



EXECUTIVE SUMMARY

**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.....	i
DAFTAR TABEL.....	ii
DAFTAR GAMBAR	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud Dan Tujuan	1
1.3. Sasaran	2
1.4. Lokasi Pekerjaan	2
1.5. Referensi Hukum	2
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN.....	3
2.1. Pendekatan Ilmiah Survei	3
2.2. Pelayanan Publik SDPPI.....	3
2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	3
2.4. Metodologi Penelitian	4
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	5
3.1. Profil Responden.....	5
3.2. IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2021	6
3.3. IIPP PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2021.....	8
3.4.1. IIPP Eksternal	9
3.4.2. IIPP Internal	10
3.4.3. IIPP Pakar	10
3.4. HASIL SURVEI IKM DAN IIPP DIREKTORAT OPERASI OLEH LPPM-IPB	10
3.4.1. IKM Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021	10
3.4.2. IIPP Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021	11
3.4.3. <i>Top Three Boxes Analysis</i> Pelayanan Publik Direktorat Operasi.....	11
3.4.4. <i>Gap Analysis</i> Pelayanan Publik Direktorat Operasi.....	12
3.4.5. <i>Importance Performance Analysis</i> Pelayanan Publik Direktorat Operasi.....	13
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	14
4.1. Kesimpulan.....	14
4.2. Rekomendasi	16
4.2.1. Rekomendasi Peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI.....	16
4.2.2. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik di Ditjen SDPPI.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	4
Tabel 3.1. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2021	5
Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2021	5
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	6
Tabel 3.4. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7
Tabel 3.5. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio	7
Tabel 3.6. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	8
Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	8
Tabel 3.8. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI.....	9
Tabel 3.9. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2018 – 2021	9
Tabel 3.10. IIPP Eksternal SFR dan SOR.....	9
Tabel 3.11. IIPP Eksternal Pengujian dan sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	9
Tabel 3.12. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.....	10
Tabel 3.13. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.....	10
Tabel 3.14. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik SDPPI 2021	10
Tabel 3.15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021.....	10
Tabel 3.16. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Direktorat Operasi Tahun 2021.....	11
Tabel 3.17. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	11
Tabel 3.18. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio.....	11
Tabel 3.19. Nilai <i>Top Three Boxes</i> (TTB) pada Layanan SFR	12
Tabel 3.20. Nilai <i>Top Three Boxes</i> (TTB) pada Layanan SOR.....	12
Tabel 3.21. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan SFR	12
Tabel 3.22. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan SOR.....	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen SDPPI	6
Gambar 3.2. <i>Trend</i> Perkembangan IKM Ditjen SDPPI pada periode tahun 2018-2021.....	6
Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR Ditjen SDPPI.....	13
Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SOR Ditjen SDPPI	14

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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.

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. PENDEKATAN PENELITIAN

BAB 2. METODOLOGI 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).

Definisi 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.*

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.

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
 - a. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio,
 - b. Sertifikat Operator Radio,
- 2) Bidang Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi,
- 3) Bidang Pengujian dan Kalibrasi Perangkat Telekomunikasi

2.3. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan/pengguna layanan (*customer satisfaction*) adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai (Tjiptono, 2014).

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

- 1) 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 adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana 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	• QA dengan cara : 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

No	Metode	Metode yang digunakan
6	Metode Diseminasi Hasil dan Temuan Survei	Laporan Hasil Survei dan Publikasi dalam <i>website</i> Ditjen SDPPI

BAB 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil Responden

Survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2021 dilakukan di seluruh wilayah dengan total responden sebanyak 661 responden. 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

