

Daftar Isi

Daftar Isi	1
Daftar Tabel	3
Daftar Gambar	6
I. PENDAHULUAN	7
1.1. Latar Belakang	7
1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	9
1.3. Ruang Lingkup Kegiatan	10
1.4. Output dan Outcome.....	10
II. PENDEKATAN DAN METODOLOGI	11
2.1. Tahap Persiapan	14
2.2. Pelaksanaan Survei dan FGD	18
2.3. Pelaporan	18
III. HASIL DAN PEMBAHASAN	27
3.1. TAHAP PERSIAPAN	27
3.1.1 Penyusunan Kuesioner	27
3.1.2 Penyusunan <i>Sampling Technique, Sampling Frame</i> dan Responden.....	27
3.1.3 Pelatihan <i>Interviewer</i>	27
3.2. TAHAP PELAKSANAAN	28
3.2.1. Pelaksanaan FGD	28
3.2.2. Pelaksanaan Survei Lapangan	28
3.2.2.1. Melakukan wawancara dalam rangka pengumpulan data primer.	29
3.2.2.2. <i>Quality Control (QC) Data</i>	29
3.3. TAHAP PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA.....	30
3.3.1. <i>Coding, Entry dan Cleaning Data</i>	30
3.3.2. Pengolahan dan Analisis Data Hasil Survei.	30
3.3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo.....	31
3.3.2.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo.....	45
3.3.2.3. Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan.	52
3.3.2.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	53
3.3.2.4.1. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	53
3.3.2.4.2. Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	65
3.3.2.4.3. Analisis Kuadran Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	67

3.3.2.4.4.	Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio	69
3.3.2.4.5.	Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ..	79
3.3.2.4.6.	Analisis Kuadran Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi ..	80
3.3.2.5.	Pelaksanaan Survei Lapangan di Daerah / Balmon	86
IV.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	93
4.1.	Kesimpulan	93
4.2.	Rekomendasi.	95

Daftar Tabel

Tabel II-1. Metodologi Survei	12
Tabel II-2. Skala Fundamental AHP	17
Tabel II-3. Contoh Tabel <i>Pairwise Comparison</i> variabel Bukti Kualitas Pelayanan	17
Tabel II-4. Format Penilaian Komponen Hasil (<i>Results</i>)	22
Tabel II-5. Ringkasan Metodologi Survei	24
Tabel III-1. Jumlah Responden untuk setiap jenis layanan publik Ditjen SDPPI	29
Tabel III-2. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	33
Tabel III-3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI (Jumlah Responden: 500 Orang)	33
Tabel III-4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Jumlah Responden: 160 Orang)	34
Tabel III-5. IKM 10 (sepuluh) Jenis Unit Layanan ISR.	34
Tabel III-6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (<i>Microwave Link</i> , Jumlah Responden: 10 Orang)	35
Tabel III-7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (<i>Wireless Broadband</i> , Jumlah Responden: 14 Orang)	35
Tabel III-8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Jaringan Telekomunikasi Selular, Jumlah Responden: 16 Orang)	36
Tabel III-9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (<i>Radio Trunking</i> , Jumlah Responden: 15 Orang)	36
Tabel III-10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Radio Konvensional/Konsesi/Komrad, Jumlah Responden: 40 Orang)	37
Tabel III-11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Penyiaran Televisi dan Radio Siaran, Jumlah Responden: 39 Orang)	37
Tabel III-12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Penerbangan, Jumlah Responden: 10 Orang)	38
Tabel III-13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Komunikasi darat-udara, Jumlah Responden: 2 Orang)	38
Tabel III-14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Maritim, Jumlah Responden: 13 Orang)	39
Tabel III-15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Satelit, Jumlah Responden: 2 Orang)	39
Tabel III-16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (Jumlah Responden: 100 Orang)	40
Tabel III-17. IKM 4 (empat) Jenis Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio	40
Tabel III-18. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (<i>REOR</i> , Jumlah Responden: 35 Orang)	41
Tabel III-19. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (Sertifikasi Kecakapan Operator Radio/SKOR, Jumlah Responden: 21 Orang)	41
Tabel III-20. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk/IKRAP, Jumlah Responden: 25 Orang)	42
Tabel III-21. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (Izin Amatir Radio / IAR, Jumlah Responden: 19 Orang)	42

Tabel III-22. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Jumlah Responden: 120 Orang).....	43
Tabel III-23. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Jumlah Responden: 120 Orang).....	43
Tabel III-24. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.	44
Tabel III-25. Perbandingan antara Harapan dan Kinerja Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI	46
Tabel III-26. Bobot Variabel, Indikator dan Sub Indikator Survei Integritas Pelayanan Publik	48
Tabel III-27. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo.....	49
Tabel III-28. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Jumlah Responden: 160 Orang).....	49
Tabel III-29. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio (Jumlah Responden: 100 Orang).....	50
Tabel III-30. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Jumlah Responden: 120 Orang).....	50
Tabel III-31. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Jumlah Responden: 120 Orang).....	51
Tabel III-32. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.....	51
Tabel III-33. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI. ...	52
Tabel III-34. Format Penilaian Komponen Hasil (<i>Results</i>).....	52
Tabel III-35. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Ditjen SDPPI	53
Tabel III-36. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	56
Tabel III-37. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.	58
Tabel III-38. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	60
Tabel III-39. <i>Gap Analysis</i> Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.	62
Tabel III-40. Indikator-indikator dengan kesenjangan yang lebar untuk setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI.	65
Tabel III-41. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.	74
Tabel III-42. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR).....	78
Tabel III-43. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI.	82
Tabel III-44. Media Informasi yang sering digunakan untuk memonitor status pengurusan layanan.....	82
Tabel III-45. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui prosedur pelayanan.	83
Tabel III-46. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan ...	83
Tabel III-47. Media yang sering digunakan pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran.	84
Tabel III-48. Dokumen yang sulit dipenuhi responden dalam melengkapi persyaratan pelayanan.	84
Tabel III-49. Fasilitas Pelayanan yang dinilai masih kurang oleh Responden.	85

Tabel III-50. Pengalaman Responden Yang Tidak Terlayani Pada Jam Pelayanan.....	85
Tabel III-51. Jumlah responden untuk setiap jenis layanan publik Di Daerah / Balmon	86
Tabel III-52. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei di Daerah.....	86
Tabel III-53. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Survei di Daerah	87
Tabel III-54. Gap Analysis Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan di Daerah	87
Tabel III-55. Media Informasi yang sering digunakan untuk memonitor status pelayanan di Balmon	90
Tabel III-56. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui prosedur pelayanan di Balmon	91
Tabel III-57. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan di Balmon.....	91
Tabel III-58. Media yang sering digunakan pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran di Balom.....	91
Tabel III-59. Dokumen yang sulit dipenuhi di Balmon.....	92
Tabel III-60. Fasilitas Pelayanan Yang Masih Kurang di Balmon.....	92
Tabel III-61. Pengalaman Responden Yang Tidak Terlayani Pada Jam Pelayanan di Balmon.....	92

Daftar Gambar

Gambar II-1.	Sub-kriteria dari Hasil pada Masyarakat/Pengguna Layanan	22
Gambar II-2.	Kuadran <i>Importance-Perfomance Analysis</i>	23
Gambar III-1.	Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI	45
Gambar III-2.	Grafik Perbandingan Harapan Pengguna Layanan terhadap Kinerja Ditjen SDPPI Tahun 2013 dan 2014.....	46
Gambar III-3.	Grafik Perbandingan Harapan Pengguna Layanan terhadap Kinerja Ditjen SDPPI Tahun 2013 dan 2014.....	47
Gambar III-4.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI.....	66
Gambar III-5.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	68
Gambar III-6.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan <i>Microwave Link</i>	69
Gambar III-7.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan <i>Wireless Broadband</i>	70
Gambar III-8.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Jaringan Telekomunikasi Selular.....	70
Gambar III-9.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Radio <i>Trunking</i>	71
Gambar III-10.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Radio Konvensional/Konsesi/Komrad.....	71
Gambar III-11.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Penyiaran Televisi dan Radio Siaran.....	72
Gambar III-12.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Penerbangan.	72
Gambar III-13.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Komunikasi Darat-Udara.....	73
Gambar III-14.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Maritim.	73
Gambar III-15.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Satelit	74
Gambar III-16.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Opr. Radio	75
Gambar III-17.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan REOR	76
Gambar III-18.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SKOR.	77
Gambar III-19.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IKRAP.	77
Gambar III-20.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IAR	78
Gambar III-21.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	79
Gambar III-22.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	80
Gambar III-23.	Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan di Daerah / Balmon	89

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Dalam melaksanakan tugasnya, Ditjen SDPPI didukung oleh beberapa unit kerja yang terdiri dari

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal, mempunyai tugas melaksanakan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika.
- b. Direktorat Penataan Sumber Daya, mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang penataan sumber daya.

- c. Direktorat Operasi Sumber Daya, mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang operasi sumber daya.
- d. Direktorat Pengendalian Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika, mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang pengendalian sumber daya dan perangkat pos dan informatika.
- e. Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika, mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, serta pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang standardisasi perangkat pos dan informatika
- f. Unit Pelaksana Teknis
 - (a) Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi
 - (b) Balai/Loka/Pos Monitoring Spektrum Frekuensi Radio

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

- (1) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, yaitu layanan publik yang diberikan kepada badan hukum (perusahaan) dan instansi pemerintah atas penggunaan spektrum frekuensi radio, antara lain untuk keperluan penyelenggaraan telekomunikasi, penyelenggaraan penyiaran, sarana komunikasi radio internal, navigasi dan komunikasi keselamatan pelayaran dan penerbangan. Penggunaan pita spektrum frekuensi oleh berbagai pihak dan untuk berbagai kebutuhan
- (2) Sertifikasi Operator Radio, yaitu segala proses yang berkaitan dengan pemberian sertifikat untuk operator radio, pelayanan amatir radio dan komunikasi radio antar penduduk.
- (3) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, yaitu segala proses yang berkaitan dengan pemberian sertifikat alat telekomunikasi yang memungkinkan terjadinya proses telekomunikasi
- (4) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi , yaitu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI) memiliki tugas dan fungsi (Tupoksi) untuk melakukan pengujian terhadap semua alat dan perangkat telekomunikasi yang masuk ke Indonesia.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010, hal : 5). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001, hal: 148).

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

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, (Sinambela, 2010, hal : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Ditjen SDPPI dalam hal pelayanan publik berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat dan indeks integritas pelayanan publik, sedangkan tujuan kegiatan ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
2. Mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
3. Mengukur skor penilaian "Komponen Hasil" yang akan menentukan panel penilaian hasil 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
4. Analisis data terhadap IKM, Indeks Integritas dan skor penilaian untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik yang harus dilaksanakan Ditjen SDPPI.

1.3. Ruang Lingkup Kegiatan

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik ditjen sumber daya dan perangkat pos dan informatika di Ditjen SDPPI berdasarkan parameter yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB dan KPK (Survei Integritas dan Penilaian Inisiatif Anti Korupsi).
- b. Pembuatan perencanaan strategi dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan selanjutnya, berdasarkan hasil survei tersebut

1.4. Output dan Outcome

Output dari kegiatan ini adalah :

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

Sedangkan Outcome kegiatan ini adalah hasil dari kegiatan ini dapat digunakan sebagai dasar bagi Ditjen SDPPI untuk peningkatan pelayanan publik dalam rangka memenuhi salah satu sasaran terwujudnya *Good Corporate Governance*.

Pendekatan ilmiah yang akan digunakan dalam kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika" adalah **Quantitative Research** dan **Qualitative Research**.

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

Qualitative Research adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian, contoh *Qualitative Research* adalah **Focus Group Discussion (FGD)** dan **Indepth Interview (IDI)**.

Pendekatan **Quantitative Research** pada kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika" adalah **survei** langsung ke lapang (*Field Survey*) untuk melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner.

Dasar pertimbangan menggunakan metode wawancara tatap muka ini adalah :

- ❑ *Interviewer* dapat melakukan pendekatan secara pribadi kepada responden dan menjelaskan secara terperinci setiap pertanyaan dalam kuesioner, sehingga wawancara dapat berlangsung dengan lancar.
- ❑ *Interviewer* dapat melihat langsung reaksi responden untuk mengetahui tingkat kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner dan mengurangi bias respon.

Sedangkan pendekatan **Qualitative Research** pada kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika" adalah *Focus Group Discussion (FGD)*.

Topik yang akan dibahas dalam FGD adalah : butir-butir pertanyaan dalam kuesioner survei IKM.

FGD is a qualitative method. *A FGD is a group discussion of approximately 6 – 12 persons guided by a facilitator or a moderator, during which group members talk freely and spontaneously about their perceptions, opinions, beliefs and attitudes towards a product, service, concept, advertisement, idea, or packaging.*

Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa FGD adalah salah satu metode riset kualitatif.

FGD merupakan sebuah grup diskusi diantara anggota kelompok yang berjumlah antara 6 – 12 orang dan dipimpin oleh seorang moderator. Selama berlangsungnya diskusi, anggota grup berbicara secara bebas dan spontan tentang topik yang sedang dibahas.

Beberapa prinsip dasar dalam metode FGD adalah :

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

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

2. FGD adalah kelompok **diskusi** bukan wawancara atau obrolan. Ciri khas metode FGD yang tidak dimiliki oleh metode riset kualitatif lainnya (wawancara mendalam atau observasi) adalah **interaksi**. Tanpa interaksi sebuah FGD berubah wujud menjadi kelompok wawancara terfokus (*FGI-Focus Group Interview*). Hal ini terjadi apabila moderator cenderung selalu mengkonfirmasi setiap topik satu per satu kepada seluruh peserta FGD. Semua peserta FGD secara bergilir diminta responnya untuk setiap topik, sehingga tidak terjadi dinamika kelompok. Komunikasi hanya berlangsung antara moderator dengan informan A, informan A ke moderator, lalu moderator ke informan B, informan B ke moderator, dst... Seharusnya yang terjadi adalah moderator lebih banyak "diam" dan peserta FGD lebih banyak bicara alias "cerewet". Kondisi idealnya, Informan A merespon topik yang dilemparkan moderator, disambar oleh informan B, disanggah oleh informan C, diklarifikasi oleh informan A, didukung oleh informan D, disanggah oleh informan E, dan akhirnya ditengahi oleh moderator kembali. Diskusi seperti itu sangat interaktif, hidup, dan dinamis!

Metode penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Tahun 2014 adalah survei langsung terhadap responden dengan wawancara tatap muka menggunakan kuesioner yang dirancang secara khusus untuk keperluan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Secara garis besar kegiatan survei ini dapat dibagi menjadi 3 (tiga) tahap kegiatan. Ketiga tahap kegiatan tersebut terangkum dalam Tabel II-1.

Tabel II-1. Metodologi Survei

No	Tahap	Uraian Kegiatan	Penjelasan
1	Persiapan	Penyusunan kuesioner	<input type="checkbox"/> Kuesioner <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) untuk penyusunan Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI <input type="checkbox"/> Kuesioner survei lapangan : <input type="checkbox"/> Kuesioner survei kepuasan pengguna layanan <input type="checkbox"/> Kuesioner survei integritas pelayanan publik.

No	Tahap	Uraian Kegiatan	Penjelasan
		Penyusunan metode sampling	<input type="checkbox"/> <i>Sampling Frame</i> berupa daftar pengguna layanan Ditjen SDPPI. <input type="checkbox"/> Responden sebanyak 500 pengguna layanan
		Pelatihan interviewer	Pemahaman terhadap isi kuesioner serta teknik wawancara.
2	Pelaksanaan Survei dan FGD	Pelaksanaan <i>Kick Off Meeting</i>	<i>Kick Off Meeting</i> dilaksanakan : ➤ Hotel Lumire Jakarta, 21 April 2014
		Pelaksanaan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD)	Pelaksanaan FGD dilaksanakan : ➤ Hotel Millenium Jakarta, 6 Mei 2014
		Pelaksanaan survei lapang	<input type="checkbox"/> Pelatihan/Pembekalan Surveyor : 22 Mei 2014 <input type="checkbox"/> Pelaksanaan survei dilaksanakan sejak tanggal 2 Juni s.d 27 Juni 2014. <input type="checkbox"/> Pelaksanaan survei di 4 kota (Medan, Surabaya, Samarinda dan Makassar) : 25 Juni s.d 2 Juli 2014 <input type="checkbox"/> Wawancara responden dilakukan di lokasi perusahaan dan loket pelayanan Ditjen SDPPI
3	Pelaporan	Quality Control, Coding, Entry dan Cleaning Data	<ul style="list-style-type: none"> • QC untuk memastikan bahwa responden telah mengisi lembar kuesioner secara benar.
			<ul style="list-style-type: none"> • Coding memberikan kode numerik tertentu terhadap jawaban responden guna keperluan entry.
			<ul style="list-style-type: none"> • Entry data merupakan proses pemasukan data ke program komputer menggunakan <i>Software</i> komputer.
		Pengolahan dan Analisis Data	<ul style="list-style-type: none"> • Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) • Menghitung Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) • Menghitung Skor Komponen Hasil • Membuat <i>Gap Analysis</i> • Membuat analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) • Saran/Masukan dari Responden
			Penyusunan Laporan Survei

No	Tahap	Uraian Kegiatan	Penjelasan
			<ul style="list-style-type: none"> • Pendekatan dan metodologi • Analisis hasil survei • Kesimpulan dan Saran
		Presentasi Hasil Survei	Pemaparan hasil survei dihadapan pimpinan dan staf Ditjen SDPPI

Masing-masing tahapan survei seperti terlihat pada Tabel II-1 akan dijelaskan secara ringkas sebagai berikut:

2.1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan terbagi menjadi 3 (tiga) uraian kegiatan, yaitu:

1. Penyusunan Kuesioner

Dalam kegiatan survei ini ada 2 (dua) jenis kuesioner yang dipergunakan, yaitu kuesioner untuk survei lapangan dan kuesioner untuk FGD. Kuesioner untuk survei lapangan terdiri dari kuesioner survei kepuasan pengguna layanan dan kuesioner survei integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Kuesioner untuk survei lapangan terbagi menjadi beberapa bagian pertanyaan, yaitu :

a) Pertanyaan Saringan

Pertanyaan saringan dipergunakan untuk menyaring responden yang sesuai dengan kriteria yang disyaratkan. Kriteria utama responden pada kegiatan ini adalah kriteria yang ditentukan oleh Tim Ditjen SDPPI.

b) Pertanyaan tentang identitas responden

Pertanyaan tentang identitas responden diperlukan untuk mendapatkan data demografi responden yang akan dipergunakan sebagai bahan analisis data responden nantinya.

c) Pertanyaan Utama

Pertanyaan utama kuesioner adalah pertanyaan untuk menggali informasi sebanyak dan seakurat mungkin dari responden tentang variabel dan indikator terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Kuesioner survei kepuasan pengguna layanan disusun oleh Tim Tenaga Ahli Konsultan. Diskusi dengan Tim Ditjen SDPPI diperlukan untuk menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner.

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat diperlukan minimal indikator-indikator berikut ini :

- 1) **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- 3) **Kejelasan petugas unit layanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya)
- 4) **Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 5) **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman.
- 6) **Kemampuan petugas dalam melayani pengguna pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) **Kedisiplinan petugas dalam pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 8) **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 9) **Kecepatan dan ketepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan dengan hasil pelayanan yang tepat.
- 10) **Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan**, yaitu respon dari petugas unit layanan terhadap keluhan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat.
- 11) **Keamanan pelayanan**, yaitu Hal ini terkait dengan aspek keamanan data dan informasi pengguna layanan yang terdapat dalam dokumen pengurusan layanan.
- 12) **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) **Kepastian tarif**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 14) **Kewajaran tarif**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 15) **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 16) **Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat**, yaitu memberikan pelayanan dan perhatian yang sungguh-sungguh, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan petugas.

Enam belas indikator ini akan dikelompokkan ke dalam 5 (lima) variabel kualitas pelayanan sesuai dengan Metode **SERVQUAL** yang akan digunakan dalam penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan pengguna layanan untuk mengukur kinerja (*performance*) dan harapan/tingkat kepentingan (*importance*). Penyusunan butir-butir pertanyaan dimaksud dapat diperinci sebagai berikut:

a) Bukti Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana informasi/komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik unit layanan, seperti gedung dan ruangan *front office*, tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan informasi/komunikasi, dan penampilan karyawan unit layanan.

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan dalam kuesioner terkait dengan bukti kualitas pelayanan difokuskan kepada kejelasan prosedur, persyaratan, petugas pelayanan, sarana fisik unit layanan, dan penampilan fisik petugas unit layanan.

b) Keterandalan Pelayanan (*Reliability*)

Keterandalan pelayanan (*reliability*) merupakan kemampuan unit layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan memuaskan.

Hal ini berarti petugas unit layanan dalam memberikan pelayanan harus secara tepat semenjak awal (*right the first time*). Selain itu juga harus menyampaikan pelayanannya sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan (tepat waktu).

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan terkait dengan keterandalan pelayanan difokuskan kepada kemampuan petugas dalam melayani masyarakat, kedisiplinan dan tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat, serta kenyamanan masyarakat dalam berhubungan dengan petugas unit layanan.

c) Daya Tanggap Pelayanan (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan respon petugas unit layanan dalam membantu masyarakat dalam mengurus layanan di Ditjen SDPPI. Daya tanggap dapat berarti pula sebagai kesigapan/kecekatan petugas dalam melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat dan pasti.

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan terkait dengan daya tanggap pelayanan difokuskan kepada kecepatan petugas unit layanan dalam melayani masyarakat, tanggapan/respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan.

d) Jaminan Pelayanan (*Assurances*)

Jaminan pelayanan (*assurances*) merupakan jaminan kepastian pelayanan, biaya pelayanan, dan bebas dari rasa keraguan masyarakat/pengguna layanan terhadap petugas, sehingga menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat/pengguna layanan terhadap petugas unit layanan.

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan terkait dengan jaminan pelayanan difokuskan kepada kepastian jadwal dan biaya layanan, kewajaran biaya pelayanan serta keadilan bagi masyarakat/pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan.

e) Sikap Empati Petugas (*Empathy*)

Sikap Empati Petugas (*Empathy*) merupakan keinginan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat/pengguna layanan, memberikan pelayanan dan perhatian

yang sungguh-sungguh, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan petugas.

Berdasarkan definisi tersebut, maka butir-butir pertanyaan terkait dengan sikap empati petugas difokuskan kepada keinginan petugas untuk mengutamakan kepentingan masyarakat/pengguna layanan, perhatian petugas terhadap masyarakat/pengguna layanan, kesungguhan petugas dalam membantu masyarakat/pengguna layanan yang mengalami kesulitan dalam pengurusan layanan.

Sedangkan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur indeks integritas mengacu pada butir-butir pertanyaan pada survei integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPK.

Kuesioner untuk FGD disusun oleh Tim Tenaga Ahli Konsultan dengan persetujuan Tim Ditjen SDPPI Kemkominfo. Kuesioner FGD akan digunakan dalam *Analytical Hierarchy Process* (AHP) sebagai media untuk menampung pendapat para peserta FGD tentang bobot atau tingkat kepentingan elemen dari variabel dan indikator tingkat kepuasan para pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo, sedangkan variabel dan indikator survei integritas pelayanan publik menggunakan variabel dan indikator yang digunakan oleh KPK.

Para peserta FGD didalam menentukan bobot/tingkat kepentingan ini berpedoman pada skala fundamental (Tabel II-2). Hasil rekapitulasi bobot/tingkat kepentingan elemen dari variabel dan indikator tingkat kepuasan menghasilkan tabel *pairwise comparison* (contoh pada Tabel II-3).

Tabel II-2. Skala Fundamental AHP

Bobot/Tingkat Kepentingan	Definisi
1	Sama pentingnya kedua elemen yang diperbandingkan
3	Moderat pentingnya elemen yang satu dibanding elemen yang lain
5	Kuat pentingnya elemen yang satu dibanding elemen yang lain
7	Sangat kuat pentingnya elemen yang satu dibanding elemen yang lain
9	Ekstrim pentingnya elemen yang satu dibanding elemen yang lain
2, 4, 6, 8	Nilai tengah antara dua nilai keputusan yang berdekatan, jika kompromi dibutuhkan
Kebalikan (<i>Reciprocal</i>)	Jika elemen i memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan elemen j, maka elemen j memiliki nilai kebalikannya ketika dibandingkan dengan elemen i

Tabel II-3. Contoh Tabel *Pairwise Comparison* variabel Bukti Kualitas Pelayanan

Fokus	Kejelasan Prosedur Pelayanan	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	Kejelasan Petugas Unit Layanan
Kejelasan Prosedur Pelayanan	1	3	6
Kejelasan Persyaratan Pelayanan	1/3	1	2
Kejelasan Petugas Unit Layanan	1/6	1/2	1

2. Penyusunan Metode Sampling

Penentuan responden yang akan menjadi sampel ditentukan secara acak berdasarkan *sampling frame* yang diberikan dari tim Ditjen SDPPI Kemkominfo.

3. Pelatihan Interviewer

Rangkaian persiapan terakhir adalah merekrut dan melatih interviewer yang akan bertanggungjawab pada pelaksanaan wawancara terhadap pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Pelatihan mencakup penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner, teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) dan kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*) untuk menggali data dan informasi sebanyak dan seakurat mungkin dari responden.

2.2. Pelaksanaan Survei dan FGD

Pelaksanaan kegiatan Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Tahun 2014 ini terbagi menjadi 2 (dua) jenis kegiatan, yaitu pelaksanaan survei lapangan dan FGD.

Sejalan dengan pendekatan **Qualitative** pada kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumberdaya Perangkat Pos dan Informatika", maka setelah rancangan indikator tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan selesai disusun, selanjutnya diadakan *Focus Group Discussion* (FGD). FGD bertujuan untuk memperoleh umpan balik (*feedback*) dari para peserta FGD tentang butir-butir pertanyaan dalam kuesioner.

