untuk merugikan keuangan negara dan perekonomian negara (KPK RI).

IIPP: Pertanyaan 2 dari 4



2.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait sistem anti korupsi di Ditjen SDPPI? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Upaya pencegahan korupsi melalui sosialisasi anti korupsi yang efektif
- Upaya pencegahan korupsi melalui penerbitan peraturan Dirjen SDPPI tentang pencegahan korupsi
- Upaya penindakan korupsi melalui peringatan secara lisan, tertulis (SP 1, SP 2, SP 3) dan proses hukum

IIPP: Pertanyaan 2.1 dari 4



BAGIAN 3 : PENGELOLAAN SDM

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Percayakah Bapak/Ibu bahwa pengelolaan SDM ASN di Ditjen SDPPI sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?	<input type="radio"/>									

Pengelolaan SDM adalah daya tarik, seleksi, retensi, pengembangan, dan pemanfaatan SDM untuk mencapai tujuan individu dan organisasi (Wayne dan Elias, 1981:3)

IIPP: Pertanyaan 3 dari 4



3.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait pengelolaan SDM ASN di Ditjen SDPPI? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Seleksi penerimaan pegawai bebas dari keistimewaan (kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya)
- Penilaian kinerja dilakukan secara objektif (termasuk pemberian *reward* atau *punishment*)
- Pengelolaan SDM bebas dari keistimewaan (kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya)
- Jenjang karir bebas dari suap/gratifikasi
- Kebijakan peningkatan kualitas SDM (diklat, pendidikan lanjutan, sertifikasi, dan lainnya) bebas dari suap/gratifikasi

IIPP: Pertanyaan 3.1 dari 4



BAGIAN 4 : PENGELOLAAN ANGGARAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Percayakah Bapak/Ibu bahwa pengelolaan anggaran di Ditjen SDPPI sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku?	<input type="radio"/>									

Pengelolaan Anggaran adalah kegiatan yang diawali dengan penyusunan rencana kerja, penguangannya dalam dokumen pelaksanaan anggaran, pengawasan atas realisasinya, pencatatan dalam sistem akuntansi pemerintah, dan penyusunan Laporan Keuangan Satuan Kerja, serta diakhiri dengan penyerahan hasil kegiatan kepada pihak-pihak penerima manfaat akhir yang telah ditetapkan (Kemenkeu RI)

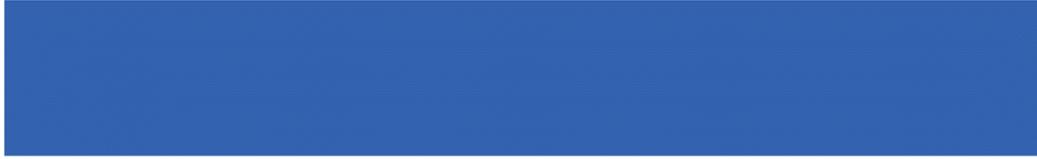
IIPP: Pertanyaan 4 dari 4



4.1. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait pengelolaan anggaran di Ditjen SDPPI? (Boleh memilih lebih dari satu)

- Pengadaan barang dan jasa bebas dari penyelewengan
- Pengelolaan anggaran bebas dari penggelembungan harga (*mark up*)
- Output penggunaan anggaran sesuai dengan perencanaan
- Ditjen SDPPI bebas dari kegiatan fiktif
- Pelaksanaan perjalanan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku

IIPP: Pertanyaan 4.1 dari 4



SARAN/MASUKAN

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



Lampiran 9. Kuesioner *Online* Survei Integritas Pelayanan Publik SDPPI 2021 Oleh Pakar di Bidang Anti Korupsi



KUESIONER
SURVEI INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP) SDPPI 2021
OLEH PAKAR DI BIDANG ANTI KORUPSI

Bapak/Ibu yang terhormat,
Dalam rangka meningkatkan Integritas Pelayanan Publik, Ditjen SDPPI bekerjasama dengan LPPM IPB mengadakan survei integritas pelayanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI terhadap para pakar di bidang anti korupsi.
Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Kuesioner Indeks Integritas Pelayanan Publik ini terdiri dari 2 pertanyaan.



IPB University
— Bogor Indonesia —



Keterangan :

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI dalam skor 1 – 10, dimana **1 = Sangat tidak percaya** sampai dengan **10 = Sangat percaya**.

Bagian 1 : Transparansi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1. Ditjen SDPPI sudah menerapkan asas keterbukaan (menyampaikan semua informasi) terkait dengan layanan publiknya	<input type="radio"/>									
1.2. Prosedur layanan di Ditjen SDPPI mudah diikuti	<input type="radio"/>									
1.3. Pegawai Ditjen SDPPI telah melaksanakan prosedur layanan dengan baik (memberikan layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku)	<input type="radio"/>									
1.4. Tidak ada pegawai Ditjen SDPPI yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu	<input type="radio"/>									
1.5. Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pengurusan layanan di Ditjen SDPPI (mempermudah/mempersulit).	<input type="radio"/>									

IIPP: Pertanyaan 1 dari 2



Keterangan :

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik

Ditjen SDPPI dalam skor 1 – 10, dimana
1 = Sangat tidak percaya sampai dengan 10 = Sangat percaya.

Bagian 2 : Sistem Anti Korupsi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1. Sosialisasi anti korupsi yang telah dilaksanakan Ditjen SDPPI sudah dipahami oleh pemangku kepentingan (<i>stakeholders</i>) SDPPI	<input type="radio"/>									
2.2. Sistem pencegahan korupsi yang ada di Ditjen SDPPI sudah efektif mencegah terjadinya korupsi	<input type="radio"/>									

IIPP: Pertanyaan 2 dari 2



SARAN/MASUKAN

Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI di masa yang akan datang?