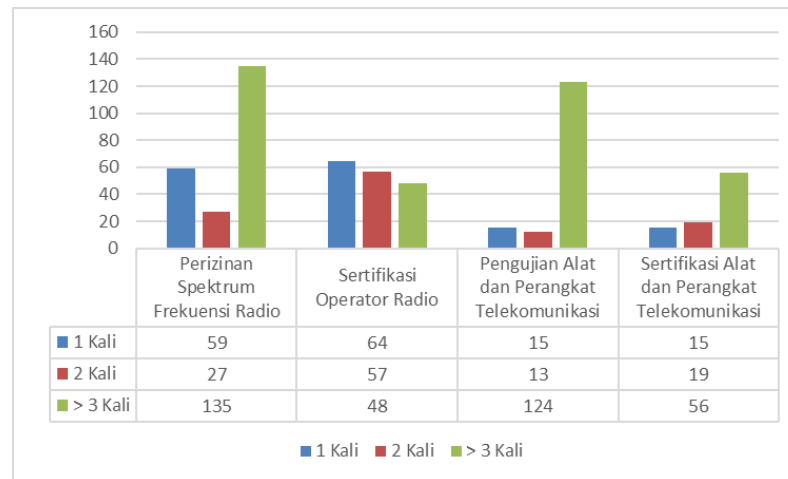
Sumber Data : * = Hasil Survei LPPM-IPB & Hasil Survei Direktorat Operasi
 ** = Data BBPPT
 *** = Direktorat Standardisasi

Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2021 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



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

Gambar 3.1. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen SDPPI

Pengguna layanan publik Ditjen SDPPI didominasi oleh orang yang pernah menggunakan layanan lebih dari tiga kali.

3.2. IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2021

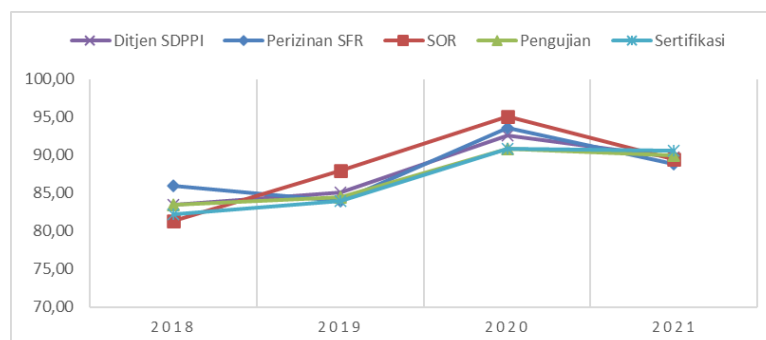
Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Publik Ditjen SDPPI disajikan pada Tabel 3.3.

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 Standardisasi, **BBPPT, dan *(LPPM-IPM & 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**.



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

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.

3.2.1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Hasil penilaian indikator IKM layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio disajikan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. 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**.

3.2.2. Sertifikasi Operator Radio

Hasil penilaian indikator IKM layanan Sertifikat operator Radio disajikan pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5. 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**.

3.2.3. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Rincian nilai IKM layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi disajikan pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6. 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 3.6 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**.

3.2.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Rincian nilai IKM layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ditampilkan pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7. 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 3.7 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**.

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 diukur oleh 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.

Tabel 3.8. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI

No.	Indikator	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).

Tabel 3.9. 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 3.9 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.

3.4.1. IIPP Eksternal

Tabel 3.10. IIPP Eksternal SFR dan SOR

No.	Indikator	SFR		SOR	
		Skala 1-4	Skala 1-10	Skala 1-4	Skala 1-10
1	Transparansi	3,74	9,22	3,72	9,15
2	Sistem Anti Korupsi	3,75	9,24	3,68	9,03
3	Integritas Pegawai	3,65	8,94	3,57	8,70
Nilai IIPP Eksternal		3,71	9,13	3,65	8,96

*Sumber Data : Hasil Survei Direktorat Operasi

Tabel 3.11. IIPP Eksternal Pengujian dan sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No.	Indikator	Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi*		Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi**	
		Skala 1-4	Skala 1-10	Skala 1-4	Skala 1-10
1	Integritas	3,61	8,82	3,67	9,01
2	Diskriminasi	3,60	8,80	3,71	9,13
3	Kecurangan	3,60	8,79	3,72	9,16
4	Gratifikasi	3,72	9,15	3,70	9,10
5	Pungutan Liar	3,62	8,85	3,73	9,19
6	Percaloan	3,68	9,04	3,73	9,19
Nilai IIPP Eksternal		3,64	8,91	3,71	9,13

*Sumber Data : *Hasil Survei BBPPT, **Data standarisasi alat dan perangkat telekomunikasi

3.4.2. IIPP Internal

Rincian nilai IIPP Internal dapat dilihat pada Tabel 3.12.