FGD dilaksanakan di Jakarta dengan peserta yang terdiri dari tiga group, yaitu : Group 1 terdiri dari staf Unit Layanan Ditjen SDPPI sebagai penyedia layanan publik, group 2 terdiri dari pengguna layanan publik Ditjen SDPPI, dan group 3 terdiri dari tenaga ahli konsultan, akademisi, pengamat telekomunikasi, LSM dan beberapa nara sumber lainnya yang berkompeten di bidang layanan publik telekomunikasi.

Proses penentuan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dilakukan melalui kesepakatan diantara peserta FGD setelah melalui diskusi yang mendalam.

2.3. Pelaporan

Sebelum menyusun laporan survei, maka diperlukan beberapa kegiatan untuk mempersiapkan bahan-bahan untuk penulisan laporan. Kegiatan ini antara lain:

1. **Quality Control, Coding, Entry dan Cleaning Data**

Proses *Quality Control* (QC) data diperlukan setelah pengumpulan data dan tahap *pre-processing* pemasukan dan analisis data. QC data meliputi kegiatan pemeriksaan terhadap kesalahan dalam pengisian kuesioner, kelengkapan pengisian kuesioner (*completeness*) dan kekonsistenan jawaban (*consistency*). Pemeriksaan ini dilakukan pada semua (100%) kuesioner yang diterima.

Setelah kuesioner melewati QC, maka tahap selanjutnya adalah pemberian kode (*Coding*) berupa angka skor terhadap semua pilihan jawaban dalam kuesioner. *Coding* ini untuk keperluan *entry* data ke komputer.

Setelah setiap pilihan jawaban dalam kuesioner diberi kode, maka kegiatan selanjutnya adalah memasukan data ke komputer (*entry data*) melalui piranti lunak (*software*) komputer.

Tahap terakhir sebelum data diolah dan dianalisis adalah proses pembersihan (*Cleaning*) data. *Cleaning* data ini merupakan proses untuk mendeteksi kesalahan pada saat entry data dan membetulkannya. *Cleaning* Data ini dilakukan dengan cara membandingkan data yang tertera pada lembar kuesioner dengan data yang ada dalam *software* komputer.

2. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah *entry* data selesai dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data. Secara umum, analisis yang akan digunakan adalah *analisis statistik deskriptif*. Analisis ini digunakan untuk meringkas penyajian data survei sehingga dihasilkan informasi penting yang terdapat dalam data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana, seperti dalam bentuk tabel dan grafik yang akhirnya mengarah pada penjelasan dan penafsiran.

Analisis data bertujuan untuk mendapatkan hasil :

a. Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Langkah-langkah dalam menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

- Memberi skor untuk setiap pilihan jawaban dalam kuesioner.
- Menghitung rata-rata skor untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner
- Menghitung skor indikator dengan cara rata-rata skor pertanyaan dikalikan bobot indikator.
- Menghitung skor variabel dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap skor indikator dengan bobot masing-masing indikator.
- Menghitung **Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen SDPPI Kemkominfo** dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara setiap skor variabel dengan bobot masing-masing variabel.

Ilustrasi : Untuk menentukan nilai Variabel **Daya Tanggap Pelayanan** diperoleh dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara nilai dan bobot Indikatornya.

Indikator	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan	3,005	0,500	1,502
Respon Terhadap Keluhan dan Saran Pengguna Layanan	2,997	0,500	1,499
Besarnya nilai Variabel Daya Tanggap Pelayanan			3,001

Untuk menentukan nilai Indikator dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Indikator yang diwakili oleh 1 (satu) pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan cara menghitung rata-rata skor jawaban dari seluruh responden yang di survei.
- 2) Indikator yang disusun dari 1 (satu) atau beberapa pertanyaan (lebih dari 1 pertanyaan) diperoleh dengan cara menghitung terlebih dahulu rata-rata skor dari semua pertanyaan yang mewakili indikator tersebut untuk satu orang responden, setelah itu barulah dihitung rata-rata skor semua responden yang diamati.

Sebagai contoh, untuk indikator **Kejelasan prosedur pelayanan** terdapat 3 (tiga) pertanyaan untuk mengukur harapan yang diinginkan oleh responden dan kinerja yang diberikan oleh Ditjen SDPPI. Setiap pilihan jawaban untuk harapan dan kinerja diberi skor sebagai berikut:

Pilihan Jawaban	Skor
SP = Sangat Puas	4
P = Puas	3
TP = Tidak Puas	2
STP = Sangat Tidak Puas	1

Jawaban untuk kedua pertanyaan pada harapan dan kinerja setiap responden dirata-ratakan menjadi jawaban responden tersebut untuk harapan dan kinerja kepuasan terhadap pencapaian hasil kerjasama. Nilai yang diperoleh untuk setiap responden dirata-ratakan sehingga diperoleh nilai harapan dan kinerja Indikator kepuasan terhadap pencapaian hasil kerjasama.

b. Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kemkominfo

Analisis data untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik dihitung dengan cara yang sama dengan cara menghitung indeks kepuasan pelanggan, yaitu :

- Berikan skor untuk setiap pilihan jawaban dalam kuesioner;
- Menghitung skor sub-indikator dengan cara skor pertanyaan dikalikan bobot sub-indikator. Cara menghitung skor sub-indikator yang diwakili oleh satu dan lebih dari satu butir pertanyaan sama dengan cara pada analisis data survei kepuasan pelanggan;
- Menghitung skor indikator dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap skor sub-indikator dengan bobot masing-masing sub-indikator;
- Menghitung skor variabel dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap skor indikator dengan bobot masing-masing indikator
- Menghitung indeks integritas dengan cara menjumlahkan hasil perkalian setiap skor variabel dengan bobot masing-masing variabel. Indeks Integritas diukur dalam skala 0 sampai 10 (sesuai dengan ketentuan KPK).

Sebagai ilustrasi cara perhitungan nilai integritas dapat dipaparkan pada contoh berikut ini.

Tahap 1. Untuk menentukan nilai variabel **Pengalaman Integritas** pada suatu Unit Layanan Publik diperoleh dengan menjumlahkan hasil perkalian antara nilai dan bobot indikatornya.

INDIKATOR	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
Pengalaman Korupsi	6,26	0,250	1,565
Cara Pandang Terhadap Korupsi	6,00	0,750	4,500
Besarnya nilai variabel Pengalaman Integritas adalah			6,065

Tahap 2. Untuk menentukan nilai variabel **Potensi Integritas** pada suatu Unit Layanan Publik diperoleh dengan menjumlahkan hasil perkalian antara nilai dan bobot indikatornya.

INDIKATOR	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
Lingkungan Kerja	5,71	0,127	0,725
Sistem Administrasi	4,52	0,280	1,266
Perilaku Individu	6,00	0,280	1,680
Pencegahan Korupsi	3,13	0,313	0,980
Besarnya nilai variabel Potensi Integritas adalah			4,650

Tahap 3. Untuk menentukan nilai **Integritas** pada suatu Unit Layanan Publik diperoleh dengan menjumlahkan hasil perkalian antara nilai dan bobot variabelnya.

VARIABEL	Nilai	Bobot	Nilai x Bobot
Pengalaman Integritas	6,065	0,667	4,045
Potensi Integritas	4,650	0,333	1,548
Besarnya nilai Integritas adalah			5,594

Sedangkan untuk menentukan nilai sub-indikator dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

3) Sub-indikator yang diwakili oleh 1 (satu) pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan menghitung rata-rata skor jawaban dari seluruh responden yang di survei pada unit layanan tersebut.

Sebagai contoh, sub-indikator waktu pemberian gratifikasi digunakan pertanyaan nomor 8 pada kuesioner. Pertanyaan nomor 8 terdiri dari 3 (tiga) pilihan jawaban denganskor untuk setiap pilihan jawaban sebagai berikut:

No.8 Kapan uang tambahan Anda berikan? (Jawaban boleh lebih dari 1)

	SKOR
a. Di akhir pengurusan (selesai pengurusan)	5
b. Pada saat pengurusan (ditengah proses)	3
c. Di awal pengurusan	1

Setiap responden yang memilih salah satu pilihan jawaban akan mendapatkan skor. Skor dari semua responden yang diamati kemudian dicari rata-ratanya. Nilai rata-rata ini menjadi nilai dari sub-indikator.

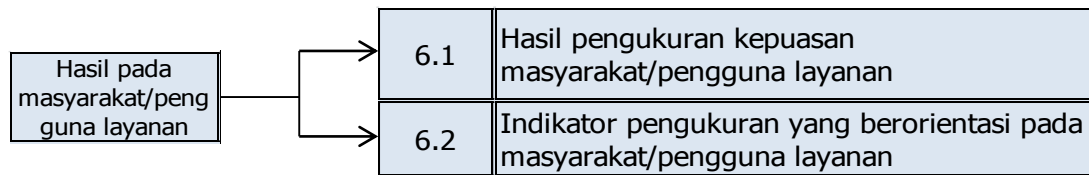
4) Sub-indikator yang disusun dari beberapa pertanyaan (lebih dari 1 pertanyaan) diperoleh dengan menghitung terlebih dahulu rata-rata skor dari semua pertanyaan yang mewakili sub-indikator tersebut untuk satu orang responden. Setelah itu barulah dihitung rata-rata skor semua responden yang diamati di unit layanan tersebut.

Nilai sub-indikator sesungguhnya merupakan data kategorik, sehingga akan menjadi janggal bila hasil rata-rata yang diperoleh disajikan dalam bentuk nilai desimal. Oleh karena itu pada laporan ini untuk nilai sub-indikator disajikan dalam bentuk bilangan bulat.

Interpretasi dari besaran nilai sub indikator untuk variabel Pengalaman Integritas dan Potensi Integritas, tersaji pada Lampiran 1.

c. Skor Penilaian “Komponen Hasil”.

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks integritas pelayanan publik menjadi komponen utama untuk menentukan skor penilaian “Komponen Hasil” dengan rumus seperti terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar II-1. Sub-kriteria dari Hasil pada Masyarakat/Pengguna Layanan

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

dimana : IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat (skala 1 – 4)

IIPP = Indeks Integritas Pelayanan Publik (skala 0 – 10)

Komponen Hasil dihitung dalam skala 0 – 100

Selanjutnya skor “Komponen Hasil” ini akan dibandingkan dengan tabel II-4 tentang Format Penilaian Komponen Hasil pada Permen PAN-RB No. 1 Tahun 2012.

Tabel II-4. Format Penilaian Komponen Hasil (*Results*)

No	Panel Penilaian Hasil	Skor
1	Tidak ada hasil dan/atau tidak tersedia informasi terkait hal ini	0 – 10
2	Hasil menunjukkan kecenderungan negatif dan/atau hasil yang dicapai tidak relevan dengan target yang ingin dicapai	11 – 30
3	Hasil menunjukkan kecenderungan mendatar dan/atau beberapa target yang relevan terpenuhi	31 – 50
4	Hasil menunjukkan kecenderungan perbaikan dan/atau sebagian besar target yang relevan terpenuhi	51 – 70
5	Hasil menunjukkan perkembangan yang substansial dan/atau semua target yang relevan terpenuhi	71 – 90
6	Hasil yang sangat baik dan berkesinambungan telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi. Perbandingan dengan instansi lain untuk semua hasil yang dicapai bersifat positif	91 – 100

d. Importance-Performance Analysis (IPA) dan Gap Analysis.

Importance-Performance Analysis (IPA)

IPA terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran untuk mengetahui respon dari responden terhadap indikator dengan cara membuat grafik dua dimensi antara tingkat kepentingan dan kinerja dari indikator tersebut, sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu indikator dengan harapan konsumen terhadap indikator tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap indikator dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

dimana : \bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja indikator ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan indikator ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

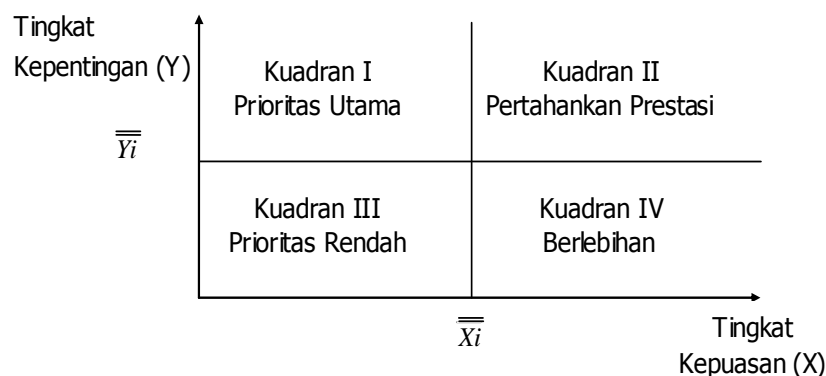
$$\bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

dimana : $\bar{\bar{X}}_i$ = Nilai rata-rata kinerja indikator

$\bar{\bar{Y}}_i$ = Nilai rata-rata kepentingan indikator

n = Jumlah indikator

Nilai $\bar{\bar{X}}$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja indikator (X) sedangkan nilai $\bar{\bar{Y}}$ memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan indikator (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan indikator serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan indikator, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar II-2.



Gambar II-2. Kuadran *Importance-Performance Analysis*

Diagram ini terdiri dari empat kuadran (Supranto, 2001):

Kuadran I (Prioritas Utama).

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (Harapan Tinggi), tetapi pada kenyataannya indikator-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 (*Improvement*) pelayanan dimasa yang akan datang.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (Harapan Tinggi), dan memiliki Kinerja yang tinggi. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah indikator-indikator yang telah bisa memuaskan pengguna layanan dalam mengurus layanan di SDPPI Kemkominfo.

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).

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.

3. Penyusunan Laporan

Berdasarkan data yang dihasilkan pada tahap pengolahan dan analisis data, serta interpretasi dari masing-masing data tersebut, maka disusun laporan akhir survei.

Laporan akhir survei terdiri dari :

1. *Executive Summary*.
2. Pendahuluan : Latar Belakang, Maksud dan Tujuan Penelitian, dan Output dan Outcome.
3. Pendekatan dan Metodologi.
4. Analisis hasil survei, yang menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI Kemkominfo.
5. Kesimpulan dan Saran.

4. Presentasi Hasil Survei

Rangkaian terakhir dari seluruh tahapan kegiatan survei ini adalah pemaparan hasil survei dihadapan Tim Ditjen SDPPI Kemkominfo. Sedangkan jadwal pemaparannya disesuaikan dengan kesediaan waktu Pimpinan Ditjen SDPPI Kemkominfo.

Secara ringkas metodologi pelaksanaan survei dapat dilihat pada Tabel II-5 berikut ini.

Tabel II-5. Ringkasan Metodologi Survei

No	Uraian	Penjelasan
1	Waktu pelaksanaan survei	Survei dilaksanakan pada 2 Juni s.d 27 Juni 2014
2	Lokasi Survei	Jakarta, Banten, dan Jawa Barat
3	Jumlah responden	500 perusahaan
4	Instansi yang disurvei	Perusahaan yang pernah mengurus layanan di Ditjen SDPPI Kemkominfo
5	Responden	Individu yang mewakili perusahaan
6	Alat ukur	Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan

No	Uraian	Penjelasan
		<p>Variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik Pelayanan (<i>Tangibles</i>) 2. Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>) 5. Sikap Empati (<i>Empathy</i>) <p>Indikator :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kejelasan petugas unit layanan 4. Kesopanan dan Keramahan petugas unit layanan 5. Kenyamanan lingkungan 6. Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan 7. Tanggungjawab petugas unit layanan 8. Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan 9. Kecepatan dan ketepatan pelayanan 10. Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan 11. Keamanan pelayanan 12. Keadilan mendapatkan pelayanan 13. Kewajaran tarif 14. Kepastian tarif 15. Kepastian jadwal pelayanan 16. Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan <p>Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik</p> <p>Variabel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman Integritas 2. Potensi Integritas <p>Indikator :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman Korupsi 2. Cara Pandang terhadap Korupsi 3. Lingkungan Kerja 4. Perilaku Individu 5. Pencegahan Korupsi <p>Sub Indikator :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Frekuensi pemberian gratifikasi 2. Jumlah/Besaran gratifikasi 3. Waktu pemberian gratifikasi 4. Arti pemberian gratifikasi 5. Tujuan pemberian gratifikasi 6. Kebiasaan pemberian gratifikasi 7. Kebutuhan pertemuan di luar prosedur 8. Keterlibatan calo 9. Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan 10. Suasana/kondisi di sekitar pelayanan 11. Kepraktisan SOP 12. Keterbukaan informasi 13. Pemanfaatan teknologi informasi 14. Keadilan dalam layanan 15. Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi 16. Perilaku pengguna layanan 17. Tingkat upaya anti korupsi 18. Mekanisme pengaduan masyarakat
7	Metode pengukuran	<p>Pembobotan variabel dan indikator ditentukan melalui diskusi kelompok terfokus (<i>Focus Group Discussion</i>) dengan menggunakan metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).</p> <p>Penilaian dengan kuesioner oleh responden</p>
8	Instrumen pengumpulan data dan informasi	Pengisian kuesioner oleh interviewer melalui wawancara tatap muka dengan responden.
9	Indeks kepuasan Masyarakat	<p>Sebaran nilai: 1- 4</p> <p>Arti nilai: Semakin mendekati nilai 4, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat Ditjen SDPPI.</p>
10	Indeks integritas pelayanan publik	<p>Sebaran nilai: 1- 10</p> <p>Arti nilai: Semakin mendekati nilai 10, maka semakin tinggi tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI.</p>

Gap Analysis

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan.

Gap Analysis digunakan untuk merangkum indikator survei yang memiliki angka kesenjangan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan akan menjadi titik fokus perbaikan mutu layanan di masa yang akan datang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ruang lingkup pelaksanaan pekerjaan "Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika" Tahun 2014 dibagi menjadi 3 (tiga) tahap kegiatan. Ketiga tahap kegiatan tersebut yaitu:

3.1. TAHAP PERSIAPAN

Pada tahap persiapan ini, beberapa kegiatan yang dilakukan adalah:

3.1.1 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan rancangan kuesioner ini merupakan tahap yang sangat krusial dan inti dari sebuah kegiatan survei. Penyusunan rancangan kuesioner berdasarkan rancangan indikator yang telah disusun sebelumnya. Rancangan kuesioner disusun secara khusus agar dapat dipergunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks integritas pelayanan publik di Ditjen SDPPI sekaligus dalam satu kali pelaksanaan survei lapang.

Kuesioner untuk survei kepuasan masyarakat pengguna layanan disusun berdasarkan rancangan indikator yang telah disusun oleh tenaga ahli PT. Wahana Data Utama, sedangkan kuesioner untuk survei integritas pelayanan publik menggunakan kuesioner survei integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPK.

Kuesioner survei kepuasan masyarakat yang telah disusun oleh Tenaga Ahli PT. Wahana Data Utama selanjutnya didiskusikan dalam forum FGD untuk mendapatkan masukan dari peserta FGD.

Kuesioner integritas pelayanan publik menggunakan kuesioner yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam melakukan survei Integritas Pelayanan Publik di Indonesia.

Kedua jenis kuesioner yang digunakan pada pelaksanaan survei lapangan ini disatukan menjadi satu kesatuan kuesioner lapangan.

3.1.2 Penyusunan *Sampling Technique*, *Sampling Frame* dan Responden

Teknik pengambilan sampel (*Sampling Technique*) yang digunakan adalah pengambilan sampel acak kelompok (*Cluster Random Sampling*). *Cluster Random Sampling* ini digunakan dengan pertimbangan bahwa target responden terdiri dari 4 (empat) kelompok responden unit layanan, yaitu : (1) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, (2) Sertifikasi Operator Radio, (3) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, dan (4) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

3.1.3 Pelatihan *Interviewer*

Rangkaian tahap persiapan terakhir adalah merekrut dan melatih *interviewer* yang akan bertanggung-jawab pada survei lapangan melalui wawancara tatap muka.

Pelatihan ini bertujuan agar pelaksanaan survei dapat berjalan secara efektif dan sesuai jadwal. Hal ini penting karena salah satu kunci kesuksesan pelaksanaan survei adalah menentukan metode pelatihan yang tepat dalam rangka memberikan pengetahuan kepada *interviewer* dengan berbagai teknik pelaksanaan survei.

Pelatihan *interviewer* ini memuat materi pelatihan tentang :

- 1) Penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner;
- 2) Teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) kepada calon responden;
- 3) Kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*);
- 4) Teknik wawancara (*Interview Technique*);
- 5) Teknik pengisian kuesioner.

Metode yang akan dipergunakan dalam pelatihan *interviewer* menggunakan metode penyampaian materi oleh Tenaga Ahli konsultan di depan kelas (*Classroom*) dan simulasi wawancara (*roleplay*) diantara sesama *interviewer*.

Pelatihan *interviewer* telah dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 22 Mei 2014, bertempat di STIE Tunas Nusantara, jl. Budi no.21 dewi sartika cawang, Jakarta.

3.2. TAHAP PELAKSANAAN

Tahap pelaksanaan pekerjaan "Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika" Tahun 2014 terdiri dari 2 (dua) jenis kegiatan, yaitu :

3.2.1. Pelaksanaan FGD

FGD dilaksanakan dalam rangka penentuan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dilakukan melalui kesepakatan diantara peserta FGD setelah melalui diskusi yang mendalam, bobot dari masing-masing indikator tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI menggunakan bobot tahun 2013. Jadwal pelaksanaan FGD adalah sebagai berikut:

Hari/Tgl	: Selasa, 6 Mei 2014
Waktu	: 12.00 s.d Selesai
Tempat	: Ruang Rapat Hotel Millenium, Jakarta

3.2.2. Pelaksanaan Survei Lapangan

Survei lapangan terdiri dari 2 (dua) jenis survei, yaitu survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan survei integritas pelayanan publik untuk mengukur indeks integritas pelayanan publik di Ditjen SDPPI.

Walaupun survei yang dilaksanakan terdiri dari 2 (dua) jenis, namun proses wawancara hanya dilakukan satu kali dan kuesioner yang digunakan juga cukup satu kuesioner yang merupakan gabungan antara kuesioner survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan publik dan survei integritas pelayanan publik.

Kegiatan utama di lapangan ada 2 (dua) jenis kegiatan, yaitu :

3.2.2.1. Melakukan wawancara dalam rangka pengumpulan data primer.

Sejalan dengan pendekatan *Quantitative* pada kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika", maka teknik survei digunakan dalam rangka pengumpulan data primer melalui wawancara langsung tatap muka (*face to face interview*) dengan responden menggunakan kuesioner.

Responden yang diwawancarai mengikuti kerangka sampel (*sampling frame*) yang merupakan daftar nama pengguna layanan publik di Ditjen SDPPI dengan ukuran sampel sebanyak 500 orang responden.

Pelaksanaan survei lapangan dilaksanakan sejak tanggal 2 Juni s.d 27 Juni 2014. Proses wawancara tatap muka diselenggarakan di lokasi perusahaan tempat responden bekerja dan di loket pelayanan izin spektrum frekuensi radio dan loket pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, Gedung Menara Merdeka Lantai 11 Jalan Budi Kemuliaan I No. 2 Jakarta, serta pada Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi, Jalan Bintara Raya No. 17A Bekasi Barat. Jumlah responden pengguna layanan yang diwawancarai untuk setiap jenis layanan terlihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel III-1. Jumlah Responden untuk setiap jenis layanan publik Ditjen SDPPI

No	Jenis Layanan	Unit Layanan		Jumlah Responden		
1	Izin Stasiun Radio	DINAS TETAP BERGERAK DARAT	Dinas Tetap	Microwave Link	10	
				Wireless Broadband	14	
			Dinas Bergerak Darat	Jaringan Telekomunikasi Selular	16	
				Radio Trunking	15	
				Radio Konvensional/Konsesi/Komrad (Repeater Station, Base Station, Mobile Unit, Handy Talky (HT))	40	
			Dinas Penyiaran	Penyiaran Televisi	14	
				Radio Siaran	25	
			NON DINAS TETAP BERGERAK DARAT	Dinas Penerbangan	Penerbangan	10
					komunikasi darat-udara (<i>Ground to Air</i>)	2
				Dinas Maritim	Maritim (stasiun radio di kapal laut (<i>ship station</i>) dan stasiun radio pantai (<i>Coast Station</i>))	13
Dinas Satelit	Satelit	1				
				160		
2	Sertifikasi Operator Radio	REOR (Radio Elektronik dan Operator Radio)		35		
		SKOR (Sertifikasi Kecakapan Operator Radio)		21		
		Izin Amatir Radio (IAR)		19		
		Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)		25		
				100		
3	Serifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi			120		
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi			120		
Total				500		

3.2.2.2. Quality Control (QC) Data.

Terhadap lembar kuesioner yang telah diisi dilakukan *Quality Control* (QC) data untuk memastikan kuesioner yang telah diisi tersebut valid dan akurat. Langkah-langkah QC Data ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Ketua tim *interviewer* mendampingi dan menyaksikan (*witnesses*) *interviewer* dalam melakukan wawancara dengan responden. *Witnesses* bertujuan untuk memastikan bahwa responden yang diwawancarai telah sesuai dengan daftar responden yang telah ditentukan, memberikan masukan kepada *interviewer* tentang jalannya wawancara, data responden dan hasil *interview* adalah benar-benar data yang diperoleh dari responden melalui proses wawancara.
- 2) Semua kuesioner yang telah diisi dilakukan validasi secara manual untuk mendeteksi kesalahan dan kelengkapan pengisian kuesioner. Apabila lembar kuesioner dinyatakan tidak valid, maka lembar kuesioner tersebut dinyatakan tidak sah dan dilakukan wawancara ulang dengan responden yang baru.
- 3) Terhadap kuesioner yang dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji petik di untuk mengetahui kebenaran responden dan proses wawancara. Uji petik dilakukan oleh Ketua Tim dengan cara mengambil beberapa lembar kuesioner yang telah valid secara acak, kemudian dilakukan *back checked* dengan cara menghubungi responden via sambungan telepon (*Call backed*) atau mengunjungi alamat responden, jika responden sulit dihubungi. Jika ditemui responden yang merasa tidak pernah diwawancarai, maka lembar kuesioner tersebut dinyatakan tidak sah dan dilakukan wawancara ulang dengan responden yang baru.
- 4) Kuesioner yang telah melewati uji petik, selanjutnya dilakukan proses validasi data oleh Tim QC Data konsultan dengan cara 100% *manual checking*. Jika dalam proses *manual checking* ditemukan lembar kuesioner yang mencurigakan, maka dilakukan *back checked* ulang dengan cara menghubungi kembali responden via sambungan telepon.

