



PT SIGMA RESEARCH INDONESIA

LAPORAN AKHIR

SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI KEMENTERIAN KOMINFO 2017

Dipersiapkan untuk:

**Ditjen. Sumber Daya dan Perangkat Pos dan
Informatika (SDPPI)**

Kementerian Komunikasi dan Informatika RI



KOMINFO

Laporan Akhir

Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI
Kementerian KOMINFO 2017



KEMKOMINFO

**Ditjen Sumber Data dan Perangkat Pos dan Informatika (SDPPI)
Kementerian Komunikasi dan Informatika RI**

Jl. Medan Merdeka Barat No.9
Jakarta Pusat 10110

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 TUJUAN PENELITIAN.....	2
1.3 MANFAAT PENELITIAN	3
1.4 RUANG LINGKUP PEKERJAAN.....	3
1.5 PENELITIAN SEBELUMNYA	3
BAB II KONSEP DAN DEFINISI	5
2.1 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	5
2.2 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	7
2.3 LAYANAN DITJEN. SDPPI KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 METODE PENELITIAN.....	26
3.2 PENENTUAN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	27
3.3 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	28
3.3.1 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	28
3.3.2 PERHITUNGAN KESENJANGAN (<i>GAP</i>) ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN	30
3.3.3 <i>IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA).....	31
3.3.4 <i>FOCUS GROUP DISCUSSION</i> (FGD)	32
3.4 METODE PENGUKURAN INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (iipp)	33
3.5 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR.....	34
3.6 KOMPOSISI SAMPEL RESPONDEN	35
BAB IV GAMBARAN UMUM PENGGUNA LAYANAN	36
4.1 PENGGUNA UNIT LAYANAN DITJEN. SDPPI KEMKOMINFO	36
4.2 PROFIL RESPONDEN	37
4.3 PROFIL PENDAFTAR DI UNIT LAYANAN	38
4.4 INFORMASI PELAYANAN DI DITJEN sdppi.....	39

4.5	JENIS PELAYANAN YANG DIGUNAKAN	40
BAB V. HASIL PENELITIAN.....		42
5.1	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DITJEN. SDPPI KEMKOMINFO	42
5.1.1	PERKEMBANGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (ikm) DITJEN. SDPPI KEMKOMINFO	45
5.2	IKM LAYANAN PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO	46
5.2.1	IKM IZIN STASIUN RADIO DINAS TETAP	48
5.2.2	IKM IZIN STASIUN RADIO DINAS BERGERAK DARAT	50
5.2.3	IKM STASIUN RADIO PENYIARAN	52
5.2.4	IKM STASIUN RADIO MARITIM.....	54
5.2.5	IKM STASIUN RADIO PENERBANGAN	56
5.2.6	IKM STASIUN RADIO SATELIT	58
5.3	IKM LAYANAN SERTIFIKASI OPERASI RADIO.....	60
5.2.7	IKM SERTIFIKASI RADIO ELEKTRONIK DAN OPERATOR RADIO (REOR)	62
5.2.8	IKM SERTIFIKASI KECAKAPAN OPERATOR RADIO (SKOR).....	64
5.2.9	IKM IZIN AMATIR RADIO (IAR).....	66
5.2.10	IKM IZIN KOMUNIKASI RADIO ANTAR PENDUDUK (IKRAP).....	68
5.4	IKM LAYANAN SERTIFIKASI ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI	70
5.5	IKM LAYANAN PENGUJIAN ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI	72
5.6	INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP) DITJEN. SDPPI KEMKOMINFO	75
5.6.1	IIPP SPEKTRUM FREKUENSI RADIO.....	76
5.6.2	IIPP SERTIFIKASI OPERATOR RADIO.....	76
5.6.3	IIPP SERTIFIKASI ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI.....	77
5.6.4	IIPP PENGUJIAN ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI.....	78
5.7	KINERJA DAN SARAN PENINGKATAN	79
5.7.1.	PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO (SFR)	79
5.7.2.	SERTIFIKASI OPERASI RADIO.....	94
5.7.3.	SERTIFIKASI ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI.....	104
5.7.4.	PENGUJIAN ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI	117
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		130
6.1	KESIMPULAN	130
6.2	REKOMENDASI	131
LAMPIRAN		145