Tabel 3.12. 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
4	Pengelolaan Anggaran	3,53	8,58
Nilai IIPP Internal		3,46	8,39

3.4.3. IIPP Pakar

Rincian nilai IIPP Pakar dapat dilihat pada Tabel 3.13.

Tabel 3.13. 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

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

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

Pencapaian jumlah responden disajikan pada Tabel 3.14.

Tabel 3.14. 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%

3.4.2. IKM Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021

Tabel 3.15. 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

No	Indikator	SFR	SOR
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**.

3.4.3. IIPP Pelayanan Publik Direktorat Operasi Tahun 2021

Tabel 3.16. 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 3.16 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Direktorat Operasi Tahun 2021 secara gabungan sebesar **3,46** (skala ukur 1-4) atau **8,39** (skala ukur 1-10).

Tabel 3.17. 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 3.17 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).

Tabel 3.18. 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 3.18 terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Sertifikasi Operator Radio sebesar **3,42** (skala ukur 1-4) atau **8,25** (skala ukur 1-10).

3.4.4. 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. Rincian nilai *Top Three Boxes* (TTB) Pelayanan Publik Direktorat Operasi dapat dilihat pada Tabel 3.19 dan 3.20.

Tabel 3.19. 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 3.19 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%.

Tabel 3.20. 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 3.20 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%.

3.4.5. Gap Analysis Pelayanan Publik Direktorat Operasi

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam Tabel 3.21.

Tabel 3.21. *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

No	Indikator	SFR		Gap
		Kepentingan	IKM	
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,63	3,44	0,20
9	Sarana dan Prasarana	3,62	3,50	0,12

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

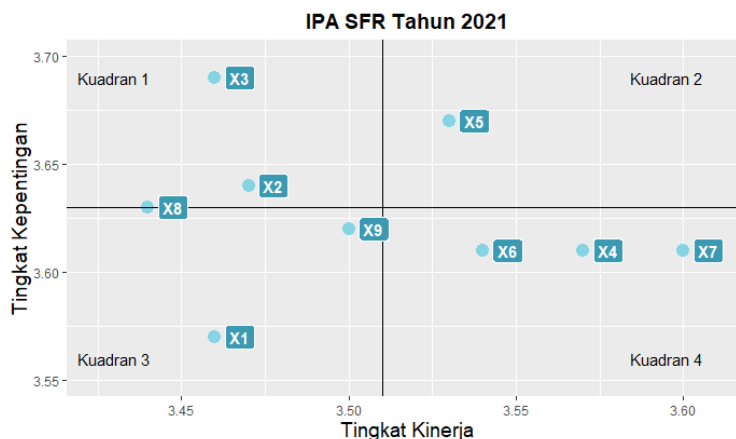
1. Prosedur Pelayanan (0,17)
2. Waktu Pelayanan (0,23)
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (0,20)

Tabel 3.22. *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

Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (0,50)**.