3.3. TAHAP PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA.

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

3.3.1. *Coding, Entry* dan *Cleaning* Data

Lembar kuesioner yang telah melewati proses QC data, maka kegiatan selanjutnya adalah pemberian kode (*coding*) untuk setiap pilihan jawaban pada lembar kuesioner. Pemberian kode ini untuk memudahkan petugas *entry* data memasukan data ke komputer. Setelah data di-*entry*, maka tahap selanjutnya adalah *cleaning* data untuk mendeteksi kesalahan ketik pada saat *entry* data dan membetulkan data yang salah tersebut.

3.3.2. Pengolahan dan Analisis Data Hasil Survei.

Setelah *entry* data selesai dilakukan, maka kegiatan selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data primer hasil survei. Pengolahan dan analisis data bertujuan untuk mendapatkan hasil :

- a) Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo.
- b) Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo
- c) Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan sesuai dengan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

- d) Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI dengan kinerja (*performance*) unit layanan publik yang telah dirasakan manfaatnya oleh pengguna layanan.
- e) Analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara harapan dan kinerja dari masing-masing indikator-indikator tingkat kepuasan pengguna layanan.
- f) Analisis pertanyaan terbuka untuk menampung pendapat, masukan dan saran pengguna layanan terhadap kualitas layanan publik Ditjen SDPPI.

3.3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI diperoleh dari kombinasi 5 (lima) variabel utama dan 16 (enam belas) indikator tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Perhitungan untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Ditjen SDPPI adalah dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari masing-masing variabel dan indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan dengan langkah-langkah menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

1) Pertama-tama menghitung skor dari setiap indikator dengan cara:

- Indikator yang diwakili oleh hanya 1 butir pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung skor rata-rata semua responden.

Misal : Untuk indikator "Kejelasan Prosedur Pelayanan" diwakili oleh 1 butir pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 4 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara:

Skor responden 1	=	3
Skor responden 2	=	4
Skor responden 3	=	2
Skor responden 4	=	<u>3</u>
JUMLAH SKOR	=	<u>12</u>
Rata-rata Skor	=	3

Rata-rata skor ini menjadi skor dari indikator "Kejelasan Prosedur Pelayanan"

- Indikator yang diwakili oleh lebih dari 1 butir pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung terlebih dahulu rata-rata skor berdasarkan jumlah butir pertanyaan, kemudian dihitung rata-rata skor berdasarkan jumlah responden.

Misal : Untuk indikator "kejelasan prosedur pelayanan" diwakili oleh 3 butir pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara:

Skor pertanyaan 1 unt responden 1	=	4
Skor pertanyaan 2 unt responden 1	=	3
skor pertanyaan 3 unt responden 1	=	<u>4</u>
Jumlah skor responden 1	=	<u>11</u>
Rata-rataskor Responden 1	=	3,67

begitu seterusnya, dengan cara yang sama dihitung rata-rata skor untuk setiap responden, misalkan diperoleh :

Rata-rata skor responden 2 = **3,61**

Rata-rata skor responden 3 = **2,94**

selanjutnya dihitung rata-rata dari ketiga rata-rata skor responden tersebut, maka didapat skor indikator sebesar **3,41**

Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator.

- 2) Langkah kedua adalah menghitung skor dari setiap variabel dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari setiap indikator.

Contoh : Dari hasil pengolahan data diperoleh bobot dan skor indikator sebagai berikut:

INDIKATOR	Bobot	Skor
Kejelasan prosedur pelayanan	0.197	3.288
Kejelasan persyaratan pelayanan	0.199	3.829
Kejelasan petugas unit layanan	0.187	3.331
Kesopanan dan Keramahan petugas unit layanan	0.209	2.117
Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0.208	3.046

Untuk mencari skor variabel diperoleh dengan menjumlah perkalian:

$$(0,197 \times 3,288) + (0,199 \times 3,829) + (0,187 \times 3,331) + (0,209 \times 2,117) + (0,208 \times 3,046) = \mathbf{3,109}$$

Dengan cara yang sama dihitung skor variabel berikutnya.

- 3) Langkah ketiga adalah menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari setiap variabel.

Contoh : Dari hasil pengolahan data diperoleh bobot dan skor variabel sebagai berikut:

VARIABEL	Bobot	Skor
Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0.229	3.109
Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0.203	2.546
Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0.198	2.765
Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0.210	2.284
Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0.160	2.959

IKM diperoleh dengan menjumlahkan hasil perkalian: $(0,229 \times 3,109) + (0,203 \times 2,546) + (0,198 \times 2,765) + (0,210 \times 2,284) + (0,160 \times 2,969) = \mathbf{2,729}$

IKM diukur dengan skala **Likert** dalam skala ordinal 1 – 4.

Berdasarkan langkah-langkah perhitungan IKM ini, maka diperoleh IKM untuk setiap jenis layanan publik Ditjen SDPPI seperti dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-2. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan langkah-langkah perhitungan IKM ini, maka diperoleh IKM untuk setiap jenis layanan publik Ditjen SDPPI seperti dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI (Jumlah Responden: 500 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,135	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,141	Prosedur pelayanan	0,295	3,128
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,114
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,159
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,172
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,196
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,131	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,144
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,126
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,132
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,088	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,099
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,077
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,156	Keamanan pelayanan	0,091	3,159
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,200
					Kewajaran tarif	0,159	3,128
					Kepastian tarif	0,263	3,165
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,140	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,114
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,140		

Pada tabel III-3 terlihat bahwa IKM Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah berada pada nilai **3,135** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Ditjen SDPPI ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2014 ini berada pada nilai **78,36**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel III-2), maka dapat dianalisis bahwa IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2014 masih berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Jumlah Responden: 160 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,110	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,112	Prosedur pelayanan	0,295	3,081
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,094
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,144
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,138
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,175
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,101	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,081
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,119
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,113
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,057	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,075
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,040
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,136	Keamanan pelayanan	0,091	3,150
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,175
					Kewajaran tarif	0,159	3,094
					Kepastian tarif	0,263	3,147
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,138	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,100
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,138		

Pada tabel III-4 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai **3,110** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio pada tahun 2014 ini berada pada nilai **77,75**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel III-2), maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Nilai IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, disusun oleh 10 (sepuluh) nilai IKM jenis unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio (ISR), yaitu:

Tabel III-5. IKM 10 (sepuluh) Jenis Unit Layanan ISR.

No	Jenis Layanan	IKM
1	Microwave Link	3,147
2	Wireless Broadband	3,195
3	Jaringan Telekomunikasi Seluler	3,095
4	Radio Trunking	3,076
5	Radio Konvensional	3,058
6	Penyiaran Televisi dan Radio Siaran	3,127
7	Penerbangan	3,071
8	Komunikasi Darat-Udara	3,140
9	Maritim	3,135
10	Satelit	3,721

Perhitungan IKM 10 (sepuluh) nilai IKM jenis unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio (ISR) tersaji dalam tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (*Microwave Link*, Jumlah Responden: 10 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,147	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,100	Prosedur pelayanan	0,295	3,100
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,050
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,233
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,000
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,133
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,064	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,000
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,100
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,100
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,233	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,267
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,200
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,142	Keamanan pelayanan	0,091	3,300
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,300
					Kewajaran tarif	0,159	3,000
					Kepastian tarif	0,263	3,050
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,200	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,100
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,200		

Tabel III-7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (*Wireless Broadband*, Jumlah Responden: 14 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,195	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,208	Prosedur pelayanan	0,295	3,190
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,321
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,095
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,107
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,214
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,211	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,286
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,214
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,143
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,119	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,095
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,143
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,243	Keamanan pelayanan	0,091	3,167
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,286
					Kewajaran tarif	0,159	3,143
					Kepastian tarif	0,263	3,250
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,143	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,286
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,143		

Tabel III-8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Jaringan Telekomunikasi Selular, Jumlah Responden: 16 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,095	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,044	Prosedur pelayanan	0,295	3,042
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,000
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,104
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,063
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,063
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,164	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,188
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,125
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,188
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,000	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,000
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,000
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,137	Keamanan pelayanan	0,091	3,083
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,063
					Kewajaran tarif	0,159	3,125
					Kepastian tarif	0,263	3,141
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,188	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,250
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,188		

Tabel III-9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (*Radio Trunking*, Jumlah Responden: 15 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,076	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,142	Prosedur pelayanan	0,295	3,178
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,100
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,178
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,133
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,111
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,041	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,000
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,067
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,067
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,022	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,089
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	2,956
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,065	Keamanan pelayanan	0,091	3,067
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,067
					Kewajaran tarif	0,159	3,133
					Kepastian tarif	0,263	3,133
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,067	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	2,933
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,067		

Tabel III-10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Radio Konvensional/Konsesi/Komrad, Jumlah Responden: 40 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,058	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,069	Prosedur pelayanan	0,295	3,058
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,038
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,108
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,100
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,100
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,039	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,025
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,050
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,050
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	2,996	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,025
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	2,967
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,072	Keamanan pelayanan	0,091	3,092
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,125
					Kewajaran tarif	0,159	2,975
					Kepastian tarif	0,263	3,069
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,125	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,075
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,125		

Tabel III-11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Penyiaran Televisi dan Radio Siaran, Jumlah Responden: 39 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,127	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,075	Prosedur pelayanan	0,295	3,009
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,026
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,085
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,205
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,265
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,134	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,077
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,154
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,179
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,085	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,111
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,060
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,182	Keamanan pelayanan	0,091	3,248
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,256
					Kewajaran tarif	0,159	3,179
					Kepastian tarif	0,263	3,199
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,179	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,051
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,179		

Tabel III-12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Penerbangan, Jumlah Responden: 10 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,071	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,132	Prosedur pelayanan	0,295	3,067
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,200
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,167
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,050
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,133
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,064	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,100
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,100
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,000
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,000	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	2,967
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,033
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,088	Keamanan pelayanan	0,091	3,067
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,100
					Kewajaran tarif	0,159	3,100
					Kepastian tarif	0,263	3,150
Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,000	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,000		
			Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000	3,000		

Tabel III-13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Komunikasi darat-udara, Jumlah Responden: 2 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,140	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,300	Prosedur pelayanan	0,295	3,333
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,250
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,500
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,000
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,333
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	2,997	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,000
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,000
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,000
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,167	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,000
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,333
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,081	Keamanan pelayanan	0,091	3,167
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,000
					Kewajaran tarif	0,159	3,000
					Kepastian tarif	0,263	3,250
Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,000	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,000		
			Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000	3,000		

Tabel III-14. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Maritim, Jumlah Responden: 13 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,135	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,240	Prosedur pelayanan	0,295	3,154
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,192
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,359
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,308
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,359
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,099	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,077
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,154
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,077
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,051	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,103
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,000
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,130	Keamanan pelayanan	0,091	3,077
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,154
					Kewajaran tarif	0,159	3,077
					Kepastian tarif	0,263	3,135
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,077	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,154
					Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000	3,077

Tabel III-15. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Satelit, Jumlah Responden: 2 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,721	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,426	Prosedur pelayanan	0,295	3,000
					Persyaratan pelayanan	0,317	4,000
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,000
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	4,000
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,000
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,663	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,000
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	4,000
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	4,000
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,667	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,333
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	4,000
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	4,000	Keamanan pelayanan	0,091	4,000
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	4,000
					Kewajaran tarif	0,159	4,000
					Kepastian tarif	0,263	4,000
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	4,000	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	4,000
					Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000	4,000

Tabel III-16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (Jumlah Responden: 100 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,159	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,143	Prosedur pelayanan	0,295	3,110
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,120
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,157
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,195
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,233
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,164	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,210
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,140
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,150
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,135	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,143
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,127
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,186	Keamanan pelayanan	0,091	3,167
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,240
					Kewajaran tarif	0,159	3,180
					Kepastian tarif	0,263	3,173
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,150	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,150
					Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000	3,150

Pada tabel III-16 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio berada pada nilai **3,159** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Sertifikasi Operator Radio pada tahun 2014 ini berada pada nilai **78,98**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel III-2), maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Nilai IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, disusun oleh 4 (empat) nilai IKM jenis unit layanan Sertifikasi Operator Radio, yaitu:

Tabel III-17. IKM 4 (empat) Jenis Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.

No	Jenis Layanan	IKM
1	REOR	3,221
2	SKOR	3,227
3	IKRAP	3,089
4	IAR	3,053

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

Tabel III-18. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (REOR, Jumlah Responden: 35 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,221	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,215	Prosedur pelayanan	0,295	3,229
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,171
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,200
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,214
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,343
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,206	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,229
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,200
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,200
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,214	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,248
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,181
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,251	Keamanan pelayanan	0,091	3,267
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,314
					Kewajaran tarif	0,159	3,229
					Kepastian tarif	0,263	3,264
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,171	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,171
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,171		

Tabel III-19. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (Sertifikasi Kecakapan Operator Radio/SKOR, Jumlah Responden: 21 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,227	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,222	Prosedur pelayanan	0,295	3,143
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,143
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,333
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,381
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,333
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,187	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,286
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,095
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,190
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,111	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,079
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,143
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,324	Keamanan pelayanan	0,091	3,206
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,381
					Kewajaran tarif	0,159	3,333
					Kepastian tarif	0,263	3,333
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,286	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,286
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,286		

Tabel III-20. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk/IKRAP, Jumlah Responden: 25 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,089	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,070	Prosedur pelayanan	0,295	3,027
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,100
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,040
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,120
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,107
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,117	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,120
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,120
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,120
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,073	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,093
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,053
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,094	Keamanan pelayanan	0,091	3,080
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,160
					Kewajaran tarif	0,159	3,080
					Kepastian tarif	0,263	3,020
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,080	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,120
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,080		

Tabel III-21. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Operator Radio (Izin Amatir Radio / IAR, Jumlah Responden: 19 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,053	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,019	Prosedur pelayanan	0,295	2,965
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,026
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,035
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,053
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,088
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,102	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,158
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,105
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,053
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,079	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,070
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,088
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,024	Keamanan pelayanan	0,091	3,035
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,053
					Kewajaran tarif	0,159	3,000
					Kepastian tarif	0,263	3,026
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,053	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,000
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,053		

Tabel III-22. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Jumlah Responden: 120 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,116	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,134	Prosedur pelayanan	0,295	3,122
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,104
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,150
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,175
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,194
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,108	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,125
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,083
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,125
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,064	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,075
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,053
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,132	Keamanan pelayanan	0,091	3,131
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,167
					Kewajaran tarif	0,159	3,117
					Kepastian tarif	0,263	3,165
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,125	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,067
					Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000	3,125

Pada tabel III-22 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **3,116** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun 2014 ini berada pada nilai **77,91**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel III-2), maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel III-23. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Jumlah Responden: 120 Orang)

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,165	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,183	Prosedur pelayanan	0,295	3,211
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,146
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,189
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,196
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,194
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,166	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,192
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,167
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,150
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,114	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,119
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,108
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,183	Keamanan pelayanan	0,091	3,194
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,233
					Kewajaran tarif	0,159	3,142
					Kepastian tarif	0,263	3,183
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,150	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,150
					Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000	3,150

Pada tabel III-23 terlihat bahwa IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **3,165** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun 2014 ini berada pada nilai **79,13**

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel III-2), maka dapat dianalisis bahwa IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun ini masih berada pada interval mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo dari tahun 2011 sampai tahun 2014, maka dapat disusun sebuah tabel rangkuman tentang perkembangan IKM Ditjen SDPPI seperti tersaji pada tabel berikut ini.

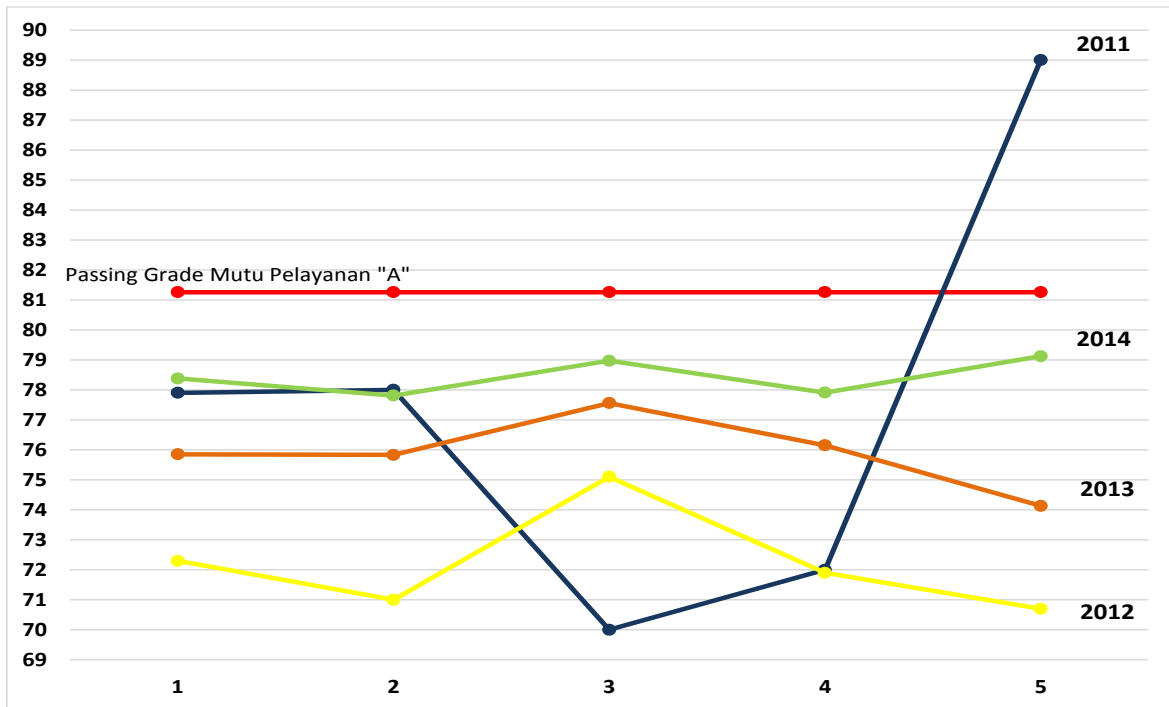
Tabel III-24. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.

Pelayanan Publik	DATA 2011 *)		DATA 2012 *)			DATA 2013			DATA 2014		
	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik / (Turun)	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik / (Turun)
Ditjen SDPPI	77,9	Baik	72,3	Baik	(7,19)	75,85	Baik	4,91	78,36	Baik	3,32
IS R	78	Baik	71	Baik	(8,97)	75,83	Baik	6,80	77,75	Baik	2,53
Sertifikasi Operator Radio	70	Baik	75,1	Baik	7,29	77,56	Baik	3,28	78,98	Baik	1,83
Standarisasi Perangkat	72	Baik	71,9	Baik	(0,14)	76,15	Baik	5,91	77,91	Baik	2,31
Pengujian Perangkat	89	Sangat Baik	70,7	Baik	(20,56)	74,13	Baik	4,85	79,13	Baik	6,75

Dari tabel III-24 terlihat bahwa secara keseluruhan (gabungan dari 4 kelompok responden Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI) menunjukkan adanya kenaikan IKM sebesar 3,32% jika dibandingkan dengan IKM tahun 2013. Begitu pula halnya dengan IKM 4 (empat) Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI semuanya menunjukkan adanya kenaikan nilai IKM. Persentase kenaikan yang terbesar terdapat pada Unit Layanan Pengujian perangkat sebesar 6,75%.

Jika data pada Tabel III-8 dibuatkan grafik perkembangan nilai IKM sejak tahun 2011, maka diperoleh gambaran perkembangan nilai IKM Ditjen SDPPI sebagai berikut.

Pada gambar III-1 terlihat bahwa nilai IKM semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Ditjen SDPPI sedikit lagi bisa melewati *passing grade* mutu pelayanan “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”, yaitu nilai IKM di atas 81,25.



Keterangan :

1 = Ditjen SDPPI

2 = ISR

3 = Sertifikasi Operator Radio

4 = Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

5 = Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Gambar III-1. Grafik Perkembangan IKM Ditjen SDPPI

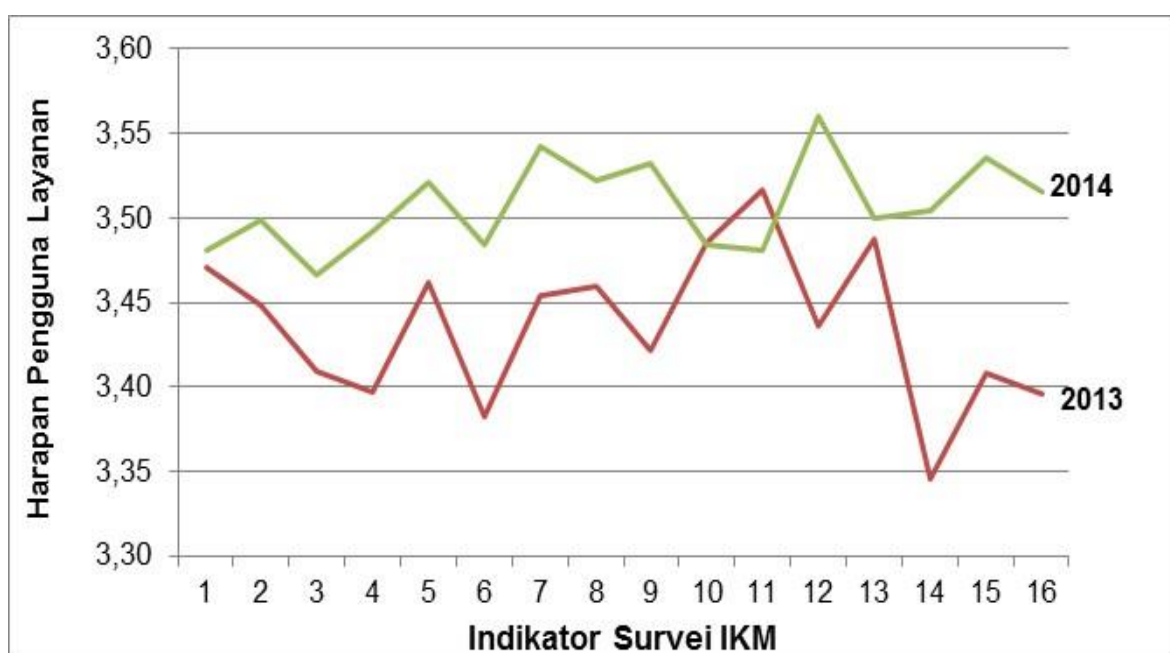
Pada gambar III-1 terlihat bahwa grafik nilai IKM semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI pada tahun 2012 sampai dengan 2014 menunjukkan pola yang hampir sama, namun pada tahun 2014, unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan.

Grafik IKM pada 2011 menunjukkan pola yang berbeda dengan grafik pada tahun-tahun lainnya, hal ini disebabkan oleh indikator survei pada 2011 berbeda dengan indikator survei pada tahun-tahun lainnya.

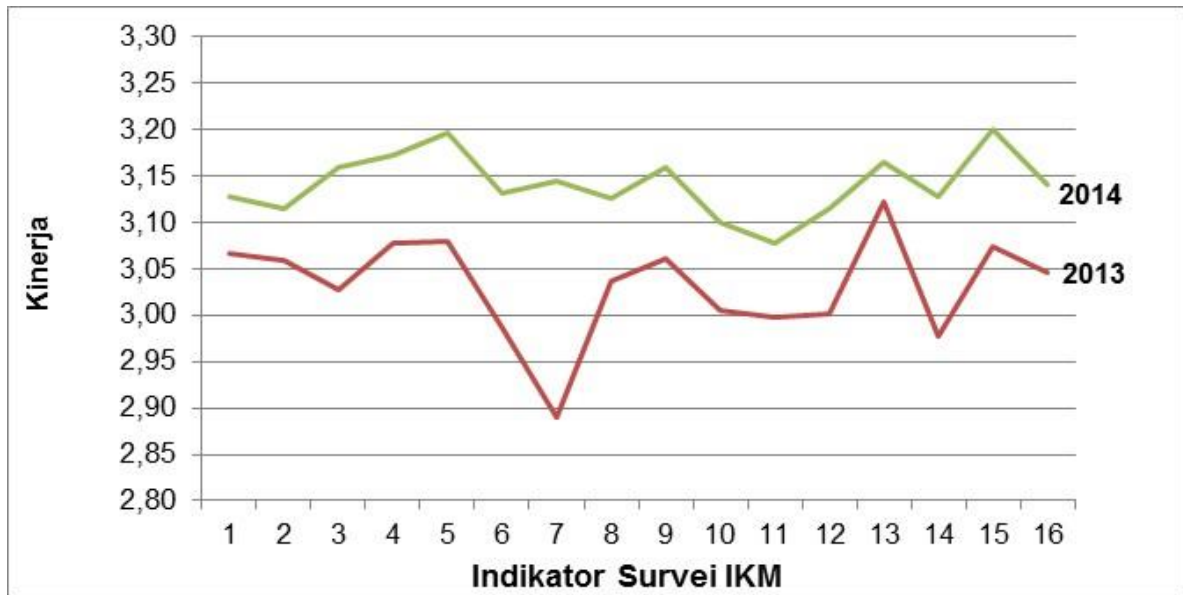
Walaupun kinerja semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI menunjukkan grafik yang meningkat, ditandai dengan IKM yang terus meningkatkan sejak tahun 2012 (lihat gambar III-1), namun hal ini juga diikuti oleh harapan para pengguna layanan publik terhadap kinerja unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI yang juga terus meningkat. Hal ini ditunjukkan dalam tabel dan gambar berikut ini.