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 2.1 Konsep Model Mutu Pelayanan	6
Gambar 2. 2 Pengelolaan Spektrum Frekuensi Radio	13
Gambar 2.3 Pelayanan Spektrum Frekuensi Radio	14
Gambar 2.4 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Tetap dan Bergerak Darat	14
Gambar 2.5 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Penyiaran	15
Gambar 2.6 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Penerbangan.....	15
Gambar 2.7 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Maritim Online	16
Gambar 2.8 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Maritim Offline	16
Gambar 2.9 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Satelit	17
Gambar 2.10 Alur Pelayanan Permohonan Sertifikasi REOR	19
Gambar 2.11 Alur Pelayanan Permohonan Sertifikasi SKOR	20
Gambar 2.12 Alur Pelayanan Permohonan Perpanjangan Sertifikasi SKOR	20
Gambar 2.13 Alur Pelayanan Permohonan Izin Amatir Radio (IAR)	21
Gambar 2.14 Alur Pelayanan Permohonan Ujian Negara Amatir Radio (UNAR)	21
Gambar 2.15 Alur Pelayanan Permohonan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk	22
Gambar 2.16 Alur Pelayanan Sertifikasi melalui Pengujian Labotratorium	23
Gambar 2.17 Alur Pelayanan Sertifikasi melalui User Manual	24
Gambar 3. 1 Metode Penelitian	26
Gambar 3. 2 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan	30
Gambar 3. 3 Contoh Diagram Laba - Laba	31
Gambar 3. 4 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan	32
Grafik 4. 1 Profil Pengguna Layanan Ditjen. SDPPI.....	37
Grafik 4. 2 Profil Pendaftar Pada Layanan Ditjen. SDPPI.....	38
Grafik 5. 1 Gap Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo.....	44
Grafik 5. 2 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Dit. SDPPI.....	44
Grafik 5. 3 Perkembangan IKM layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo	45
Grafik 5. 4 Perkembangan IKM layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo per Layanan.....	46
Grafik 5. 5 Gap Kepentingan dan Kepuasan Layanan Spektrum Frekuensi Radio	47
Grafik 5. 6 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Spektrum Frekuensi Radio	48
Grafik 5. 7 Gap Kepentingan dan Kepuasan Izin Stasiun Radio Dinas Tetap.....	49
Grafik 5. 8 Importance Performance Analysis Kualitas Izin Stasiun Radio Dinas Tetap.....	50
Grafik 5. 9 Gap Kepentingan dan Kepuasan Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat	51
Grafik 5. 10 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat.....	52

Grafik 5. 11 Gap Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Radio Penyiaran	53
Grafik 5. 12 Importance Performance Analysis Kualitas Stasiun Radio Penyiaran	54
Grafik 5. 13 Gap Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Radio Maritim	55
Grafik 5. 14 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Stasiun Radio Maritim	56
Grafik 5. 15 Gap Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Radio Penerbangan.....	57
Grafik 5. 16 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Stasiun Radio Penerbangan.....	58
Grafik 5. 17 Gap Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Radio Satelit.....	59
Grafik 5. 18 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Stasiun Radio Satelit.....	60
Grafik 5. 19 Gap Kepentingan dan Kepuasan Layanan Sertifikasi Operasi Radio	61
Grafik 5. 20 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Sertifikasi Operasi Radio.....	62
Grafik 5. 21 Gap Kepentingan dan Kepuasan Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)	63
Grafik 5. 22 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR).....	64
Grafik 5. 23 Gap Kepentingan dan Kepuasan Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR).....	65
Grafik 5. 24 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR).....	66
Grafik 5. 25 Gap Kepentingan dan Kepuasan Izin Amatir Radio (IAR).....	67
Grafik 5. 26 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Izin Amatir Radio (IAR)	68
Grafik 5. 27 Gap Kepentingan dan Kepuasan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	69
Grafik 5. 28 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	70
Grafik 5. 29 Gap Kepentingan dan Kepuasan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	71
Grafik 5. 30 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	72
Grafik 5. 31 Gap Kepentingan dan Kepuasan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	73
Grafik 5. 32 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	74
Grafik 5. 33 Media Informasi Untuk Mengetahui Persyaratan Pelayanan	105
Grafik 5. 34 Mengetahui Jangka Waktu Pelayanan.....	105
Grafik 5. 35 Mengetahui Jangka Waktu Pelayanan.....	106
Grafik 5. 36 Tahapan yang Dinilai Cukup Lama	106
Grafik 5. 37 Cara Melakukan Pembayaran.....	108
Grafik 5. 38 Tepat Waktu Melakukan Pembayaran	108
Grafik 5. 39 Alasan Tepat Waktu Melakukan Pembayaran.....	109
Grafik 5. 40 Alasan Tidak Tepat Waktu Melakukan Pembayaran	109
Grafik 5. 41 Memanfaatkan Fasilitas Situs Pelayanan Sertifikasi.....	109
Grafik 5. 42 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukkan	110
Grafik 5. 43 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukkan	110
Grafik 5. 44 Media yang Sering Digunakan Untuk Menyampaikan Keluhan dan Saran	111
Grafik 5. 45 Kepuasan Pelayanan Keseluruhan.....	111
Grafik 5. 46 Setuju dengan Legalitas Digital Signature	115
Grafik 5. 47 Setuju Jika Sertifikat Asli Berbentuk Digital Certificate	115
Grafik 5. 48 Ada Perangkat Telekomunikasi Ilegal Beredar di Masyarakat	116