3.4.6. *Importance Performance Analysis* Pelayanan Publik Direktorat Operasi

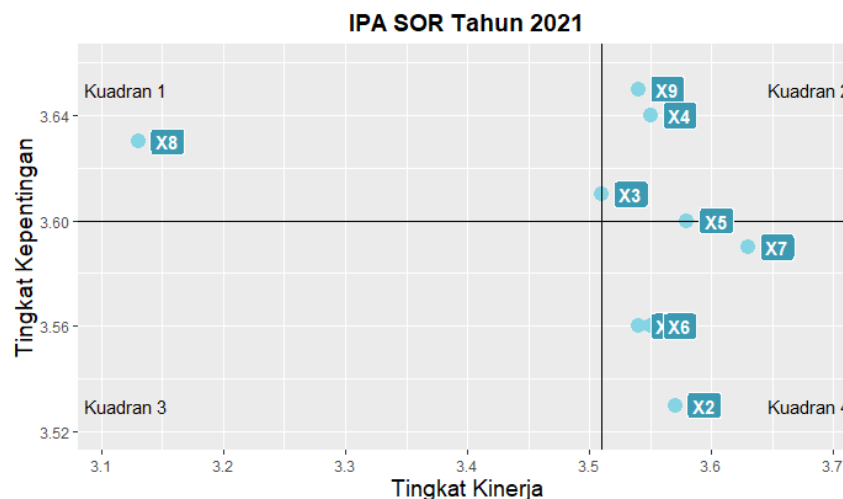


Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SFR Ditjen SDPPI

- **Kuadran I: Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*).**
Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah Prosedur Layanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, dan Pengaduan, Saran, dan Masukan.
- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**
Indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah **X5 : Produk Hasil Pelayanan**.
- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**
Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah Persyaratan, dan Sarana dan Prasarana

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah: Kompetensi Pelaksana, Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya, Perilaku Pelaksana



Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SOR Ditjen SDPPI

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

Indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan Waktu Penyelesaian Layanan.

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah Kemudahan Pembayaran Tarif/Biaya, dan Sarana dan Prasarana

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah Persyaratan, Prosedur Layanan, Produk Hasil Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, dan 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.

BAB 4. 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 Perfomance 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.

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

Indikator	Permasalahan	Rekomendasi
Spektrum frekuensi radio		
1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penyelesaian/solusi setiap pengaduan dianggap lamban oleh responden.	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 informasi via telpon/email tentang penyelesaian pengaduan.
	Waktu respons pengaduan kurang cepat	b. Penanganan pengaduan yang sifatnya lintas satuan kerja, lintas eselon harus dibuatkan SOP.
2. Waktu Penyelesaian Layanan	Kurangnya ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian tiap prosedur	a. Sosialisasi prosedur layanan kepada pengguna layanan dilakukan dengan baik.
	Masih banyak yang menganggap waktu penyelesaian lebih dari sama dengan 1 minggu	b. Sosialisasi jangka waktu (<i>timeline</i>) penyelesaian layanan agar pengguna layanan mengetahui sejak kapan perhitungan layanan dihitung, misal sejak persyaratan semua terpenuhi dan ter- <i>upload</i> ke dalam sistem.
	Mengikuti prosedur layanan kurang mudah	c. Dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan yang dapat berupa sistem <i>tracking</i> tentang proses penyelesaian layanan yang digunakan.
	Informasi tentang status permohonan tidak tersedia	
Sertifikat operator radio		
1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Kecepatan merespon pengaduan masih kurang	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.
		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).

Indikator	Permasalahan	Rekomendasi
2. Waktu Penyelesaian Layanan	Ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian masih kurang	a. Sosialisai tentang prosedur layanan
	Masih banyak yang menganggap waktu penyelesaian lebih dari sama dengan 1 minggu, walaupun sudah lebih dari setengah yang menganggap 1-3 hari.	b. Mensosialisasikan jangka waktu (<i>timeline</i>) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan
Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi		
1. Penyelesaian Layanan		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		
Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi		
1. Persyaratan		a. Mempermudah skenario / melakukan efisiensi terhadap proses registrasi layanan sertifikasi
		b. Program Sosialisasi terus dilakukan baik melalui berita dikanal 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.
		e. Menyediakan PIC khusus untuk perusahaan-perusahaan yang sering mengajukan pengurusan sertifikat
2. Produk Hasil Pelayanan		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		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

Indikator	Permasalahan	Rekomendasi
		tubuh, Penanganan keluhan/ <i>complaint handling</i> dan Meningkatkan konsistensi antara petugas loket dan <i>call center</i> dalam memberikan jawaban atau menangani keluhan.

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.