Tabel III-25. Perbandingan antara Harapan dan Kinerja Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI

No.	INDIKATOR	HARAPAN		KINERJA	
		2013	2014	2013	2014
1	Prosedur pelayanan	3,471	3,481	3,067	3,128
2	Persyaratan pelayanan	3,449	3,499	3,058	3,114
3	Kejelasan petugas unit layanan	3,409	3,467	3,028	3,159
4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	3,397	3,492	3,078	3,172
5	Kenyamanan lingkungan	3,462	3,521	3,080	3,196
8	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat	3,382	3,484	2,986	3,132
6	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat	3,454	3,542	2,890	3,144
7	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,460	3,522	3,036	3,126
11	Keamanan pelayanan	3,422	3,533	3,060	3,159
9	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	3,485	3,485	3,005	3,099
10	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat	3,517	3,481	2,997	3,077
15	Kepastian jadwal pelayanan	3,436	3,560	3,002	3,114
14	Kepastian tarif	3,487	3,500	3,123	3,165
13	Kewajaran tarif	3,346	3,504	2,978	3,128
12	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,408	3,536	3,074	3,200
16	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat	3,396	3,516	3,046	3,140
	Rata-rata	3,436	3,507	3,032	3,141



Gambar III-2. Grafik Perbandingan Harapan Pengguna Layanan terhadap Kinerja Ditjen SDPPI Tahun 2013 dan 2014.



Gambar III-3. Grafik Perbandingan Harapan Pengguna Layanan terhadap Kinerja Ditjen SDPPI Tahun 2013 dan 2014.

Tabel III-25 menyajikan data tentang harapan pengguna layanan terhadap kinerja unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI dan kinerja yang dipersembahkan oleh unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI. Secara rata-rata harapan pengguna layanan terhadap kinerja unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI naik dari 3,436 pada tahun 2013 menjadi 3,507 pada tahun 2014, naik sebesar 0,071 poin, sedangkan rata-rata kinerja unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI naik dari 3,032 pada tahun 2013 menjadi 3,141 pada tahun 2014, naik sebesar 0,11 poin.

Fakta ini mengindikasikan bahwa perbaikan kinerja unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI cukup berhasil. Hal ini ditunjukkan bahwa kenaikan kinerja lebih besar dari pada kenaikan harapan pengguna layanan.

Fakta ini juga tercermin dalam grafik perbandingan harapan para pengguna layanan publik tahun 2013 dan 2014 (Gambar III-2), serta grafik perbandingan kinerja unit layanan tahun 2013 dan 2014 (Gambar III-3).

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

Integritas Pelayanan Publik suatu unit layanan publik menggambarkan besaran tingkat konsistensi petugas unit layanan publik dalam melaksanakan/menerapkan peraturan/perundang-undangan, prosedur, dan kode etik unit layanan yang bersangkutan didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pengguna layanan.

Indeks integritas pelayanan publik diperoleh dari kombinasi antara variabel **pengalaman integritas** dan **potensi integritas**. Variabel **pengalaman integritas** terdiri dari indikator dan sub-indikator yang terkait dengan pengalaman tindak pidana korupsi, dalam hal ini pemberian gratifikasi yang terjadi di unit layanan yang diamati. Variabel **potensi integritas** terdiri dari indikator dan sub-indikator yang memiliki potensi untuk mencegah terjadinya tindak pidana korupsi, khususnya pemberian gratifikasi pada unit layanan yang diamati di masa mendatang.

Setiap variabel, indikator dan sub indikator akan memberikan kontribusi masing-masing kepada indeks integritas yang dinyatakan dalam bentuk bobot persentase.

Besarnya bobot dari setiap variabel, indikator dan sub indikator ditentukan oleh para pakar yang memiliki keilmuan yang terkait dengan bidang pemberantasan dan pencegahan korupsi, seperti sosiologi, psikologi, hukum, administrasi negara, ekonomi, dan disiplin ilmu lainnya. Bobot ini ditentukan oleh para pakar dalam sebuah diskusi kelompok terarah atau *Focused Group Discussion (FGD)*. FGD ini telah dilaksanakan oleh KPK dengan hasil pembobotan dari variabel, indikator dan sub indikator seperti terlihat dalam tabel berikut ini.

Tabel III-26. Bobot Variabel, Indikator dan Sub Indikator Survei Integritas Pelayanan Publik

Integritas	Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Indeks Integritas Pelayanan Publik (1,00)	Pengalaman Integritas (0,667)	Pengalaman Korupsi (0,250)	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)
			Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)
			Waktu pemberian gratifikasi (0,240)
		Cara Pandang terhadap Korupsi (0,750)	Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)
			Arti pemberian gratifikasi (0,250)
			Lingkungan Kerja (0,127)
	Kebutuhan pertemuan di luar prosedu (0,164)		
	Keterlibatan calo (0,221)		
	Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)		
	Suasana/kondisi di sekitar palayanan (0,123)		
	Potensi Integritas (0,333)	Sistem Administrasi (0,280)	Kepraktisan SOP (0,281)
			Keterbukaan informasi (0,584)
			Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)
	Perilaku Individu (0,280)	Keadilan dalam layanan (0,413)	
		Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	
		Perilaku pengguna layanan (0,260)	
	Pencegahan Korupsi (0,313)	Pencegahan Korupsi (0,313)	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)
			Mekanisme Pengaduan Masyarakat (0,250)

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

Tabel III-27. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo
(Jumlah Responden: 500 Orang)

Integritas	Variabel		Indikator	Sub-indikator	Nilai			
Indeks Integritas Pelayanan Publik	8,52	Pengalaman Integritas (0,667)	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,94	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	8,94		
					Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	8,95		
			8,88	Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,86	Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	8,93	
						Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,56	
		Potensi Integritas (0,333)	7,80	Lingkungan Kerja (0,127)	8,85		Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,95
							Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	8,96
							Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,92
							Keterlibatan calo (0,221)	8,89
	7,72		Sistem Administrasi (0,280)	7,72		Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	8,09	
						Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	8,94	
						Kepraktisan SOP (0,281)	7,64	
						Keterbukaan informasi (0,584)	7,62	
	8,57	Perilaku Individu (0,280)	8,57		Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	8,28		
					Keadilan dalam layanan (0,413)	8,01		
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	8,96		
					Perilaku pengguna layanan (0,260)	8,98		
6,76	Pencegahan Korupsi (0,313)	6,76		Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,42			
				Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	7,76			

Tabel III-27 berdasarkan hasil survei integritas yang dilakukan oleh Ditjen SDPPI pada tahun 2014 dan KPK pada tahun 2012 dengan metodologi yang sama.

Dari Tabel III-27 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI secara gabungan sebesar **8,52** (skala ukur 0-10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Pengertian dari standar minimum Indeks Integritas Pelayanan Publik yang ditetapkan KPK sebesar **6,00** adalah sudah tidak ada lagi hal-hal yang dinilai negatif terjadi di unit layanan publik yang disurvei, seperti: tindak pidana pemberian gratifikasi, praktek percaloan, pertemuan antara petugas dengan pengguna layanan diluar prosedur, suasana di tempat pelayanan nyaman, fasilitas pelayanan lengkap, dan lain sebagainya.

Tabel III-28. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (Jumlah Responden: 160 Orang).

Integritas	Variabel		Indikator	Sub-indikator	Nilai			
Indeks Integritas Pelayanan Publik	8,51	Pengalaman Integritas (0,667)	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,91	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	8,92		
					Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	8,89		
			8,89	Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,89	Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	8,93	
						Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,75	
		Potensi Integritas (0,333)	7,74	Lingkungan Kerja (0,127)	8,82		Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,93
							Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	8,93
							Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)	8,78
							Keterlibatan calo (0,221)	8,93
	7,68		Sistem Administrasi (0,280)	7,68		Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)	8,12	
						Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)	8,91	
						Kepraktisan SOP (0,281)	7,67	
						Keterbukaan informasi (0,584)	7,56	
	8,55	Perilaku Individu (0,280)	8,55		Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)	8,19		
					Keadilan dalam layanan (0,413)	8,00		
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)	8,93		
					Perilaku pengguna layanan (0,260)	8,95		
6,64	Pencegahan Korupsi (0,313)	6,64		Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,26			
				Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	7,79			

Dari Tabel III-28 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR) sebesar **8,15** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Tabel III-29. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio (Jumlah Responden: 100 Orang).

Integritas	Variabel		Indikator	Sub-indikator	Nilai			
Indeks Integritas Pelayanan Publik	8,53	Pengalaman Integritas (0,667)	8,91	Pengalaman Korupsi (0,250)	9,00	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	9,00	
						Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	9,00	
							Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	9,00
							Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,50
							Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	9,00
		Potensi Integritas (0,333)	7,76	Lingkungan Kerja (0,127)	8,91	8,91	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	9,00
	Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)						8,95	
	Keterlibatan calo (0,221)						9,00	
	Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)						8,22	
	Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)						8,98	
	Kepraktisan SOP (0,281)						7,60	
	Keterbukaan informasi (0,584)						7,75	
	Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)						8,25	
	Keadilan dalam layanan (0,413)						8,09	
	Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)						9,00	
	Perilaku pengguna layanan (0,260)						9,00	
Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,06							
Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	7,88							

Dari Tabel III-29 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio sebesar **8,53** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Tabel III-30. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Jumlah Responden: 120 Orang).

Integritas	Variabel		Indikator	Sub-indikator	Nilai			
Indeks Integritas Pelayanan Publik	8,48	Pengalaman Integritas (0,667)	8,82	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,90	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)	8,88	
						Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)	9,00	
							Waktu pemberian gratifikasi (0,240)	8,87
							Arti pemberian gratifikasi (0,250)	8,25
							Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)	8,97
		Potensi Integritas (0,333)	7,80	Lingkungan Kerja (0,127)	8,87	8,87	Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)	8,99
	Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)						9,00	
	Keterlibatan calo (0,221)						8,87	
	Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)						8,12	
	Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)						8,95	
	Kepraktisan SOP (0,281)						7,77	
	Keterbukaan informasi (0,584)						7,62	
	Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)						8,21	
	Keadilan dalam layanan (0,413)						8,02	
	Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)						8,95	
	Perilaku pengguna layanan (0,260)						9,00	
Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)	6,40							
Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)	7,73							

Dari Tabel III-30 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **8,48** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Tabel III-31. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Jumlah Responden: 120 Orang).

Integritas		Variabel		Indikator		Sub-indikator		Nilai
Indeks Integritas Pelayanan Publik	8,56	Pengalaman Integritas (0,667)	8,89	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,95	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)		8,97
						Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)		8,93
				Waktu pemberian gratifikasi (0,240)		8,93		
				Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	8,87	Arti pemberian gratifikasi (0,250)		8,67
		Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)				8,93		
		Lingkungan Kerja (0,127)	8,81			Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)		8,96
						Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)		9,00
				Keterlibatan calo (0,221)		8,77		
	Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)			7,92				
	Potensi Integritas (0,333)	7,91	Sistem Administrasi (0,280)	7,70	Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)		8,92	
					Kepraktisan SOP (0,281)		7,52	
					Keterbukaan informasi (0,584)		7,61	
					Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)		8,48	
			Perilaku Individu (0,280)	8,55	Keadilan dalam layanan (0,413)		7,96	
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)		8,97	
					Perilaku pengguna layanan (0,260)		8,97	
Pencegahan Korupsi (0,313)					7,15	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)		6,97
	Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)		7,68					

Dari Tabel III-31 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **8,56** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Tabel III-32. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	DATA 2013	DATA 2014	
		IIPP	IIPP	% Naik / (Turun)
1	Ditjen SDPPI	7,30	8,52	16,71
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7,15	8,51	19,02
3	Sertifikasi Operator Radio	6,9	8,53	23,62
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,17	8,48	18,27
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,33	8,56	16,78

3.3.2.3. Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, maka dapat dihitung skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan sebagai salah satu komponen penilaian keberhasilan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan dihitung dengan cara mencari nilai rata-rata antara Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data sebelumnya, maka dapat dihitung skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI seperti tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel III-33. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	S kala 1 - 100		
		IIP P	IK M	Nilai Komponen Hasil Pada Masyarakat Pengguna Layanan
1	Ditjen SDPPI Kemkominfo	85,2	78,36	81,78
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	85,1	77,75	81,43
3	Sertifikasi Operator Radio	85,3	78,98	82,14
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	84,8	77,91	81,36
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	85,6	79,13	82,37

Selanjutnya skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan ini akan dibandingkan dengan tabel tentang Format Penilaian Komponen Hasil pada PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 untuk menilai keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi ditinjau dari sudut pandang hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Tabel III-34. Format Penilaian Komponen Hasil (*Results*)

No	Panel Penilaian Hasil	Skor
1	Tidak ada hasil dan/atau tidak tersedia informasi terkait hal ini	0 - 10
2	Hasil menunjukkan kecenderungan negatif dan/atau hasil yang dicapai tidak relevan dengan target yang ingin dicapai	11 - 30
3	Hasil menunjukkan kecenderungan mendatar dan/atau beberapa target yang relevan terpenuhi	31 - 50
4	Hasil menunjukkan kecenderungan perbaikan dan/atau sebagian besar target yang relevan terpenuhi	51 - 70
5	Hasil menunjukkan perkembangan yang substansial dan/atau semua target yang relevan terpenuhi	71 - 90
6	Hasil yang sangat baik dan berkesinambungan telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi. Perbandingan dengan instansi lain untuk semua hasil yang dicapai bersifat positif.	91 -100

Jika skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan ini dibandingkan dengan tabel format Penilaian Komponen Hasil (*Results*), maka diperoleh hasil bahwa hasil penilaian terhadap Ditjen SDPPI dan semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI berada pada baris kelima dari tabel format Penilaian Komponen Hasil (*Results*).

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

3.3.2.4. **Importance Performance Analysis (IPA).**

IPA terdiri dari dua jenis analisis, yaitu:

3.3.2.4.1. **Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).**

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan.

Gap Analysis digunakan untuk merangkum indikator survei yang memiliki angka kesenjangan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan akan menjadi titik fokus perbaikan mutu layanan di masa yang akan datang.

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

Tabel III-35. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Ditjen SDPPI

No.	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi prosedur layanan bersifat terbuka dan mudah diakses	3,488	3,126	0,359
2	Alur prosedur layanan mudah dimengerti	3,462	3,132	0,325
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan perizinan/sertifikasi/rekomendasi yang diajukan	3,492	3,124	0,363
	Rata-rata	3,481	3,128	0,349
II	PERSYARATAN PELAYANAN			
11	Informasi persyaratan pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses.	3,510	3,090	0,422
12	Dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,488	3,144	0,344
	Rata-rata	3,499	3,117	0,383
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
20	Setiap loket pelayanan tersedia petugas yang melayani pengguna layanan di loket tersebut.	3,500	3,120	0,382
21	Nama petugas yang memberikan pelayanan tersedia dengan jelas.	3,450	3,172	0,278
22	Identitas loket pelayanan tersedia dengan jelas.	3,450	3,184	0,266
	Rata-rata	3,467	3,159	0,309
IV	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
31	Petugas pelayanan berpenampilan rapi.	3,468	3,162	0,308
32	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, menghormati dan menghargai pengguna layanan)	3,516	3,182	0,334

	Rata-rata	3,492	3,172	0,321
V	KENYAMANAN LINGKUNGAN			
33	Ruang pelayanan tertata dengan baik (bersih, rapi dan teratur).	3,534	3,184	0,354
34	Fasilitas yang tersedia di tempat pelayanan memadai dan berfungsi dengan baik (pendingin ruangan/AC, ruang tunggu, tempat duduk, booklet, leaflet, poster, layar PC, sistem antrian, toilet/WC, sarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (difabel), ruang khusus ibu menyusui, ibu hamil dan manula)	3,546	3,218	0,332
35	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi tersedia dengan memadai (komputer dan/atau Wifi).	3,482	3,188	0,298
	Rata-rata	3,521	3,197	0,328
VI	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
42	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan sesuai dengan jam kerja.	3,542	3,144	0,400
	Rata-rata	3,542	3,144	0,400
VII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN			
43	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara profesional.	3,522	3,128	0,394
	Rata-rata	3,522	3,128	0,394
VIII	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
44	Petugas unit layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan.	3,484	3,130	0,352
	Rata-rata	3,484	3,130	0,352
IX	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
46	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat dalam melayani pengguna layanan.	3,490	3,102	0,380
47	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan.	3,496	3,106	0,382
48	Produk yang dihasilkan dari proses pelayanan tepat sesuai dengan harapan pengguna layanan.	3,468	3,100	0,360
	Rata-rata	3,485	3,103	0,374
X	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
51	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (<i>call center</i> , kotak pengaduan, atau email pengaduan).	3,510	3,082	0,430
52	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk.	3,476	3,066	0,414
53	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik.	3,456	3,076	0,384
	Rata-rata	3,481	3,075	0,409
XI	KEAMANAN PELAYANAN			
59	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan terjamin.	3,518	3,128	0,398
60	Pengguna layanan terjamin keamanannya dari resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	3,532	3,162	0,378
61	Ditjen SDPPI menjamin kerahasiaan dan keamanan informasi dan dokumen pengguna layanan.	3,548	3,190	0,364
	Rata-rata	3,533	3,160	0,380
XII	Keadilan Mendapatkan Pelayanan			
62	Petugas unit layanan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.	3,536	3,200	0,336

	Rata-rata	3,536	3,200	0,336
XIII	KEWAJARAN TARIF			
64	Besarnya tarif yang dibayar oleh pengguna layanan dinilai wajar jika dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.	3,504	3,132	0,378
	Rata-rata	3,504	3,132	0,378
XIV	KEPASTIAN TARIF			
68	Informasi tentang tarif diumumkan secara terbuka.	3,478	3,137	0,344
69	Mekanisme dan tempat pembayaran tarif diumumkan secara terbuka.	3,482	3,126	0,361
70	Tarif yang dibayar oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,520	3,200	0,321
71	Tidak ada tarif diluar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang dibayar oleh pengguna layanan.	3,520	3,204	0,317
	Rata-rata	3,500	3,167	0,336
XV	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
86	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI.	3,560	3,112	0,446
	Rata-rata	3,560	3,112	0,446
XVI	SIKAP EMPATI PETUGAS DALAM MELAYANI MASYARAKAT			
88	Petugas menunjukkan sikap bersungguh-sungguh dalam melayani pengguna layanan.	3,516	3,140	0,380
	Rata-rata	3,516	3,140	0,380
			Rata-rata Kesenjangan	0,367
			Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)	0,037
			Keragaman (<i>Variance</i>)	0,001
			Ambang Batas Atas Kesenjangan	0,385

Dari Tabel III-35 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kepastian jadwal pelayanan (0,446),**
- **Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat (0,404),**
- **Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat (0,398), dan**
- **Tanggung jawab petugas pelayanan (0,396).**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,385.

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

Fakta ini perlu mendapat perhatian, karena keempat indikator tersebut terkait dengan profesionalitas petugas unit layanan publik Ditjen SDPPI yang terlibat langsung dengan proses pelayanan.

Tabel III-36. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No.	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi prosedur layanan bersifat terbuka dan mudah diakses	3,513	3,081	0,431
2	Alur prosedur layanan mudah dimengerti	3,444	3,075	0,369
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan perizinan/sertifikasi/rekomendasi yang diajukan	3,469	3,088	0,381
	Rata-rata	3,475	3,081	0,394
II	PERSYARATAN PELAYANAN			
11	Informasi persyaratan pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses.	3,575	3,075	0,500
12	Dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,538	3,113	0,425
	Rata-rata	3,556	3,094	0,463
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
20	Setiap loket pelayanan tersedia petugas yang melayani pengguna layanan di loket tersebut.	3,525	3,119	0,406
21	Nama petugas yang memberikan pelayanan tersedia dengan jelas.	3,481	3,156	0,325
22	Identitas loket pelayanan tersedia dengan jelas.	3,463	3,156	0,306
	Rata-rata	3,490	3,144	0,346
IV	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
31	Petugas pelayanan berpenampilan rapi.	3,444	3,119	0,325
32	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, menghormati dan menghargai pengguna layanan)	3,506	3,156	0,350
	Rata-rata	3,475	3,138	0,338
V	KENYAMANAN LINGKUNGAN			
33	Ruang pelayanan tertata dengan baik (bersih, rapi dan teratur).	3,538	3,156	0,381
34	Fasilitas yang tersedia di tempat pelayanan memadai dan berfungsi dengan baik (pendingin ruangan/AC, ruang tunggu, tempat duduk, booklet, leaflet, poster, layar PC, sistem antrian, toilet/WC, sarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (difabel), ruang khusus ibu menyusui, ibu hamil dan manula)	3,544	3,200	0,344
35	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi tersedia dengan memadai (komputer dan/atau Wifi).	3,519	3,169	0,350
	Rata-rata	3,533	3,175	0,358
VI	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
42	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan sesuai dengan jam kerja.	3,556	3,081	0,475
	Rata-rata	3,556	3,081	0,475
VII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN			
43	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara profesional.	3,544	3,119	0,425
	Rata-rata	3,544	3,119	0,425
VIII	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
44	Petugas unit layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan.	3,513	3,113	0,400
	Rata-rata	3,513	3,113	0,400

IX	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
46	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat dalam melayani pengguna layanan.	3,525	3,100	0,425
47	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan.	3,531	3,050	0,481
48	Produk yang dihasilkan dari proses pelayanan tepat sesuai dengan harapan pengguna layanan.	3,494	3,075	0,419
	Rata-rata	3,517	3,075	0,442
X	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
51	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (<i>call center</i> , kotak pengaduan, atau email pengaduan).	3,538	3,056	0,481
52	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk.	3,525	3,031	0,494
53	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik.	3,494	3,031	0,463
	Rata-rata	3,519	3,040	0,479
XI	KEAMANAN PELAYANAN			
59	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan terjamin.	3,569	3,119	0,450
60	Pengguna layanan terjamin keamanannya dari resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	3,575	3,131	0,444
61	Ditjen SDPPI menjamin kerahasiaan dan keamanan informasi dan dokumen pengguna layanan.	3,594	3,200	0,394
	Rata-rata	3,579	3,150	0,429
XII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
62	Petugas unit layanan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.	3,594	3,175	0,419
	Rata-rata	3,594	3,175	0,419
XIII	KEWAJARAN TARIF			
64	Besarnya tarif yang dibayar oleh pengguna layanan dinilai wajar jika dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.	3,525	3,094	0,431
	Rata-rata	3,525	3,094	0,431
XIV	KEPASTIAN TARIF			
68	Informasi tentang tarif diumumkan secara terbuka.	3,481	3,113	0,369
69	Mekanisme dan tempat pembayaran tarif diumumkan secara terbuka.	3,513	3,131	0,381
70	Tarif yang dibayar oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,556	3,163	0,394
71	Tidak ada tarif diluar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang dibayar oleh pengguna layanan.	3,550	3,181	0,369
	Rata-rata	3,525	3,147	0,378
XV	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
86	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI.	3,606	3,100	0,506
	Rata-rata	3,606	3,100	0,506
XVI	SIKAP EMPATI PETUGAS DALAM MELAYANI MASYARAKAT			
88	Petugas menunjukkan sikap bersungguh-sungguh dalam melayani pengguna layanan.	3,544	3,138	0,406
	Rata-rata	3,544	3,138	0,406
			Rata-rata Kesenjangan	0,418
			Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)	0,049
			Keragaman (<i>Variance</i>)	0,002
			Ambang Batas Atas Kesenjangan	0,442

Dari Tabel III-36 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kepastian jadwal pelayanan (0,506)**
- **Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat (0,479),**
- **Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat (0,475),**
- **Persyaratan pelayanan (0,463), dan**
- **Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,442).**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,442.

Tabel III-37. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.

No.	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi prosedur layanan bersifat terbuka dan mudah diakses	3,520	3,110	0,410
2	Alur prosedur layanan mudah dimengerti	3,560	3,100	0,460
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan perizinan/sertifikasi/rekomendasi yang diajukan	3,610	3,120	0,490
	Rata-rata	3,563	3,110	0,453
II	PERSYARATAN PELAYANAN			
11	Informasi persyaratan pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses.	3,550	3,080	0,470
12	Dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,550	3,160	0,390
	Rata-rata	3,550	3,120	0,430
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
20	Setiap loket pelayanan tersedia petugas yang melayani pengguna layanan di loket tersebut.	3,570	3,150	0,420
21	Nama petugas yang memberikan pelayanan tersedia dengan jelas.	3,490	3,160	0,330
22	Identitas loket pelayanan tersedia dengan jelas.	3,550	3,160	0,390
	Rata-rata	3,537	3,157	0,380
IV	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
31	Petugas pelayanan berpenampilan rapi.	3,490	3,180	0,310
32	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, menghormati dan menghargai pengguna layanan)	3,540	3,210	0,330
	Rata-rata	3,515	3,195	0,320
V	KENYAMANAN LINGKUNGAN			
33	Ruang pelayanan tertata dengan baik (bersih, rapi dan teratur).	3,580	3,220	0,360
34	Fasilitas yang tersedia di tempat pelayanan memadai dan berfungsi dengan baik (pendingin ruangan/AC, ruang tunggu, tempat duduk, booklet, leaflet, poster, layar PC, sistem antrian, toilet/WC, sarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (difabel), ruang khusus ibu menyusui, ibu hamil dan manula)	3,630	3,230	0,400
35	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi tersedia dengan memadai (komputer dan/atau Wifi).	3,530	3,250	0,280
	Rata-rata	3,580	3,233	0,347

VI	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
42	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan sesuai dengan jam kerja.	3,590	3,210	0,380
	Rata-rata	3,590	3,210	0,380
VII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN			
43	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara profesional.	3,540	3,140	0,400
	Rata-rata	3,540	3,140	0,400
VIII	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
44	Petugas unit layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan.	3,490	3,150	0,340
	Rata-rata	3,490	3,150	0,340
IX	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
46	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat dalam melayani pengguna layanan.	3,570	3,140	0,430
47	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan.	3,530	3,160	0,370
48	Produk yang dihasilkan dari proses pelayanan tepat sesuai dengan harapan pengguna layanan.	3,530	3,130	0,400
	Rata-rata	3,543	3,143	0,400
X	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
51	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (<i>call center</i> , kotak pengaduan, atau email pengaduan).	3,580	3,110	0,470
52	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk.	3,460	3,100	0,360
53	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik.	3,490	3,170	0,320
	Rata-rata	3,510	3,127	0,383
XI	KEAMANAN PELAYANAN			
59	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan terjamin.	3,620	3,140	0,480
60	Pengguna layanan terjamin keamanannya dari resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	3,570	3,190	0,380
61	Ditjen SDPPI menjamin kerahasiaan dan keamanan informasi dan dokumen pengguna layanan.	3,600	3,170	0,430
	Rata-rata	3,597	3,167	0,430
XII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
62	Petugas unit layanan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.	3,620	3,240	0,380
	Rata-rata	3,620	3,240	0,380
XIII	KEWAJARAN TARIF			
64	Besarnya tarif yang dibayar oleh pengguna layanan dinilai wajar jika dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.	3,580	3,180	0,400
	Rata-rata	3,580	3,180	0,400
XIV	KEPASTIAN TARIF			
68	Informasi tentang tarif diumumkan secara terbuka.	3,550	3,140	0,410
69	Mekanisme dan tempat pembayaran tarif diumumkan secara terbuka.	3,550	3,100	0,450
70	Tarif yang dibayar oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,630	3,210	0,420
71	Tidak ada tarif diluar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang dibayar oleh pengguna layanan.	3,640	3,240	0,400
	Rata-rata	3,593	3,173	0,420

XV	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
86	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI.	3,650	3,150	0,500
No.	PERTANYAAN	3,650	3,150	0,500
	Rata-rata			
XVI	SIKAP EMPATI PETUGAS DALAM MELAYANI MASYARAKAT			
88	Petugas menunjukkan sikap bersungguh-sungguh dalam melayani pengguna layanan.	3,600	3,150	0,450
	Rata-rata	3,520	3,110	0,410
			Rata-rata Kesenjangan	0,401
			Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)	0,046
			Keragaman (<i>Variance</i>)	0,002
			Ambang Batas Atas Kesenjangan	0,423

Dari Tabel III-37 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kepastian jadwal pelayanan (0,500).**
- **Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat (0,450).**
- **Prosedur pelayanan (0,453).**
- **Keamanan pelayanan (0,430).**
- **Persyaratan pelayanan (0,430).**
- **Kepastian tarif (0,420).**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,423.

Tabel III-38. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

No.	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi prosedur layanan bersifat terbuka dan mudah diakses	3,442	3,125	0,317
2	Alur prosedur layanan mudah dimengerti	3,392	3,125	0,267
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan perizinan/sertifikasi/rekomendasi yang diajukan	3,425	3,117	0,308
	Rata-rata	3,419	3,122	0,297
II	PERSYARATAN PELAYANAN			
11	Informasi persyaratan pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses.	3,467	3,067	0,400
12	Dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,433	3,142	0,292
	Rata-rata	3,450	3,104	0,346
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
20	Setiap loket pelayanan tersedia petugas yang melayani pengguna layanan di loket tersebut.	3,425	3,092	0,333
21	Nama petugas yang memberikan pelayanan tersedia dengan jelas.	3,417	3,158	0,258
22	Identitas loket pelayanan tersedia dengan jelas.	3,400	3,200	0,200
	Rata-rata	3,414	3,150	0,264
IV	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
31	Petugas pelayanan berpenampilan rapi.	3,492	3,142	0,350

32	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, menghormati dan menghargai pengguna layanan)	3,567	3,208	0,358
	Rata-rata	3,529	3,175	0,354
V	KENYAMANAN LINGKUNGAN			
33	Ruang pelayanan tertata dengan baik (bersih, rapi dan teratur).	3,525	3,175	0,350
34	Fasilitas yang tersedia di tempat pelayanan memadai dan berfungsi dengan baik (pendingin ruangan/AC, ruang tunggu, tempat duduk, booklet, leaflet, poster, layar PC, sistem antrian, toilet/WC, sarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (difabel), ruang khusus ibu menyusui, ibu hamil dan manula)	3,550	3,233	0,317
35	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi tersedia dengan memadai (komputer dan/atau Wifi).	3,450	3,175	0,275
	Rata-rata	3,508	3,194	0,314
VI	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
42	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan sesuai dengan jam kerja.	3,517	3,125	0,392
	Rata-rata	3,517	3,125	0,392
VII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN			
43	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara profesional.	3,483	3,083	0,400
	Rata-rata	3,483	3,083	0,400
VIII	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
44	Petugas unit layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan.	3,500	3,125	0,375
	Rata-rata	3,500	3,125	0,375
IX	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
46	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat dalam melayani pengguna layanan.	3,433	3,083	0,350
47	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan.	3,492	3,092	0,400
48	Produk yang dihasilkan dari proses pelayanan tepat sesuai dengan harapan pengguna layanan.	3,475	3,050	0,425
	Rata-rata	3,467	3,075	0,392
X	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
51	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (<i>call center</i> , kotak pengaduan, atau email pengaduan).	3,475	3,083	0,392
52	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk.	3,467	3,042	0,425
53	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik.	3,400	3,033	0,367
	Rata-rata	3,447	3,053	0,394
XI	KEAMANAN PELAYANAN			
59	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan terjamin.	3,475	3,083	0,392
60	Pengguna layanan terjamin keamanannya dari resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	3,542	3,150	0,392
61	Ditjen SDPPI menjamin kerahasiaan dan keamanan informasi dan dokumen pengguna layanan.	3,550	3,158	0,392
	Rata-rata	3,522	3,131	0,392
XII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
62	Petugas unit layanan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.	3,475	3,167	0,308

	Rata-rata	3,475	3,167	0,308
XIII	KEWAJARAN TARIF			
64	Besarnya tarif yang dibayar oleh pengguna layanan dinilai wajar jika dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.	3,483	3,117	0,367
	Rata-rata	3,483	3,117	0,367
XIV	KEPASTIAN TARIF			
68	Informasi tentang tarif diumumkan secara terbuka.	3,450	3,142	0,308
69	Mekanisme dan tempat pembayaran tarif diumumkan secara terbuka.	3,450	3,117	0,333
70	Tarif yang dibayar oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,467	3,217	0,250
71	Tidak ada tarif diluar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang dibayar oleh pengguna layanan.	3,475	3,183	0,292
	Rata-rata	3,460	3,165	0,296
XV	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
86	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI.	3,542	3,067	0,475
	Rata-rata	3,542	3,067	0,475
XVI	SIKAP EMPATI PETUGAS DALAM MELAYANI MASYARAKAT			
88	Petugas menunjukkan sikap bersungguh-sungguh dalam melayani pengguna layanan.	3,508	3,125	0,383
	Rata-rata	3,508	3,125	0,383
			Rata-rata Kesenjangan	0,359
			Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)	0,053
			Keragaman (<i>Variance</i>)	0,003
			Ambang Batas Atas Kesenjangan	0,385

Dari Tabel III-38 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kepastian jadwal pelayanan (0,475)**
- **Tanggung jawab petugas pelayanan (0,400)**
- **Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat (0,394)**
- **Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat (0,392)**
- **Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,392).**
- **Keamanan pelayanan (0,392)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,385.

Tabel III-39. *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

No.	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi prosedur layanan bersifat terbuka dan mudah diakses	3,475	3,208	0,267
2	Alur prosedur layanan mudah dimengerti	3,475	3,233	0,242
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan perizinan/sertifikasi/rekomendasi yang diajukan	3,492	3,192	0,300
	Rata-rata	3,481	3,211	0,269

II	PERSYARATAN PELAYANAN			
11	Informasi persyaratan pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses.	3,433	3,125	0,308
12	Dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,425	3,167	0,258
	Rata-rata	3,429	3,146	0,283
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
20	Setiap loket pelayanan tersedia petugas yang melayani pengguna layanan di loket tersebut.	3,483	3,125	0,358
21	Nama petugas yang memberikan pelayanan tersedia dengan jelas.	3,408	3,217	0,192
22	Identitas loket pelayanan tersedia dengan jelas.	3,400	3,225	0,175
	Rata-rata	3,431	3,189	0,242
IV	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
31	Petugas pelayanan berpenampilan rapi.	3,458	3,225	0,233
32	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, menghormati dan menghargai pengguna layanan)	3,458	3,167	0,292
	Rata-rata	3,458	3,196	0,263
V	KENYAMANAN LINGKUNGAN			
33	Ruang pelayanan tertata dengan baik (bersih, rapi dan teratur).	3,500	3,200	0,300
34	Fasilitas yang tersedia di tempat pelayanan memadai dan berfungsi dengan baik (pendingin ruangan/AC, ruang tunggu, tempat duduk, booklet, leaflet, poster, layar PC, sistem antrian, toilet/WC, sarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (difabel), ruang khusus ibu menyusui, ibu hamil dan manula)	3,475	3,217	0,258
35	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi tersedia dengan memadai (komputer dan/atau Wifi).	3,425	3,167	0,258
	Rata-rata	3,467	3,194	0,272
VI	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
42	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan sesuai dengan jam kerja.	3,508	3,192	0,317
	Rata-rata	3,508	3,192	0,317
VII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN			
43	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara profesional.	3,517	3,167	0,350
	Rata-rata	3,517	3,167	0,350
VIII	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
44	Petugas unit layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan.	3,425	3,150	0,275
	Rata-rata	3,425	3,150	0,275
IX	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
46	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat dalam melayani pengguna layanan.	3,433	3,100	0,333
47	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan.	3,425	3,117	0,308
48	Produk yang dihasilkan dari proses pelayanan tepat sesuai dengan harapan pengguna layanan.	3,375	3,142	0,233
	Rata-rata	3,411	3,119	0,292
X	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
51	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (<i>call center</i> , kotak pengaduan, atau email pengaduan).	3,450	3,092	0,358

52	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk.	3,433	3,117	0,317
53	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik.	3,433	3,117	0,317
	Rata-rata	3,439	3,108	0,331
XI	KEAMANAN PELAYANAN			
59	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan terjamin.	3,408	3,167	0,242
60	Pengguna layanan terjamin keamanannya dari resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	3,433	3,192	0,242
61	Ditjen SDPPI menjamin kerahasiaan dan keamanan informasi dan dokumen pengguna layanan.	3,442	3,225	0,217
	Rata-rata	3,428	3,194	0,233
XII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
62	Petugas unit layanan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.	3,450	3,233	0,217
	Rata-rata	3,450	3,233	0,217
XIII	KEWAJARAN TARIF			
64	Besarnya tarif yang dibayar oleh pengguna layanan dinilai wajar jika dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.	3,433	3,142	0,292
	Rata-rata	3,433	3,142	0,292
XIV	KEPASTIAN TARIF			
68	Informasi tentang tarif diumumkan secara terbuka.	3,442	3,150	0,292
69	Mekanisme dan tempat pembayaran tarif diumumkan secara terbuka.	3,417	3,150	0,267
70	Tarif yang dibayar oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,433	3,217	0,217
71	Tidak ada tarif diluar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang dibayar oleh pengguna layanan.	3,425	3,217	0,208
	Rata-rata	3,429	3,183	0,246
XV	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
86	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI.	3,442	3,150	0,292
	Rata-rata	3,442	3,150	0,292
XVI	SIKAP EMPATI PETUGAS DALAM MELAYANI MASYARAKAT			
88	Petugas menunjukkan sikap bersungguh-sungguh dalam melayani pengguna layanan.	3,417	3,150	0,267
	Rata-rata	3,417	3,150	0,267
			Rata-rata Kesenjangan	0,277
			Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)	0,035
			Ambang Batas Atas Kesenjangan	0,295

Dari Tabel III-39 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Tanggung jawab petugas pelayanan (0,350)**
- **Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat (0,317)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,295.

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) setiap unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI, maka dapat dirangkum dalam satu tabel berikut ini.

Tabel III-40. Indikator-indikator dengan kesenjangan yang lebar untuk setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI.

No	INDIKATOR	Ditjen SDPPI	IS R	SOR	Sertifikasi Alat	Pengujian Alat	Rata-Rata
1	Kepastian jadwal pelayanan	0,446	0,506	0,500	0,475		0,494
2	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat			0,450			0,450
3	Prosedur pelayanan			0,453			0,453
4	Persyaratan pelayanan		0,394	0,430			0,412
5	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat	0,404	0,479		0,394		0,437
6	Kepastian tarif			0,420			0,420
7	Keamanan pelayanan			0,430	0,392		0,411
8	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat	0,398	0,475		0,392	0,317	0,395
9	Kecepatan dan ketepatan pelayanan		0,442		0,392		0,417
10	Tanggung jawab petugas pelayanan	0,396			0,400	0,350	0,375

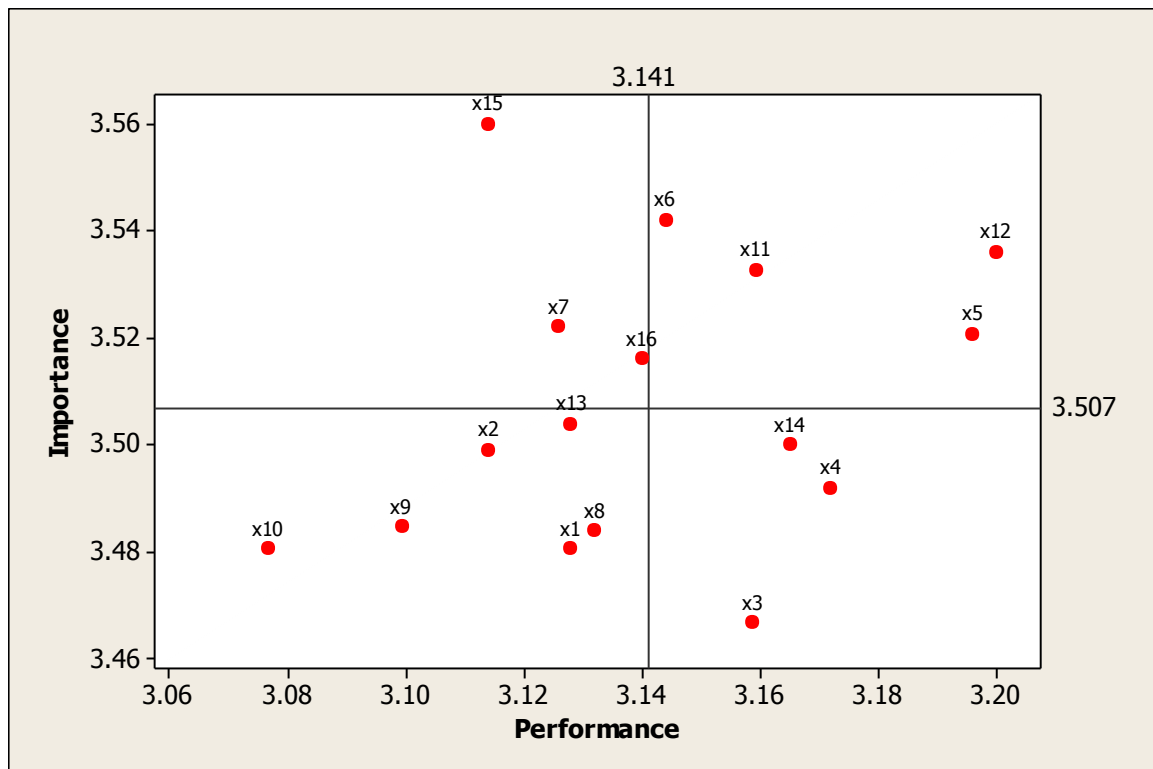
Berdasarkan rangkuman *gap analysis* pada tabel III-40 dapat disimpulkan

Berdasarkan rangkuman *gap analysis* pada tabel III-40 dapat disimpulkan ada 4 (empat) fokus perbaikan kinerja yang perlu dilakukan pada tingkat Ditjen SDPPI, yaitu : (1) Kepastian jadwal pelayanan, khususnya pelayanan pada saat jam buka, jam istirahat makan siang dan tutup loket pelayanan; (2) Meningkatkan kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan; (3) memperbaiki respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan; (4) Tanggung Jawab petugas pelayanan dalam menjalani tugasnya sebagai melayani pelanggan.

3.3.2.4.2. Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

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

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI Kemkominfo tahun 2014 secara keseluruhan tersaji pada gambar berikut ini.



Gambar III-4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI

Keterangan :

No.	INDIKATOR	Y	X
X1	Prosedur pelayanan	3,481	3,128
X2	Persyaratan pelayanan	3,499	3,114
X3	Kejelasan petugas unit layanan	3,467	3,159
X4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	3,492	3,172
X5	Kenyamanan lingkungan	3,521	3,196
X6	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat	3,542	3,144
X7	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,522	3,126
X8	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat	3,484	3,132
X9	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	3,485	3,099
X10	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat	3,481	3,077
X11	Keamanan pelayanan	3,533	3,159
X12	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,536	3,200
X13	Kewajaran tarif	3,504	3,128
X14	Kepastian tarif	3,500	3,165
X15	Kepastian jadwal pelayanan	3,560	3,114
X16	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat	3,516	3,140
	Rata-rata Kesenjangan	3,508	3,141

Berdasarkan gambar III-4 dapat dirangkum bahwa:

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

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini ada 4 (empat), yaitu :

- X15 = Kepastian Jadwal Pelayanan.
- X7 = Tanggungjawab Petugas Pelayanan.
- X16 = Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah :

- X5 = Kenyamanan Lingkungan;
- X6 = Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat;
- X11 = Keamanan pelayanan;
- X12 = Keadilan mendapatkan 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:

- X1 = Prosedur pelayanan,
- X2 = Persyaratan pelayanan,
- X8 = Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat,
- X9 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan
- X10 = Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat
- X13 = Kewajaran tarif.

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.

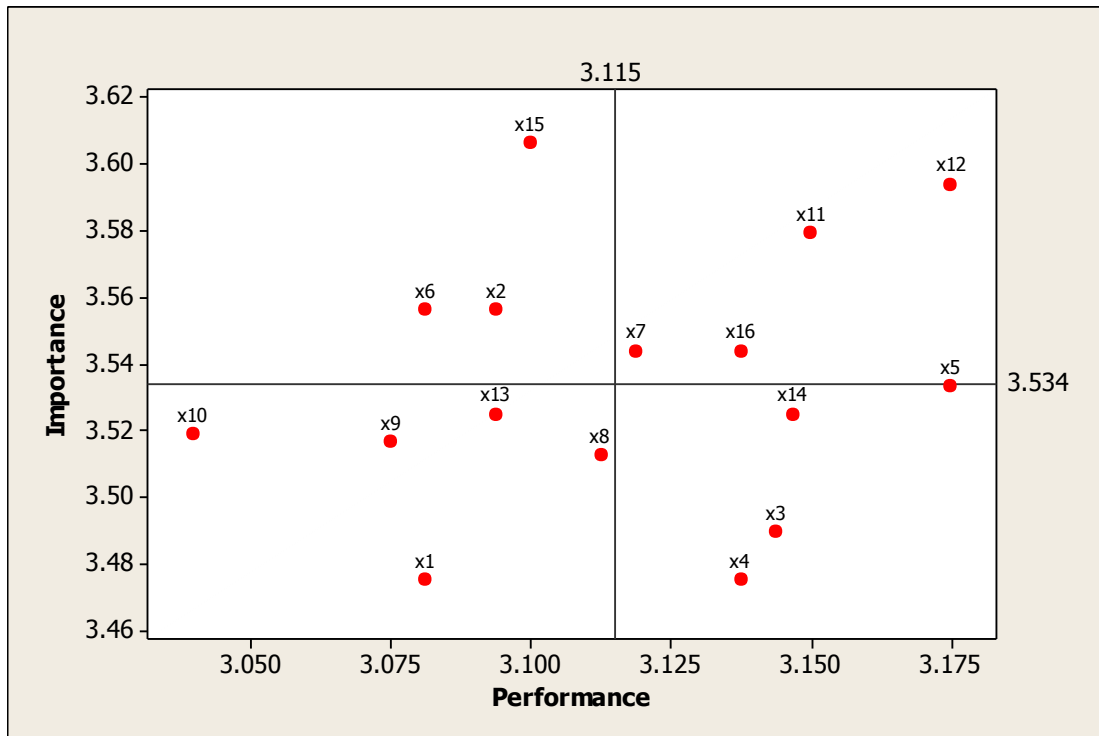
Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- X3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- X4 = Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan,
- X14 = Kepastian tarif.

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

3.3.2.4.3. Analisis Kuadran Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada kelompok responden Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio tersaji pada Gambar berikut ini.



Gambar III-5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.

Keterangan :

No.	INDIKATOR	Y	X
X1	Prosedur pelayanan	3,475	3,081
X2	Persyaratan pelayanan	3,556	3,094
X3	Kejelasan petugas unit layanan	3,490	3,144
X4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	3,475	3,138
X5	Kenyamanan lingkungan	3,533	3,175
X6	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat	3,556	3,081
X7	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,544	3,119
X8	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat	3,513	3,113
X9	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	3,517	3,075
X10	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat	3,519	3,040
X11	Keamanan pelayanan	3,579	3,150
X12	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,594	3,175
X13	Kewajaran tarif	3,525	3,094
X14	Kepastian tarif	3,525	3,147
X15	Kepastian jadwal pelayanan	3,606	3,100
X16	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat	3,544	3,138
	Rata-rata	3,534	3,116

Berdasarkan gambar III-5 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah :

- X15 = Kepastian Jadwal Pelayanan.
- X6 = Kedisiplinan Petugas dalam melayani Masyarakat.
- X2 = Persyaratan Pelayanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah :

- X5 = Kenyamanan lingkungan,
- X7 = Tanggung jawab petugas pelayanan,
- X11 = Keamanan pelayanan,
- X12 = Keadilan mendapatkan pelayanan,
- X16 = Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X1 = Prosedur pelayanan,
- X8 = Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat,
- X9 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- X10 = Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat.
- X13 = Kewajaran Tarif Pelayanan.

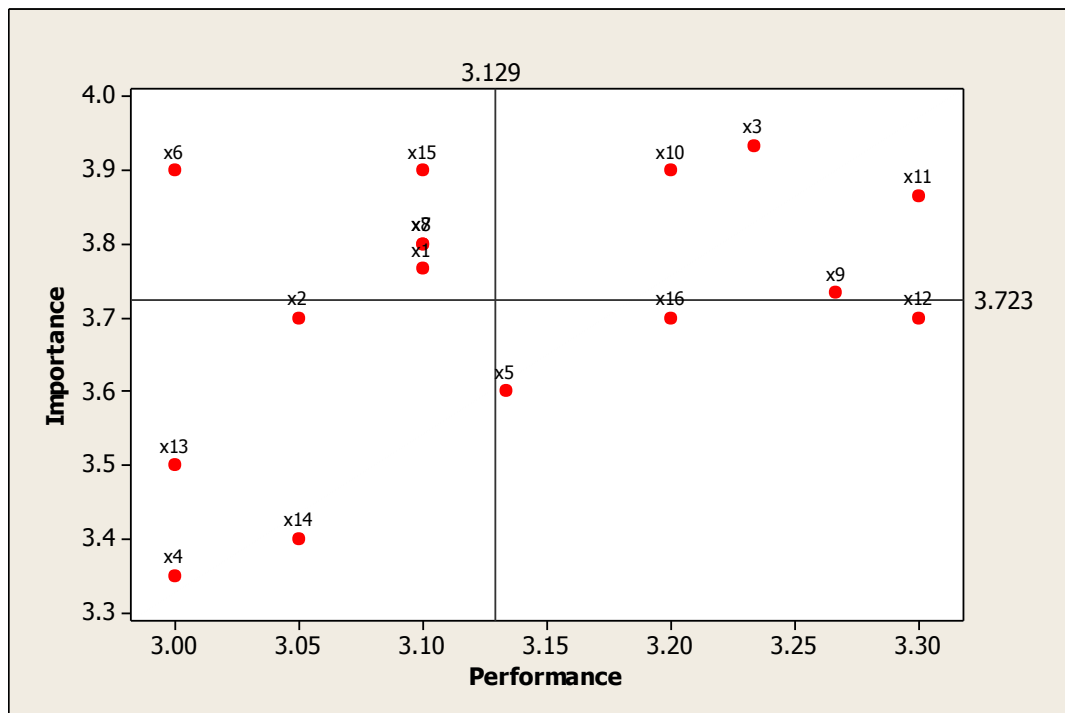
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 2 (dua), yaitu :

- X3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- X4 = Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan,
- X14 = Kepastian tarif.

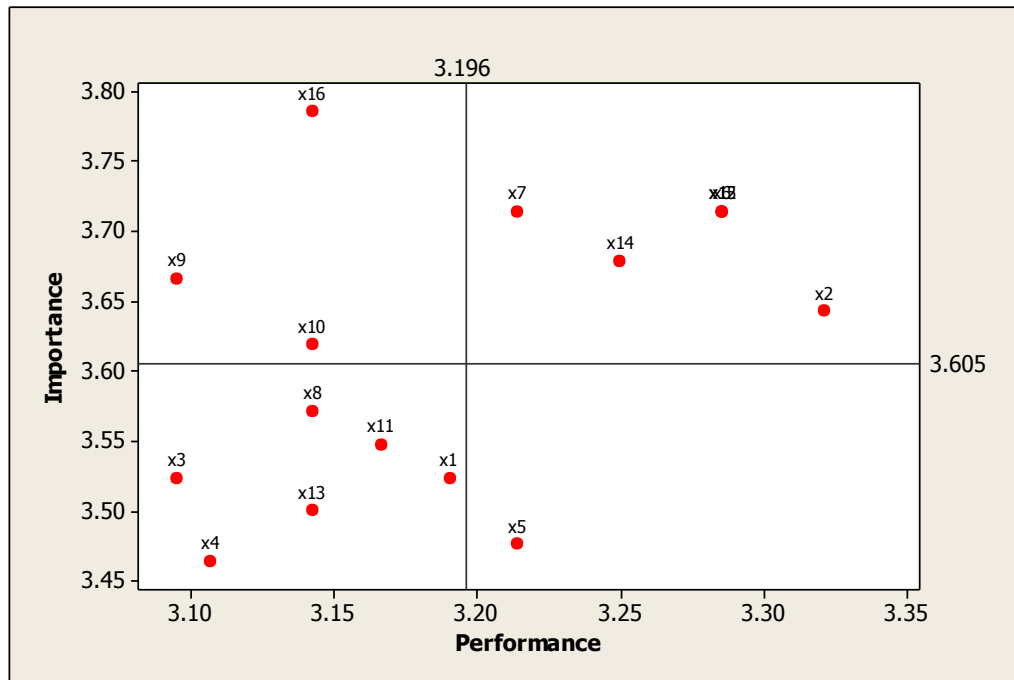
Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dibangun dari 10 (sepuluh) unit layanan yang terangkum dalam Unit Layanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR), yaitu:

1. *Microwave Link.*



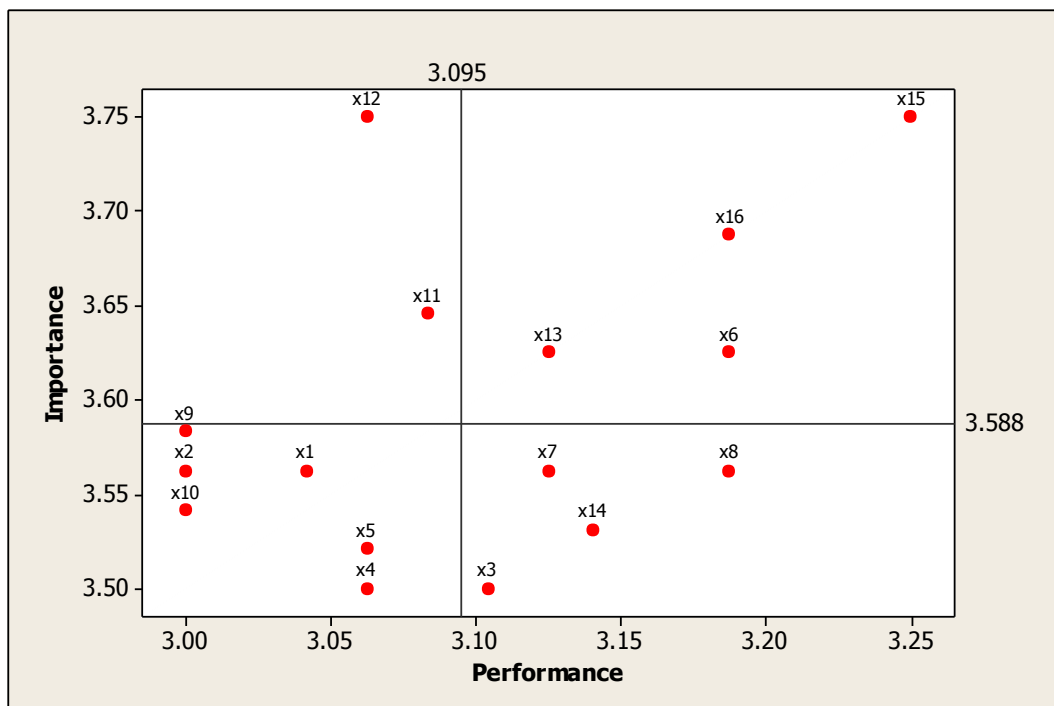
Gambar III-6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan *Microwave Link.*

2. *Wireless Broadband.*



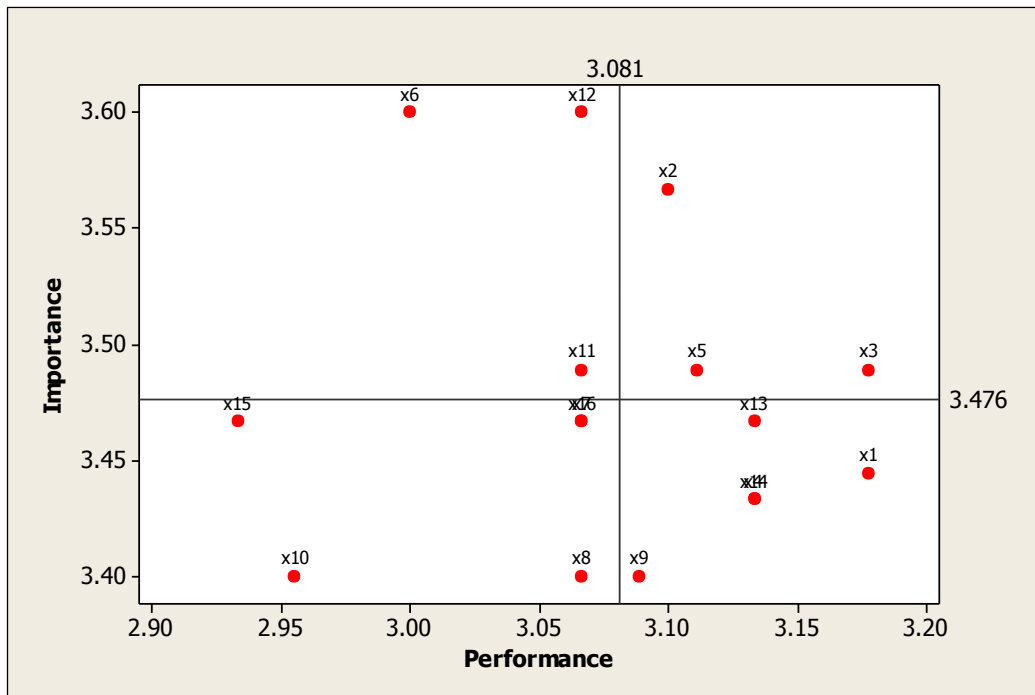
Gambar III-7. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan *Wireless Broadband.*

3. Jaringan Telekomunikasi Selular.



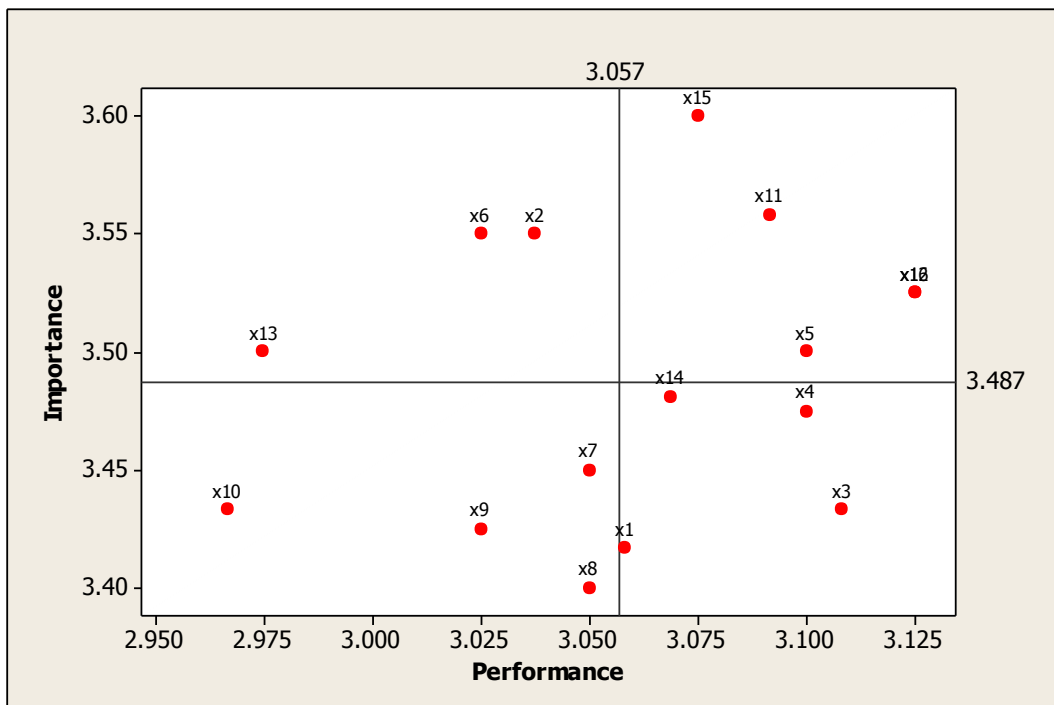
Gambar III-8. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Jaringan Telekomunikasi Selular.

4. Radio *Trunking*.



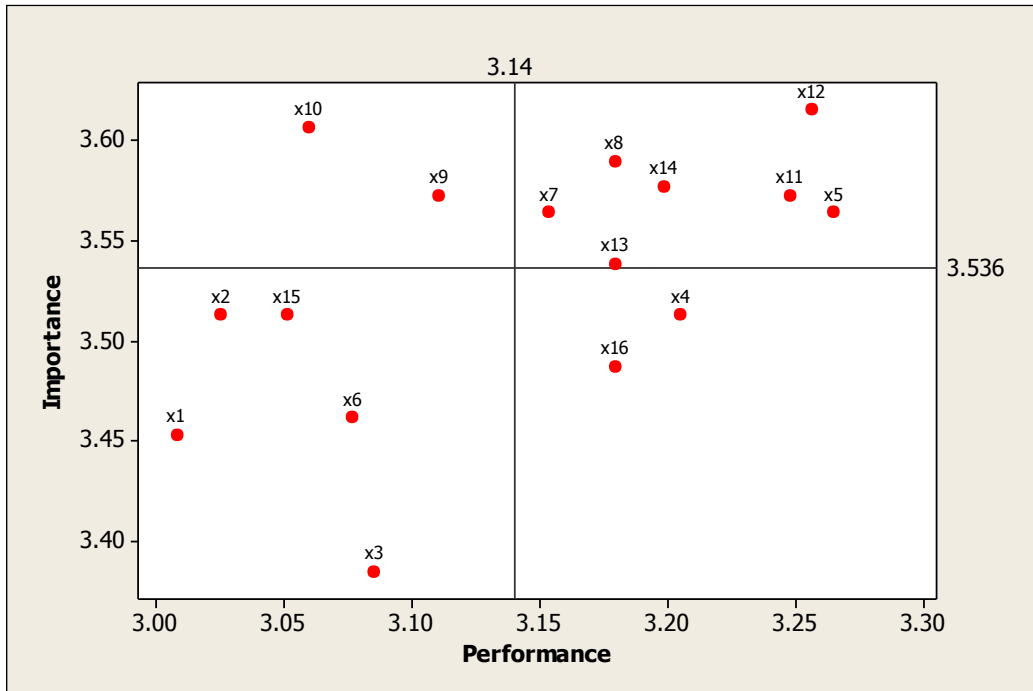
Gambar III-9. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Radio *Trunking*.

5. Radio Konvensional/Konsesi/Komrad.



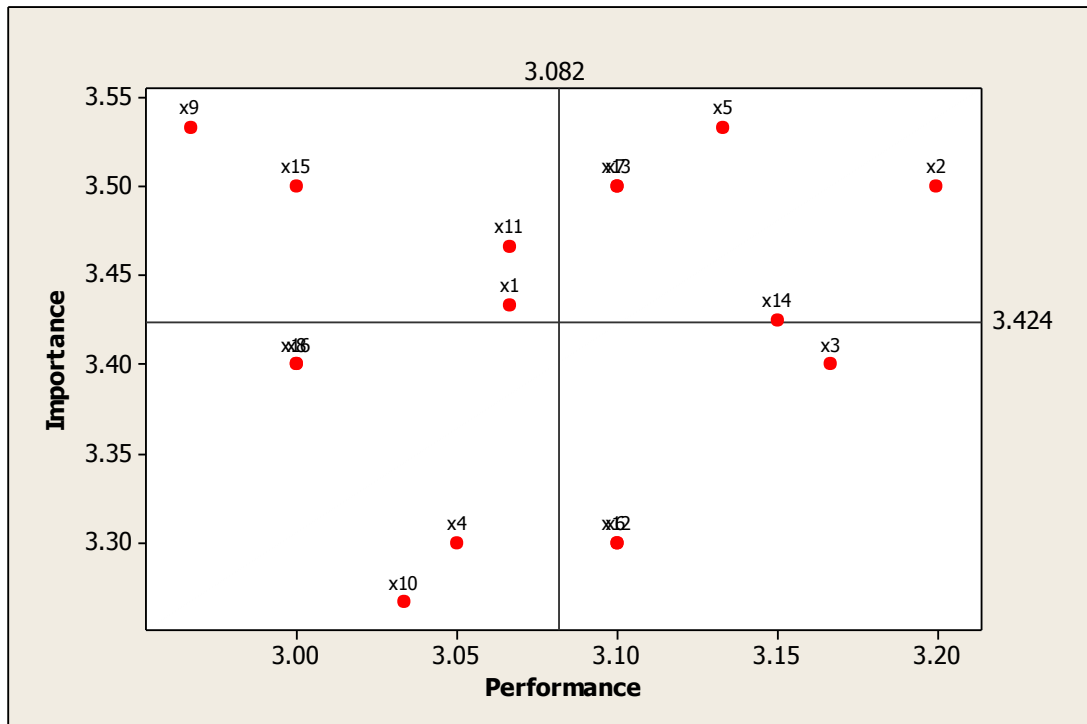
Gambar III-10. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Radio Konvensional/Konsesi/Komrad.

6. Penyiaran Televisi dan Radio Siaran



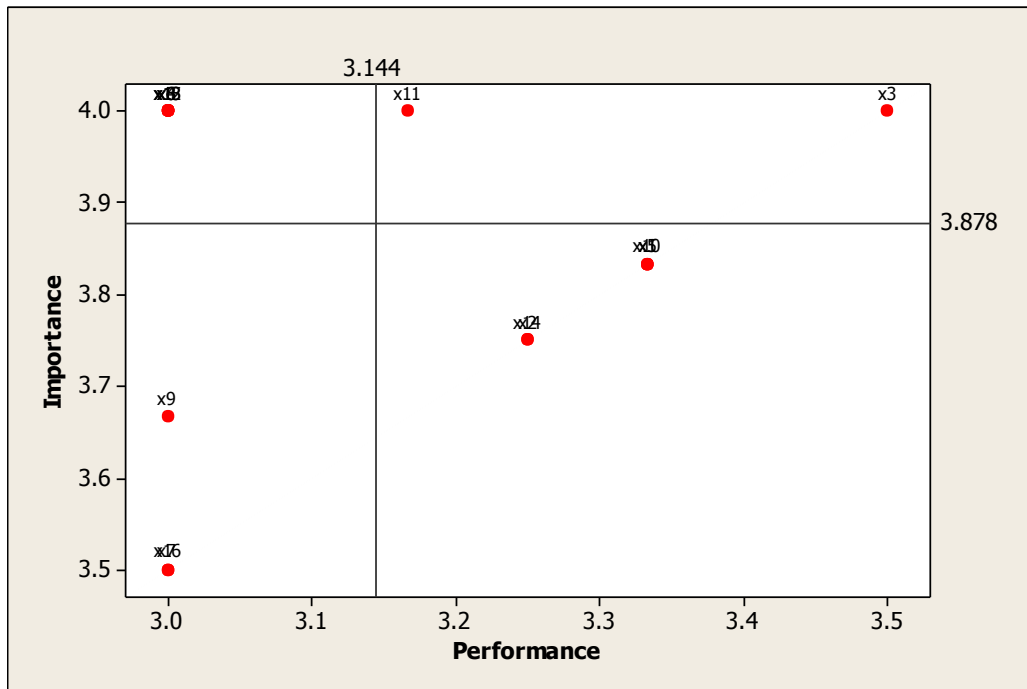
Gambar III-11. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Penyiaran Televisi dan Radio Siaran

7. Penerbangan.



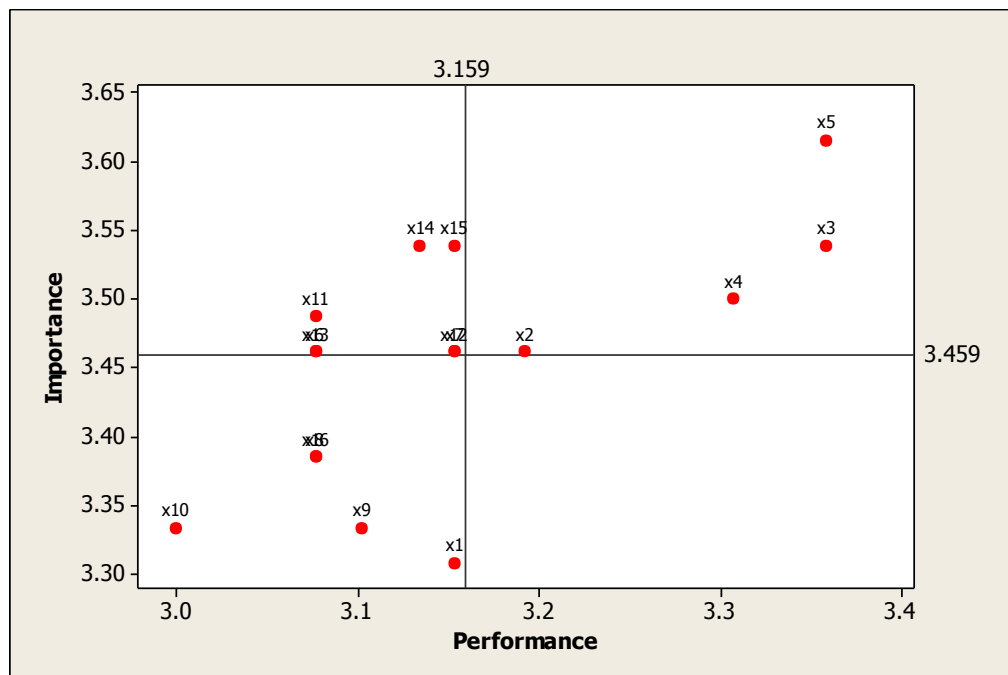
Gambar III-12. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Penerbangan.

8. Komunikasi Darat-Udara.



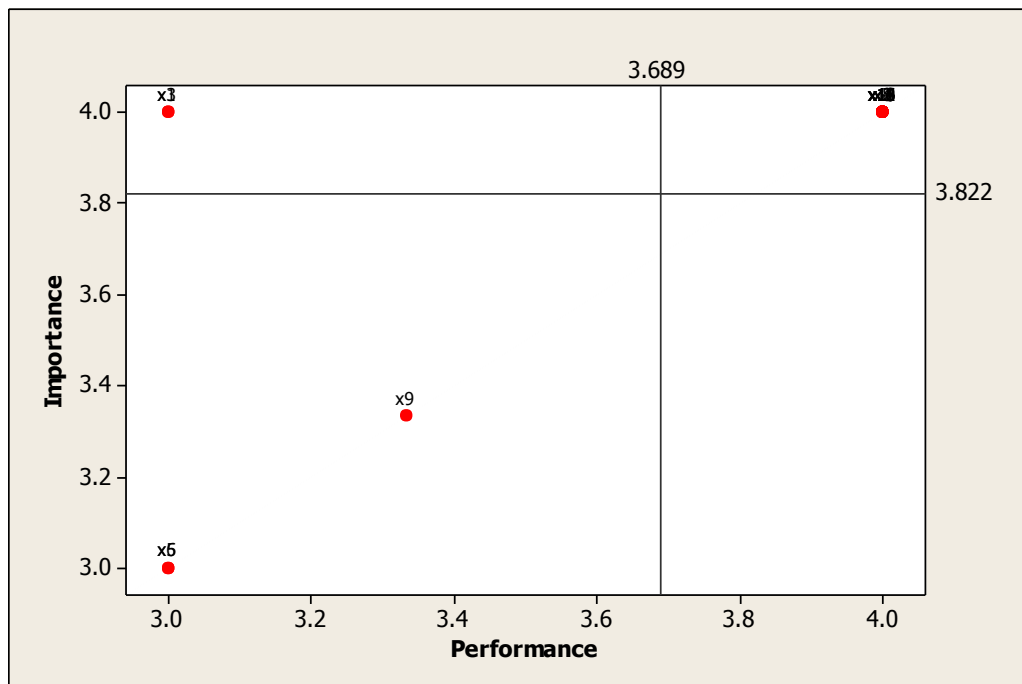
Gambar III-13. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Komunikasi Darat-Udara

9. Maritim



Gambar III-14. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Maritim.

10. Satelit.



Gambar III-15. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Satelit

Berdasarkan ke-10 pemetaan indikator kepuasan pengguna layanan di lingkungan unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, dapat dirangkum prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel III-41. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.

No	Jenis Layanan	INDIKATOR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)															
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
1	Microwave Link																
2	Wireless Broadband																
3	Jaringan Telekomunikasi Seluler																
4	Radio Trunking																
5	Radio Konvensional																
6	Penyiaran Televisi dan Radio Siaran																
7	Penerbangan																
8	Komunikasi Darat-Udara																
9	Maritim																
10	Satelit																
Indikator yang menjadi perhatian responden		3	1	1			4	1	2	3	2	4	3	3	1	4	1

Berdasarkan Tabel III-41 diperoleh indikator indeks kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian responden untuk perbaikan kinerja adalah:

1. Kepastian Jadwal Pelayanan (X15).
2. Kedisiplinan Petugas dalam melayani Masyarakat (X6).
3. Keamanan Pelayanan (X11).

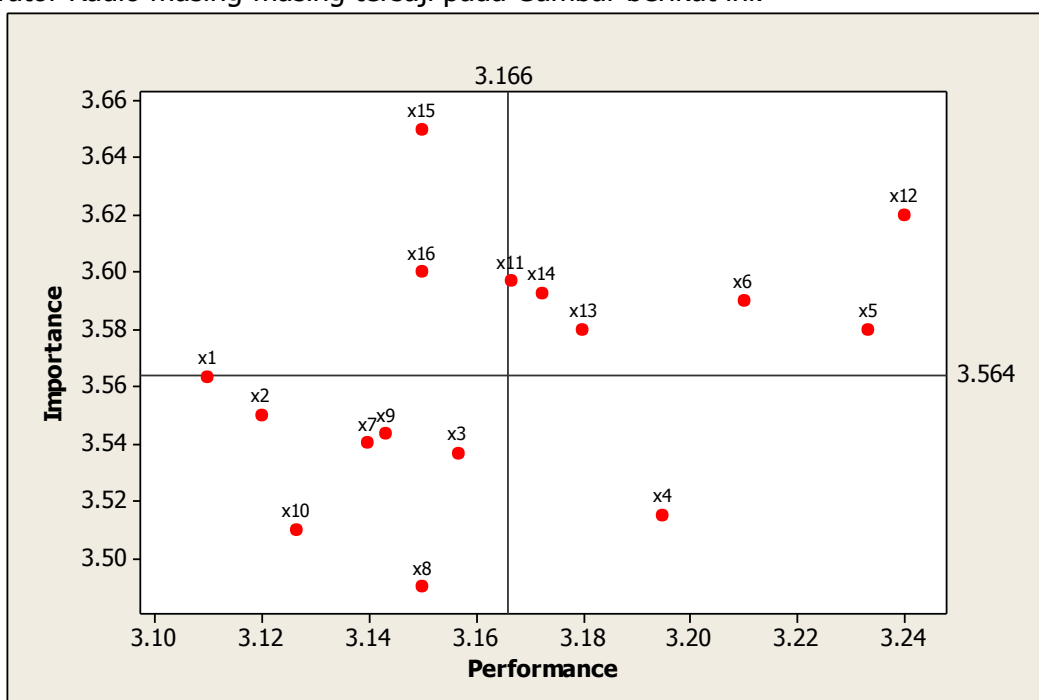
Hal ini sejalan dengan hasil *gap analysis* yang menunjukkan *gap* yang masih lebar pada ketiga indikator tersebut, yaitu:

1. Kepastian jadwal pelayanan dengan *gap* sebesar 0,506.
2. Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat dengan *gap* sebesar 0,475.
3. Keamanan pelayanan dengan *gap* sebesar 0,365.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan ada 3 (tiga) fokus perbaikan kinerja yang perlu dilakukan Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, yaitu : (1) Kepastian jadwal pelayanan, khususnya pelayanan pada saat jam buka, jam istirahat makan siang dan tutup loket pelayanan; (2) Meningkatkan kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan terutama pada saat-saat kritis pelayanan, yaitu : pada jam buka, jam istirahat makan siang dan sebelum tutup loket; (3) meningkatkan keamanan dalam hal data dan informasi pengguna layanan yang terdapat dalam dokumen pengurusan layanan.

3.3.2.4.4. Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio.

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio masing-masing tersaji pada Gambar berikut ini.



Gambar III-16. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Opr. Radio
Keterangan :

No.	INDIKATOR	Y	X
X1	Prosedur pelayanan	3,563	3,110
X2	Persyaratan pelayanan	3,550	3,120
X3	Kejelasan petugas unit layanan	3,537	3,157
X4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	3,515	3,195
X5	Kenyamanan lingkungan	3,580	3,233
X6	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat	3,590	3,210
X7	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,540	3,140
X8	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat	3,490	3,150
X9	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	3,543	3,143
X10	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat	3,510	3,127
X11	Keamanan pelayanan	3,597	3,167
X12	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,620	3,240
X13	Kewajaran tarif	3,580	3,180
X14	Kepastian tarif	3,593	3,173
X15	Kepastian jadwal pelayanan	3,650	3,150
X16	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat	3,600	3,150
	Rata-rata	3,566	3,165

Dari gambar III-16 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

- X15 = Kepastian Jadwal Pelayanan,
- X16 = Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat,

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

- X5 = Kenyamanan lingkungan,
- X6 = Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat,
- X11 = Keamanan Pelayanan.
- X12 = Keadilan mendapatkan pelayanan,
- X13 = Kewajaran tarif,
- X14 = Kepastian tarif.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X1 = Prosedur Pelayanan
- X2 = Persyaratan pelayanan,
- X3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- X7 = Tanggung jawab petugas pelayanan,
- X8 = Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat,
- X9 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- X10 = Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat.

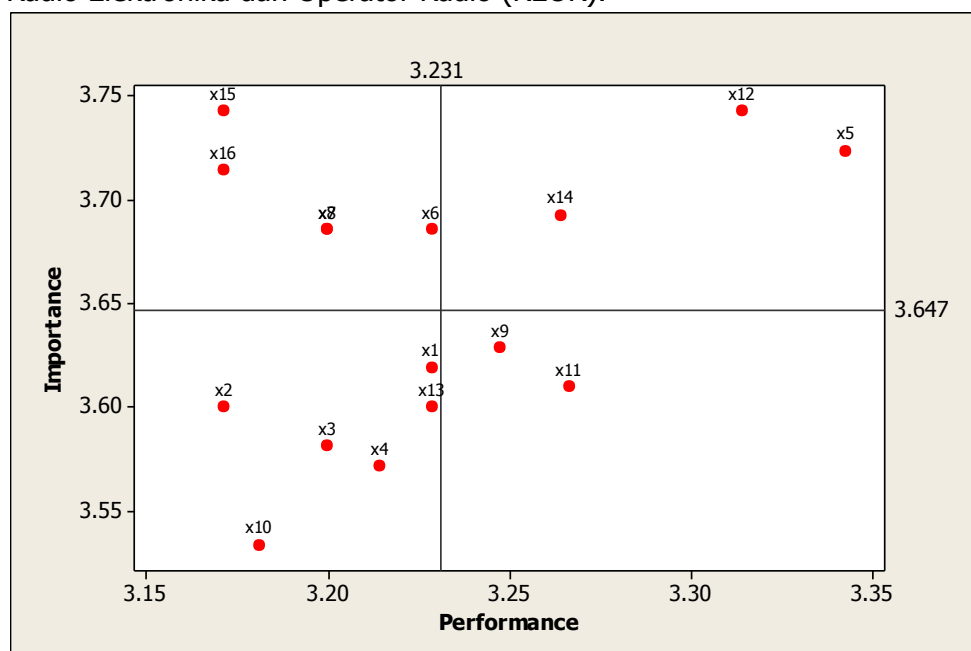
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 5 (lima), yaitu:

- X4 = Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan.

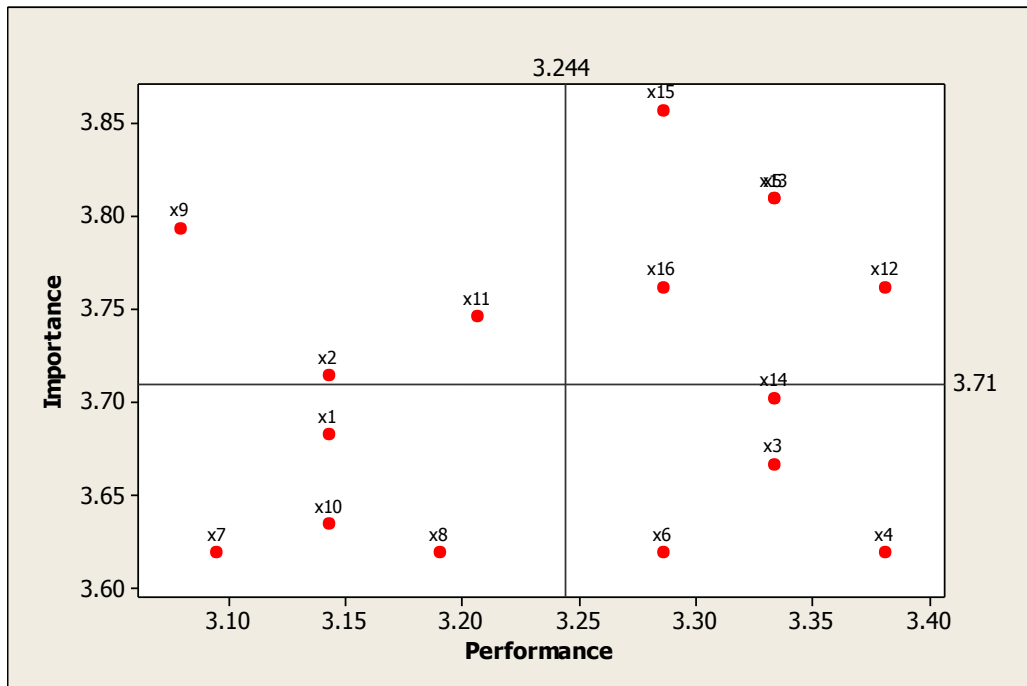
Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio dibangun dari 4 (empat) unit layanan yang terangkum dalam Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio, yaitu:

1. Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR).



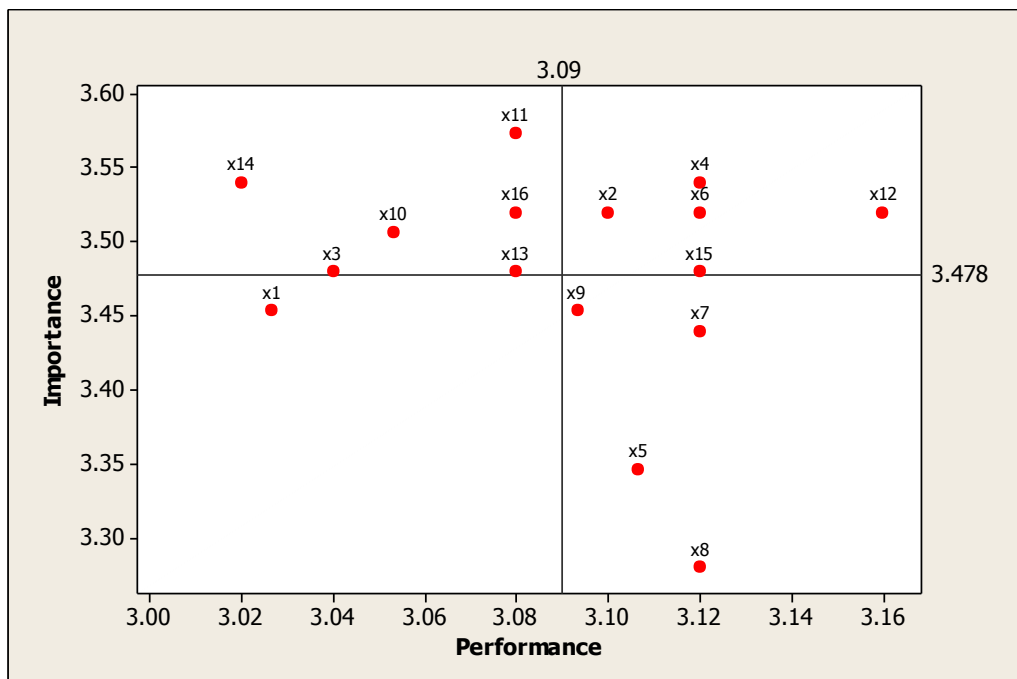
Gambar III-17. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan REOR

2. Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR).



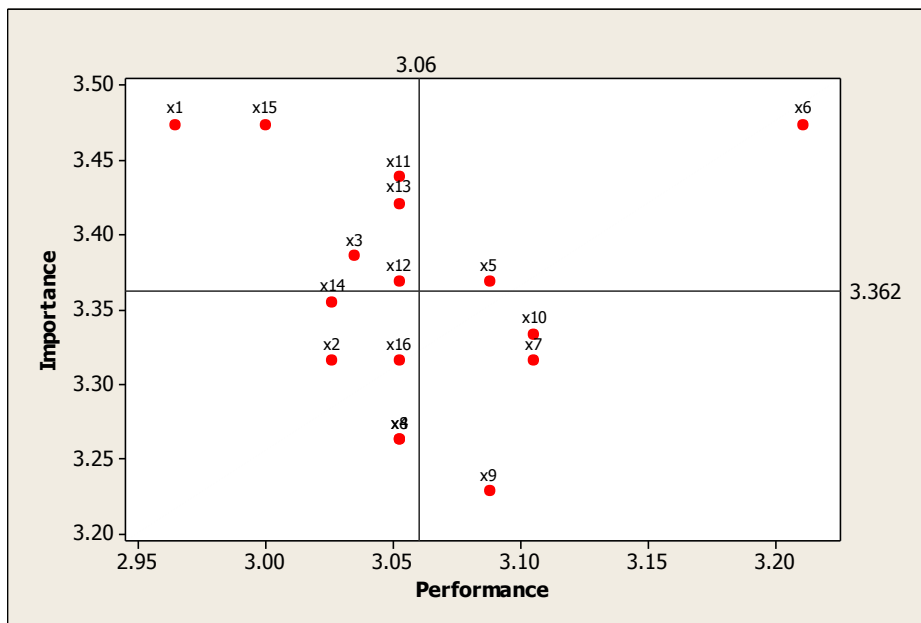
Gambar III-18. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SKOR.

3. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP).



Gambar III-19. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IKRAP.

4. Izin Amatir Radio (IAR).



Gambar III-20. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan IAR

Berdasarkan ke-4 pemetaan indikator kepuasan pengguna layanan di lingkungan unit layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR), dapat dirangkum prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel III-42. Prioritas peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR).

No	Jenis Layanan	INDIKATOR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)																
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	
1	REOR						■	■	■								■	■
2	SKOR		■	■						■		■						
3	IKRAP				■						■	■	■	■	■			■
4	IAR	■			■							■		■	■	■	■	
Indikator yang menjadi perhatian responden		1	1	2			1	1	1	1	1	3		2	2	2	2	

Berdasarkan Tabel III-42 diperoleh indikator indeks kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian responden untuk perbaikan kinerja adalah Keamanan Pelayanan (X11).

Namun demikian, berdasarkan *Importance and Performance Analysis* (IPA) secara gabungan seluruh data responden yang disurvei pada unit layanan Sertifikasi Operator Radio, terdapat tiga indikator yang menjadi prioritas perbaikan kinerja, yaitu:

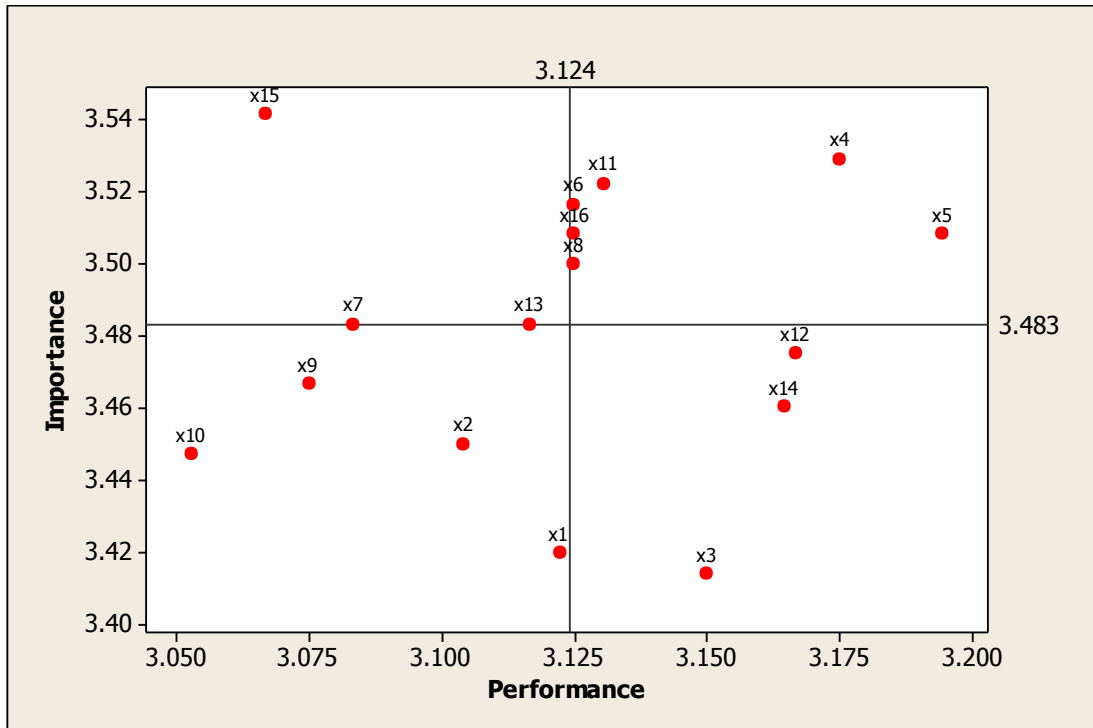
1. Kepastian Jadwal Pelayanan (X15),
2. Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat (X16),
3. Keamanan Pelayanan (X11).

Hal ini sejalan dengan hasil *gap analysis* yang menunjukkan *gap* yang masih lebar pada ketiga indikator tersebut, yaitu:

1. Kepastian jadwal pelayanan dengan *gap* sebesar 0,500.
2. Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat dengan *gap* sebesar 0,460.
3. Keamanan pelayanan dengan *gap* sebesar 0,443.

3.3.2.4.5. Analisis Kuadran Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi tersaji pada Gambar berikut ini.



Gambar III-21. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Keterangan Gambar III-21 :

No.	INDIKATOR	Y	X
X1	Prosedur pelayanan	3,419	3,122
X2	Persyaratan pelayanan	3,450	3,104
X3	Kejelasan petugas unit layanan	3,414	3,150
X4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	3,529	3,175
X5	Kenyamanan lingkungan	3,508	3,194
X6	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat	3,517	3,125
X7	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,483	3,083
X8	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat	3,500	3,125
X9	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	3,467	3,075
X10	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat	3,447	3,053
X11	Keamanan pelayanan	3,522	3,131
X12	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,475	3,167
X13	Kewajaran tarif	3,483	3,117
X14	Kepastian tarif	3,460	3,165
X15	Kepastian jadwal pelayanan	3,542	3,067
X16	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat	3,508	3,125
	Rata-rata	3,483	3,124

Dari gambar III-21 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

- X15 = Kepastian Jadwal Pelayanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

- X4 = Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan,
- X5 = Kenyamanan lingkungan,
- X6 = Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat,
- X8 = Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat.
- X11 = Keamanan pelayanan
- X16 = Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X1 = Prosedur pelayanan,
- X2 = Persyaratan pelayanan,
- X9 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
- X10 = Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat

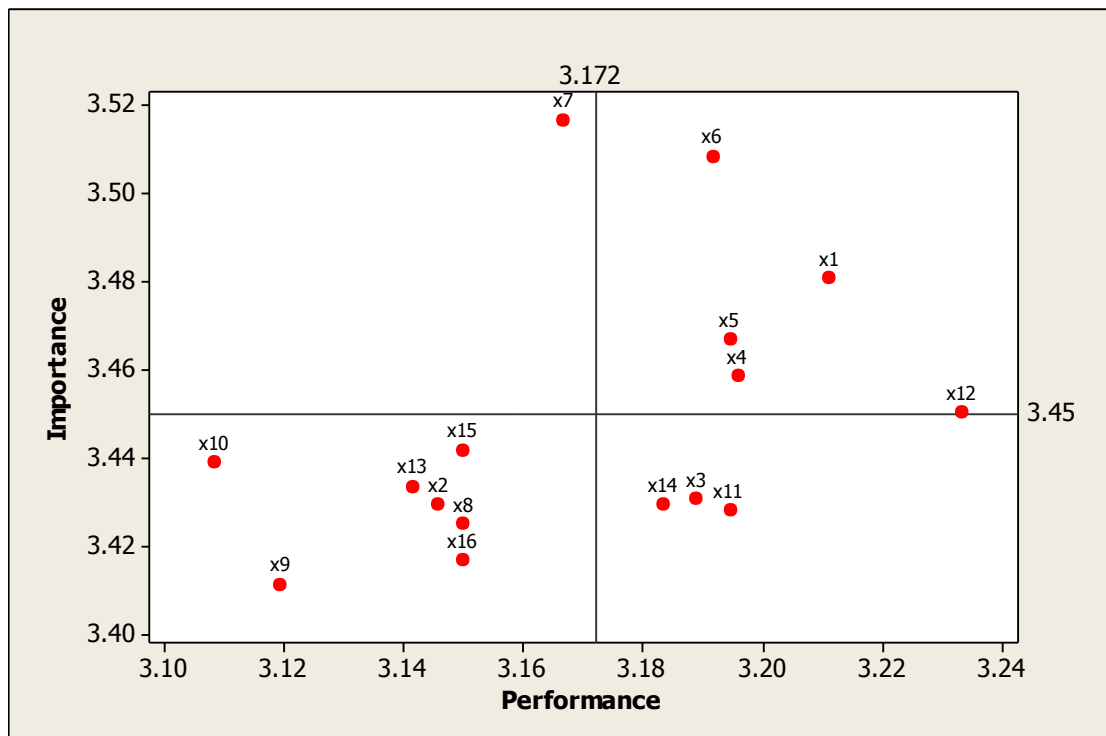
Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- X3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- X12 = Keadilan mendapatkan pelayanan,
- X14 = Kepastian tarif.

3.3.2.4.6. Analisis Kuadran Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi tersaji pada Gambar berikut ini.



Gambar III-22. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Keterangan :

No.	INDIKATOR	Y	X
X1	Prosedur pelayanan	3,481	3,211
X2	Persyaratan pelayanan	3,429	3,146
X3	Kejelasan petugas unit layanan	3,431	3,189
X4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	3,458	3,196
X5	Kenyamanan lingkungan	3,467	3,194
X6	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat	3,508	3,192
X7	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,517	3,167
X8	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat	3,425	3,150
X9	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	3,411	3,119
X10	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat	3,439	3,108
X11	Keamanan pelayanan	3,428	3,194
X12	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,450	3,233
X13	Kewajaran tarif	3,433	3,142
X14	Kepastian tarif	3,429	3,183
X15	Kepastian jadwal pelayanan	3,442	3,150
X16	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat	3,417	3,150
	Rata-rata	3,448	3,170

Dari gambar III-22 dapat dirangkum bahwa:

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

- X7 = Tanggungjawab Petugas Pelayanan.

Kuadran II : Pertahankan Prestasi.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

- X1 = Prosedur pelayanan,
- X4 = Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan,
- X5 = Kenyamanan lingkungan,
- X6 = Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat.

Kuadran III : Prioritas Rendah.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

- X2 = Persyaratan pelayanan,
- X8 = Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat,
- X9 = Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- X10 = Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat,
- X13 = Kewajaran tarif
- X15 = Kepastian jadwal pelayanan
- X16 = Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat

Kuadran IV : Melebihi Harapan.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- X3 = Kejelasan petugas unit layanan,
- X11 = Keamanan pelayanan,
- X14 = Kepastian tarif.

Berdasarkan uraian tentang *Importance and Performance Analysis* (IPA) dapat dirangkum indikator-indikator kepuasan pengguna layanan publik Ditjen SDPPI yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*) untuk masa-masa yang akan datang, seperti tersaji dalam tabel III-43 berikut ini.

Tabel III-43. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI.

No	Pelayanan Publik	No	Prioritas utama peningkatan kinerja berdasarkan <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	
			2013	2014
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	Kepastian Jadwal Pelayanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	Kedisiplinan Petugas dalam melayani Masyarakat
		3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	Persyaratan Pelayanan
		4	Tanggungjawab petugas unit layanan	
2	Sertifikasi Operator Radio	1	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	Kepastian Jadwal Pelayanan
		2	Kejelasan persyaratan pelayanan	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat
		3	Kejelasan petugas unit layanan	
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	Kepastian Jadwal Pelayanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	
		3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	
		4	Tanggungjawab petugas unit layanan	
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	Tanggungjawab Petugas Pelayanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	

3.3.2.1. Analisis Pertanyaan Terbuka

Analisis jawaban responden terhadap pertanyaan terbuka bertujuan untuk mengetahui pendapat/opini pengguna layanan terhadap beberapa hal terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.

Hasil pengolahan data terhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel III-44. Media Informasi yang sering digunakan untuk memonitor status pengurusan layanan.

No	Media Informasi	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Internet /website	95	46	95	97	333
2	Telephone /Call Center	51	28	17	10	106
3	Petugas Langsung	10	24	8	12	54
4	Brosur	1	2			3
5	E mail	3			1	4
Total		160	100	120	120	500

Pada tabel III-44 terlihat bahwa Internet/Webiste Pelayanan Ditjen SDPPI merupakan media yang paling sering digumakan oleh pengguna layanan (333 orang dari 500 responden atau 66,60%) untuk memonitor status pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI.

Tabel III-45. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui prosedur pelayanan.

No	Media Informasi	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Internet /webs ite	93	44	86	91	314
2	Telephone / C all C enter	38	19	17	8	82
3	Petugas Langsung	25	33	11	11	80
4	Bros ur /S tanding Banner	3	4	5	9	21
5	Tidak Ada			1		1
6	E mail	1			1	2
Total		160	100	120	120	500

Pada tabel III-45 terlihat bahwa Internet/Webiste Pelayanan Ditjen SDPPI merupakan media yang paling sering digumakan oleh pengguna layanan (314 orang dari 500 responden atau 62,80%) untuk mengetahui prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI.

Tabel III-46. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan

No	Media Informasi	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Internet /webs ite	95	43	89	98	325
2	Telephone / C all C enter	33	13	12	8	66
3	Petugas Langsung	29	39	15	7	90
4	Bros ur	1	4	3	4	12
5	Tidak Ada			1	2	3
6	Surat Pemberitahuan	1				1
7	E mail	1	1		1	3
Total		160	100	120	120	500

Pada tabel III-46 terlihat bahwa Internet/Webiste Pelayanan Ditjen SDPPI merupakan media yang paling sering digumakan oleh pengguna layanan (325 orang dari 500 responden atau 65%) untuk mengetahui persyaratan layanan publik di Ditjen SDPPI.

Tabel III-47. Media yang sering digunakan pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran.

No	Media Informasi	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Total
1	Internet /website	13	4	12	9	38
2	Telephone /Call Center	51	22	34	46	153
3	Petugas Langsung	11	16	20	33	80
4	Kotak Saran dan Pengaduan	6	2	6	8	22
5	Tidak Pernah Menggunakan	65	54	41	21	181
6	SMS /Surat	1		2	1	4
7	Email	13	2	5	2	22
Total		160	100	120	120	500

Sebagian besar responden yang disurvei menyatakan bahwa mereka tidak pernah menyampaikan pengaduan/saran (181 orang dari 500 responden atau 36,20%), namun demikian ada sebanyak 153 orang dari 500 responden atau 30,60% yang menyampaikan pengaduan melalui telepon/Call Center.

Hal yang menarik dari fakta yang ditemui dari hasil survei bahwa hanya sebagian kecil responden yang memanfaatkan website dan email untuk menyampaikan pengaduan.

Tabel III-48. Dokumen yang sulit dipenuhi responden dalam melengkapi persyaratan pelayanan.

No	Pelayanan Publik	Dokumen Yang Sulit Dipenuhi
1	Izin Spektrum Frekuensi Radio	Tidak ada
2	Sertifikasi Operator Radio	Tidak ada
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat	Tidak ada
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Foto barang/katalog
		Manual Book

Pada dasarnya tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi oleh responden dalam melengkapi persyaratan pelayanan, namun ada sebagian dokumen yang sulit dipenuhi oleh responden pada Balai Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi, yaitu Foto barang, katalog dan Manual Book dari alat/perangkat yang akan diuji.

Tabel III-49. Fasilitas Pelayanan yang dinilai masih kurang oleh Responden.

No	Pelayanan Publik	No	Unit Layanan	Fasilitas Pelayanan Yang Masih Kurang
1	Izin Spektrum Frekuensi Radio	1	Penyiaran Televisi dan Radio Siaran	Penyediaan fasilitas untuk tanya jawab melalui website
		2	Radio Konvensional/ konsesi/komrad	Kecepatan informasi yang masih kurang di dapat dari website
		3	Radio Konvensional/ konsesi/komrad	Bank Mandiri seharusnya ada dalam satu atap
		4	Radio Konvensional/ konsesi/komrad	Fom pembayaran bank mandiri tidak ada di semua kantor cabang Bank Mandiri
		5	Satelit	Jaringan Internet agak lambat
		6	Wirless Broadband	Pengambilan sertifikat terpisah dan agak jauh
		7	Wirless Broadband	Keluhan kurang ditanggapi oleh operator Call Center
2	Sertifikasi Operator Radio	1	REOR	Unit komputer kurang banyak
		2	SKOR	Kecepatan Informasi yg masih kurang didapat dari website
		3	SKOR	Call centernya tidak bagus karena tidak sering aktif
		4	SKOR	Petugas ditambah
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi			1 Kecepatan informasi yang masih kurang di dapat dari website
				2 Website kurang profesional tidak online untuk pembahasan tanya jawab
				3 Pelayanan websitenya tidak memuaskan kurang cepat loading
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi			1 Area pelayanan kurang luas
				2 Disediakan kantor cabang bank mandiri di balai pengujian
				3 Fasilitas wifi kurang cepat
				4 Komputer di perbanyak
				5 Komputer suka hang
				6 Loketnya sedikit
				7 Penjelasan Kurang Detail
				8 Disediakan printer berwarna
				9 standarisasi prosedur/alur proses uji kurang jelas

Tabel III-50. Pengalaman Responden Yang Tidak Terlayani Pada Jam Pelayanan.

No	Pelayanan Publik	No	Unit Layanan	Pengalaman Responden Yang Tidak Terlayani Pada Jam Pelayanan
1	Izin Spektrum Frekuensi Radio	1	Microwave Link	Pada saat melakukan pelayanan, cs tidak ditempat (meeting)
		2	Radio Konvensional/ konsesi/komrad	Pada jam istirahat
2	Sertifikasi Operator Radio			Tidak ada
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1		pada jam istirahat tidak ada wakil beberapa loket yang harusnya terisi
4	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1		Pada saat tutup loket padahal belum jam 15.00

3.3.2.5. Pelaksanaan Survei Lapangan di Daerah / Balmon.

Survei ke beberapa daerah bertujuan untuk menilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan indeks integritas pelayanan publik (IIPP) yang diselenggarakan oleh Balai Monitoring Frekuensi yang ada di daerah. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut.

Tabel III-51. Jumlah responden untuk setiap jenis layanan publik Di Daerah / Balmon

No	Jenis Layanan	Unit Layanan			Total Responden		Daerah
1	Izin Stasiun Radio	DINAS TETAP BERGERAK DARAT	Dinas Tetap	Wireless Broadband	2	23	MEDAN, SURABAYA, SAMARINDA DAN MAKASSAR
			Dinas Bergerak Darat	Radio Konvensional/Konsesi/ Komrad (Repeater Station, Base Station, Mobile Unit, Handy Talky)	9		
			Dinas Penyiaran	Penyiaran Televisi	2		
				Radio Siaran	10		

Survei ke daerah dilaksanakan di 4 (empat) kota, yaitu: Medan, Surabaya, Samarinda dan Makassar. Total responden yang diperoleh sebanyak 23 responden. Responden yang disurvei didominasi oleh Izin Siaran Radio (10 responden) dan Izin Frekuensi HT (9 responden).

Tabel III-52. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Survei di Daerah

Indeks	Skor	Variabel	Bobot	Skor	Indikator	Bobot	Skor
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	3,278	Bukti Kualitas Pelayanan (<i>Tangibles</i>)	0,269	3,181	Prosedur pelayanan	0,295	3,135
					Persyaratan pelayanan	0,317	3,114
					Kejelasan petugas unit layanan	0,179	3,219
					Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	0,109	3,348
					Kenyamanan lingkungan	0,100	3,278
		Keterandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>)	0,166	3,359	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,435
					Tanggung jawab petugas pelayanan	0,333	3,348
					Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan	0,333	3,304
		Daya Tanggap Pelayanan (<i>Responsiveness</i>)	0,217	3,281	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500	3,319
					Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan	0,500	3,242
		Jaminan Pelayanan (<i>Assurances</i>)	0,249	3,269	Keamanan pelayanan	0,091	3,319
					Keadilan mendapatkan pelayanan	0,263	3,304
					Kewajaran tarif	0,159	3,227
					Kepastian tarif	0,263	3,395
		Sikap Empati Petugas (<i>Empathy</i>)	0,1	3,391	Kepastian jadwal pelayanan	0,224	3,087
Sikap empati petugas dalam melayani pengguna layanan	1,000				3,391		

Pada tabel III-52 terlihat bahwa IKM terhadap pelayanan Balmon berada pada nilai **3,278** pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka IKM ini berada pada nilai **81,95**.

Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM (Tabel III-2), maka dapat dianalisis bahwa IKM terhadap pelayanan Balmon sudah berada pada interval mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan "Sangat Baik".

Tabel III-53. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Survei di Daerah

Integritas		Variabel		Indikator		Skor Sub-Indikator		Nilai		
Balmon	7,88	Pengalaman Integritas (0,667)	8,30	Pengalaman Korupsi (0,250)	8,40	Frekuensi pemberian gratifikasi (0,550)		8,43		
						Jumlah/Besaran gratifikasi (0,210)		8,22		
						Waktu pemberian gratifikasi (0,240)		8,48		
			8,27	Cara Pandang thd Korupsi (0,750)	Arti pemberian gratifikasi (0,250)		7,78			
					Tujuan pemberian gratifikasi (0,750)		8,43			
					Kebiasaan pemberian gratifikasi (0,392)		8,51			
		Potensi Integritas (0,333)	7,02	Lingkungan Kerja (0,127)	7,89	Kebutuhan pertemuan di luar prosedur (0,164)		4,52		
						Keterlibatan calo (0,221)		8,54		
						Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan (0,100)		8,17		
						Suasana/kondisi di sekitar pelayanan (0,123)		9,00		
						Sistem Administrasi (0,280)	7,59	Kepraktisan SOP (0,281)		7,00
								Keterbukaan informasi (0,584)		7,88
				Pemanfaatan teknologi informasi (0,135)				7,57		
				Perilaku Individu (0,280)	8,15	Keadilan dalam layanan (0,413)		7,86		
						Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi (0,327)		8,41		
Perilaku pengguna layanan (0,260)		8,30								
Pencegahan Korupsi (0,313)	5,14	Tingkat Upaya Anti Korupsi (0,750)		4,48						
		Mekanisme pengaduan masyarakat (0,250)		7,13						

Dari Tabel III-53 terlihat bahwa indeks integritas pelayanan publik Unit Layanan Balmon sebesar **7,88** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**.

Tabel III-54. Gap Analysis Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan di Daerah

No.	PERTANYAAN	HARAPAN	KINERJA	GAP
I	PROSEDUR PELAYANAN			
1	Informasi prosedur layanan bersifat terbuka dan mudah diakses	3,636	3,143	0,494
2	Alur prosedur layanan mudah dimengerti	3,714	3,150	0,564
3	Pengguna layanan dapat memonitor status permohonan perizinan/sertifikasi/rekomendasi yang diajukan	3,632	3,111	0,520
	Rata-rata	3,661	3,135	0,526
II	PERSYARATAN PELAYANAN			
11	Informasi persyaratan pelayanan bersifat terbuka dan mudah diakses.	3,682	3,091	0,591
12	Dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,500	3,136	0,364
	Rata-rata	3,591	3,114	0,477
III	KEJELASAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
20	Setiap loket pelayanan tersedia petugas yang melayani pengguna layanan di loket tersebut.	3,810	3,400	0,410
21	Nama petugas yang memberikan pelayanan tersedia dengan jelas.	3,571	3,100	0,471
22	Identitas loket pelayanan tersedia dengan jelas.	3,600	3,158	0,442
	Rata-rata	3,660	3,219	0,441
IV	KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS UNIT LAYANAN			
31	Petugas pelayanan berpenampilan rapi.	3,652	3,391	0,261
32	Petugas memberikan pelayanan secara baik (sopan, ramah, menghormati dan menghargai pengguna layanan)	3,739	3,304	0,435
	Rata-rata	3,696	3,348	0,348
V	KENYAMANAN LINGKUNGAN			
33	Ruang pelayanan tertata dengan baik (bersih, rapi dan teratur).	3,609	3,391	0,217

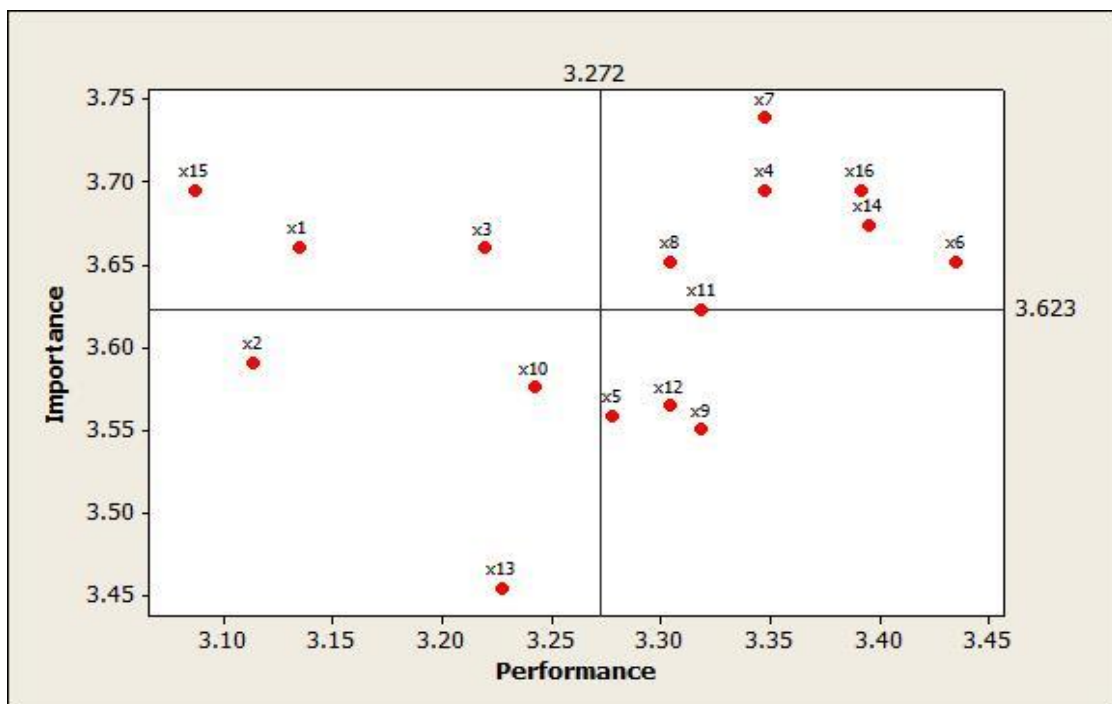
34	Fasilitas yang tersedia di tempat pelayanan memadai dan berfungsi dengan baik (pendingin ruangan/AC, ruang tunggu, tempat duduk, booklet, leaflet, poster, layar PC, sistem antrian, toilet/WC, sarana bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus (difabel), ruang khusus ibu menyusui, ibu hamil dan manula)	3,522	3,261	0,261
35	Fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi tersedia dengan memadai (komputer dan/atau Wifi).	3,545	3,182	0,364
	Rata-rata	3,559	3,278	0,281
VI	KEDISIPLINAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
42	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan tepat waktu dan sesuai dengan jam kerja.	3,652	3,435	0,217
	Rata-rata	3,652	3,435	0,217
VII	TANGGUNG JAWAB PETUGAS PELAYANAN			
43	Petugas unit layanan melayani pengguna layanan secara profesional.	3,739	3,348	0,391
	Rata-rata	3,739	3,348	0,391
VIII	KEMAMPUAN PETUGAS DALAM MELAYANI PENGGUNA LAYANAN			
44	Petugas unit layanan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan dan menyelesaikan setiap pelayanan.	3,652	3,304	0,348
	Rata-rata	3,652	3,304	0,348
IX	KECEPATAN DAN KETEPATAN PELAYANAN			
46	Petugas unit layanan memberikan respon yang cepat dalam melayani pengguna layanan.	3,522	3,348	0,174
47	Petugas unit layanan tepat waktu menyelesaikan layanan.	3,522	3,174	0,348
48	Produk yang dihasilkan dari proses pelayanan tepat sesuai dengan harapan pengguna layanan.	3,609	3,435	0,174
	Rata-rata	3,551	3,319	0,232
X	RESPON TERHADAP KELUHAN DAN SARAN PENGGUNA LAYANAN			
51	Unit layanan menyediakan media yang mudah diakses oleh pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran (<i>call center</i> , kotak pengaduan, atau email pengaduan).	3,682	3,273	0,409
52	Petugas unit layanan cepat merespon setiap pengaduan yang masuk.	3,545	3,273	0,273
53	Petugas unit layanan dapat menyelesaikan setiap masalah atau keluhan pengguna layanan dengan baik.	3,500	3,182	0,318
	Rata-rata	3,576	3,242	0,333
XI	KEAMANAN PELAYANAN			
59	Keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan terjamin.	3,478	3,261	0,217
60	Pengguna layanan terjamin keamanannya dari resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.	3,652	3,261	0,391
61	Ditjen SDPPI menjamin kerahasiaan dan keamanan informasi dan dokumen pengguna layanan.	3,739	3,435	0,304
	Rata-rata	3,623	3,319	0,304
XII	KEADILAN MENDAPATKAN PELAYANAN			
62	Petugas unit layanan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan kepada pengguna layanan.	3,565	3,304	0,261
	Rata-rata	3,565	3,304	0,261
XIII	KEWAJARAN TARIF			
64	Besarnya tarif yang dibayar oleh pengguna layanan dinilai wajar jika dibandingkan dengan hasil yang diperoleh.	3,455	3,227	0,227
	Rata-rata	3,455	3,227	0,227
XIV	KEPASTIAN TARIF			
68	Informasi tentang tarif diumumkan secara terbuka.	3,696	3,304	0,391

69	Mekanisme dan tempat pembayaran tarif diumumkan secara terbuka.	3,652	3,478	0,174
70	Tarif yang dibayar oleh pengguna layanan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.	3,696	3,364	0,332
71	Tidak ada tarif diluar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang dibayar oleh pengguna layanan.	3,652	3,435	0,217
	Rata-rata	3,674	3,395	0,279
XV	KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN			
86	Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI.	3,696	3,087	0,609
	Rata-rata	3,696	3,087	0,609
XVI	SIKAP EMPATI PETUGAS DALAM MELAYANI MASYARAKAT			
88	Petugas menunjukkan sikap bersungguh-sungguh dalam melayani pengguna layanan.	3,696	3,391	0,304
	Rata-rata	3,696	3,391	0,304
			Rata-rata Kesenjangan	0,349
			Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)	0,113
			Keragaman (<i>Variance</i>)	0,013
			Ambang Batas Atas Kesenjangan	0,404

Dari Tabel III-54 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- **Kepastian jadwal pelayanan (0,609)**
- **Prosedur pelayanan (0,526)**
- **Persyaratan pelayanan (0,477)**
- **Kejelasan petugas pelayanan (0,441)**

Ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,404.



Gambar III-23. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan di Daerah / Balmon

Keterangan :

Coding	Indikator	Y	X
x1	Prosedur pelayanan	3,459	3,080
x2	Persyaratan pelayanan	3,556	3,103
x3	Kejelasan petugas unit layanan	3,490	3,144
x4	Kesopanan dan keramahan petugas unit layanan	3,481	3,138
x5	Kenyamanan lingkungan	3,538	3,175
x6	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat	3,563	3,088
x7	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,538	3,125
x8	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat	3,506	3,106
x9	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	3,500	3,083
x10	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat	3,525	3,042
x11	Keamanan pelayanan	3,596	3,154
x12	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,588	3,175
x13	Kewajaran tarif	3,538	3,100
x14	Kepastian tarif	3,523	3,151
x15	Kepastian jadwal pelayanan	3,600	3,094
x16	Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat	3,544	3,138
	Rata-rata	3,533	3,117

Dari gambar III-23 dapat dirangkum Prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*) Balmon adalah:

- X1 = Prosedur Pelayanan.
- X3 = Kejelasan Petugas Pelayanan.
- X15 = Kepastian Jadwal Pelayanan.

Analisis Pertanyaan Terbuka Hasil Survei di Balmon.

Hasil survei di Balmon memperoleh data tentang beberapa pertanyaan terbuka, antara lain:

Tabel III-55. Media Informasi yang sering digunakan untuk memonitor status pelayanan di Balmon

No	Media Informasi	Balmon
1	Internet /webs ite	4
2	Telephone /C all C enter	12
3	Petugas Langs ung	2
4	Tidak Ada	3
5	E mail	2
Total		23

Pada tabel III-55 terlihat bahwa Telepon/Call Center merupakan media yang paling sering digunakan oleh pengguna layanan di daerah untuk memonitor status pengurusan layanan melalui Balmon.

Tabel III-56. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui prosedur pelayanan di Balmon

No	Media Informasi	Balmon
1	Internet /website	3
2	Telephone /Call Center	7
3	Petugas Langsung	2
4	Brosur	2
5	Tidak Ada	9
Total		23

Pada tabel III-56 terlihat bahwa Telepon/Call Center merupakan media yang paling sering digunakan oleh pengguna layanan di daerah untuk mengetahui prosedur pelayanan melalui Balmon.

Tabel III-57. Media Informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan di Balmon.

No	Media Informasi	Balmon
1	Internet /website	7
2	Telephone /Call Center	4
3	Petugas Langsung	2
4	Brosur /Banner	5
5	Tidak Ada	3
6	Surat Pemberitahuan	2
Total		23

Pada tabel III-57 terlihat bahwa Internet/Website merupakan media yang paling sering digunakan oleh pengguna layanan di daerah untuk mengetahui persyaratan pelayanan melalui Balmon.

Tabel III-58. Media yang sering digunakan pengguna layanan untuk menyampaikan pengaduan dan saran di Balom

No	Media Informasi	Balmon
1	Telephone /Call Center	13
2	Petugas Langsung	4
3	Kotak Saran dan Pengaduan	4
4	Tidak Pernah Menggunakan	1
5	E mail	1
Total		23

Pada tabel III-58 terlihat bahwa Internet/Website merupakan media yang paling sering digunakan oleh pengguna layanan di daerah untuk menyampaikan pengaduan/saran.

Tabel III-59. Dokumen yang sulit dipenuhi di Balmon

No	Pelayanan Publik		Dokumen Yang Sulit Dipenuhi
1	Balmon	Penyiaran Televisi dan Radio Siaran	Tidak ada
		Wirless Broadband	Tidak ada
		Radio Konvensional/ konsesi/komrad	Dokumen persyaratan untuk balik nama
		Penyiaran Televisi dan Radio Siaran	Tidak ada
		Radio Konvensional/ konsesi/komrad	Tidak ada
		Penyiaran Televisi dan Radio Siaran	Manual Book penjelasan teknis peralatan (seri, type, dan spesifikasi)

Pada umumnya tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi oleh responden untuk melengkapi persyaratan pengurusan layanan, namun ada beberapa dokumen yang sulit dipenuhi responden, yaitu : dokumen persyaratan untuk balik nama dan manual book yang menjelaskan tentang teknis peralatan penyiaran televisi dan radio.

Tabel III-60. Fasilitas Pelayanan Yang Masih Kurang di Balmon

No	Pelayanan Publik	No	Fasilitas Pelayanan Yang Masih Kurang
1	Balmon	1	Penyiaran Televisi dan Radio Siaran
		2	Radio Konvensional/konsesi/komrad
		3	Radio Konvensional/konsesi/komrad

Menurut responden fasilitas Wifi merupakan fasilitas yang masih kurang di Balmon, agar dapat melakukan pengurusan secara Online.

Tabel III-61. Pengalaman Responden Yang Tidak Terlayani Pada Jam Pelayanan di Balmon

No	Pelayanan Publik	No	Pengalaman Responden Yang Tidak Terlayani Pada Jam Pelayanan
1	Balmon	1	Radio Konvensional/ konsesi/komrad
		2	Penyiaran Televisi dan Radio Siaran

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

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

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah mendapat penilaian kinerja yang "Baik" dari pengguna layanan. IKM Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI pada tahun 2014 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan IKM pada tahun 2013 (lihat Tabel III-8).
- 2) Persentase peningkatan IKM yang terbesar diraih oleh unit layanan Pengujian Perangkat dan Alat Telekomunikasi, yaitu sebesar 6,75%, sedangkan persentase peningkatan terkecil diraih oleh unit layanan Sertifikasi Operator Radio, yaitu sebesar 1,83%.
- 3) Nilai IKM semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Ditjen SDPPI sedikit lagi bisa melewati *passing grade* mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan "Sangat Baik", yaitu nilai IKM di atas 81,25 (lihat gambar III-1).
- 4) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah mendapat nilai di atas nilai minimum integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sudah berada di atas nilai 6,00 (lihat Tabel III-15).
- 5) Pengertian dari standar minimum Indeks Integritas Pelayanan Publik yang ditetapkan KPK sebesar **6,00** adalah sudah tidak ada lagi hal-hal yang dinilai negatif terjadi di unit layanan publik yang disurvei, seperti: tindak pidana pemberian gratifikasi, praktek percaloan, pertemuan antara petugas dengan pengguna layanan diluar prosedur, suasana di tempat pelayanan nyaman, fasilitas pelayanan lengkap, dan lain sebagainya.
- 6) Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika ditinjau dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah menunjukkan perkembangan yang substansial telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi (lihat Tabel III-16).
- 7) Masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat/pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja yang telah dipersembahkan (*delivered*) oleh Ditjen SDPPI (lihat Tabel III-23).
- 8) Dari hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) diperoleh indikator-indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:

(1) **Perizinan Spektrum Frekuensi Radio**

- Kepastian Jadwal Pelayanan

Hal ini terkait dengan Jam Buka Loker Pelayanan, Pelayanan pada saat jam istirahat, dan jam tutup loker pelayanan.

- Kedisiplinan Petugas dalam melayani Masyarakat

Hal ini terkait dengan keberadaan petugas pelayanan pada saat jam pelayanan yang telah ditetapkan.

- Persyaratan Pelayanan

Hal ini terkait dengan informasi tentang dokumen persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan

(2) **Sertifikasi Operator Radio**

- Kepastian Jadwal Pelayanan

Hal ini terkait dengan Jam Buka Loker Pelayanan, Pelayanan pada saat jam istirahat, dan jam tutup loker pelayanan

- Sikap empati petugas dalam melayani masyarakat

Hal ini terkait dengan sikap yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan

(3) **Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi**

- Kepastian Jadwal Pelayanan

Hal ini terkait dengan Jam Buka Loker Pelayanan, Pelayanan pada saat jam istirahat, dan jam tutup loker pelayanan

(4) **Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi**

- Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Hal ini terkait dengan profesionalisme petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, dan menginformasikan segala sesuatunya mengenai pelayanan yang sedang diurus oleh pengguna layanan, seperti dokumen yang kurang lengkap

9) Analisis terhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner dapat dirangkum sebagai berikut:

- a. Pengguna layanan lebih sering menggunakan internet/website, *Call Center* dan bertanya langsung pada petugas untuk mengetahui prosedur, persyaratan dan status pelayanan.
- b. Pengguna layanan lebih sering menggunakan *Call Center* sebagai media untuk menyampaikan keluhan dan saran, selanjutnya adalah menyampaikan langsung kepada petugas.
- c. Tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi, namun ada sebagian kecil pengguna layanan yang menyatakan sulit untuk menyediakan manual book dari alat atau perangkat yang ingin diuji pada Balai Uji.
- d. Tarif yang dinilai oleh pengguna layanan adalah denda keterlambatan.

- e. Sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa jumlah unit komputer yang disediakan di ruang tunggu pelayanan sudah cukup memadai dengan signal jaringan internet yang selalu baik/cepat, namun demikian informasi dari website pelayanan kurang cepat diperbaharui (*update*).
- f. Ada sebagian kecil pengguna layanan menyatakan tidak pernah tidak terlayani pada jam pelayanan pada saat-saat menjelang (beberapa menit) sebelum tutup loket.
- g. Survei ke daerah/Balmon memperoleh hasil sebagai berikut:
 - 1) IKM gabungan dari 4 Balmon di daerah yang disurvei menghasilkan nilai sebesar 3,278 pada skala ukur 0 – 4. Jika IKM ini dikonversi ke skala 0 – 100, maka diperoleh nilai sebesar **81,59**.
 - 2) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) gabungan dari 4 Balmon di daerah yang disurvei menghasilkan nilai sebesar 7,88.
 - 3) Indikator tingkat kepuasan pengguna layanan di Balmon yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja adalah:
 - (a) Prosedur pelayanan,
 - (b) Persyaratan pelayanan,
 - (c) Kejelasan petugas Balmon yang melayani masyarakat,
 - (d) Kepastian jadwal pelayanan.

4.2. Rekomendasi.

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:

Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.

- 1) Meningkatkan kedisiplinan petugas loket dalam melayani pengguna layanan secara tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan, terutama pada saat jam buka loket, jam istirahat makan siang dan sebelum tutup loket.
- 2) Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan (*front & back office*) melalui program *Inhouse training*.
- 3) Menyusun dan menentukan rasio yang optimal antara petugas pelayanan (*front & back office*) terhadap jumlah pengguna layanan yang datang setiap hari atau bulan.
- 4) Melakukan sosialisasi antara pihak Internal dan Eksternal
- 5) Kepastian jadwal pelayanan harus dikomunikasikan kepada pelanggan melalui media sosial.

Sertifikasi Operator Radio.

- 1) Meningkatkan kedisiplinan petugas loket dalam melayani pengguna layanan secara tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan, terutama pada saat jam buka loket, jam istirahat makan siang dan sebelum tutup loket.
- 2) Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan (*front & back office*) melalui program *Inhouse Training*.

- 3) Meningkatkan sikap empati petugas dalam melayani masyarakat
- 4) Kepastian jadwal pelayanan harus dikomunikasikan kepada pelanggan melalui media sosial.

Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

- 1) Meningkatkan kedisiplinan petugas loket dalam melayani pengguna layanan secara tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan, terutama pada saat jam buka loket, jam istirahat makan siang dan sebelum tutup loket.
- 2) Kepastian jadwal pelayanan harus dikomunikasikan kepada pelanggan melalui media sosial.

Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

- 1) Meningkatkan rasa tanggungjawab petugas terhadap alat dan/atau perangkat yang diserahkan pengguna layanan ke Balai Besar Pengujian, agar jangan sampai rusak sebelum dilakukan pengujian.

Balai Monitoring di Daerah.

- 1) Meningkatkan kompetensi petugas Balmon melalui program Pelatihan dan Pendidikan (Diklat) sehingga petugas Balmon dapat berfungsi sebagai kepanjangan tangan pelayanan publik dari Ditjen SDPPI di daerah.