Grafik 5. 49 Ada Penjual yang Menyediakan Perangkat Telekomunikasi Ilegal.....	116
Grafik 5. 50 Cara Masyarakat Mendapatkan Perangkat Ilegal.....	117
Grafik 5. 51 Perkiraan Persentase Peredaran Perangkat Telekomunikasi Ilegal yang Beredar	117
Grafik 5. 52 Dokumen Persyaratan yang Sulit Dipenuhi	118
Grafik 5. 53 Media Informasi untuk Mengetahui Persyaratan Pelayanan	119
Grafik 5. 54 Pengetahuan Tentang Jangka Waktu Pelayanan.....	119
Grafik 5. 55 Jangka Waktu Pelayanan yang Diketahui	120
Grafik 5. 56 Tahapan yang Dinilai Lama	120
Grafik 5. 57 Cara Melakukan Pembayaran.....	122
Grafik 5. 58 Cara Melakukan Pembayaran.....	122
Grafik 5. 59 Alasan Membayar Tepat Waktu	123
Grafik 5. 60 Alasan Membayar Tidak Tepat Waktu.....	123
Grafik 5. 61 Pemanfaatan Situs Pelayanan	124
Grafik 5. 62 Tindakan Pengaduan	124
Grafik 5. 63 Media Pengaduan.....	125
Grafik 5. 64 Media Pengaduan yang Sering Digunakan	125
Grafik 5. 65 Kepuasan Keseluruhan Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi.....	126
Grafik 5. 66 Tingkat Kesetujuan Terhadap Legalitas Digital Signature.....	129
Grafik 5. 67 Tingkat Kesetujuan Terhadap Digital Certificate	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SDPPI KEMKOMINFO Tahun 2013 sd 2017	4
Tabel 3. 1	Sampel Morgan dan Krejcie.....	27
Tabel 3. 2	Ukuran Skala Konversi	28
Tabel 3. 3	Bobot Parameter Indeks Kepuasan Berdasarkan FGD	33
Tabel 3. 4	Bobot Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)	34
Tabel 3. 5	Komposisi Responden Per Unit Layanan	35
Tabel 4. 1	Jumlah Pengunjung Loker Layanan Ditjen. SDPPI.....	36
Tabel 4. 2	Profil Pengguna Per Layanan Ditjen. SDPPI	37
Tabel 4. 3	Profil Pendaftar Per Layanan Ditjen. SDPPI	39
Tabel 4. 4	Sumber Informasi Pengurusan di Layanan Ditjen. SDPPI	39
Tabel 4. 5	Situs Layanan Pengajuan Sertifikasi/Pengujian/ Pendaftaran di Ditjen. SDPPI.....	40
Tabel 4. 6	Pengguna Layanan Ditjen. SDPPI Berdasarkan Proses Pengurusan	41
Tabel 5. 1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo	42
Tabel 5. 2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diUnit Layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo.....	43
Tabel 5. 3	Perkembangan Analisis Gap layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo	46
Tabel 5. 4	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Spektrum Frekuensi Radio	47
Tabel 5. 5	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Tetap	49
Tabel 5. 6	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat	51
Tabel 5. 7	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Radio Penyiaran.....	53
Tabel 5. 8	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Radio Maritim.....	55
Tabel 5. 9	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Radio Penerbangan	57
Tabel 5. 10	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Radio Satelit	59
Tabel 5. 11	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Sertifikasi Operasi Radio	61
Tabel 5. 12	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)	63
Tabel 5. 13	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)	65
Tabel 5. 14	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Amatir Radio (IAR)	67
Tabel 5. 15	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) ..	69
Tabel 5. 16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	71
Tabel 5. 17	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi....	73
Tabel 5. 18	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen. SDPPI Kemkominfo	75
Tabel 5. 19	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	76
Tabel 5. 20	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Sertifikasi Operasi Radio	77

Tabel 5. 21 Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	77
Tabel 5. 22 Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	78
Tabel 5. 23 Dokumen yang Sulit Dipenuhi	79
Tabel 5. 24 Media Informasi untuk Mengetahui Persyaratan Pelayanan.....	80
Tabel 5. 25 Pengetahuan tentang Jangka Waktu Pelayanan	80
Tabel 5. 26 Tahapan yang Dinilai Lama	81
Tabel 5. 27 Tahapan yang Dinilai Lama	81
Tabel 5. 28 Saran Terhadap Waktu Layanan.....	82
Tabel 5. 29 Cara Melakukan Pembayaran.....	83
Tabel 5. 30 Cara Melakukan Pembayaran.....	83
Tabel 5. 31 Alasan Membayar Tepat Waktu	84
Tabel 5. 32 Alasan membayar Tidak Tepat Waktu.....	84
Tabel 5. 33 Pemanfaatan situs layanan.....	85
Tabel 5. 34 Tindakan Pengaduan	85
Tabel 5. 35 Media Pengaduan.....	86
Tabel 5. 36 Cara Melakukan Pembayaran.....	86
Tabel 5. 37 Kepuasan Keseluruhan Layanan SFR	87
Tabel 5. 38 Alasan Kepuasan Layanan SFR.....	87
Tabel 5. 39 Cara Melakukan Pembayaran.....	88
Tabel 5. 40 Saran Peningkatan Kinerja.....	89
Tabel 5. 41 Tingkat Kesetujuan Terhadap Layanan Full Online	93
Tabel 5. 42 Cara Melakukan Pembayaran.....	93
Tabel 5. 43 Tingkat Kesetujuan Terhadap Digital Certificate	93
Tabel 5. 44 Dokumen Persyaratan yang Sulit Dipenuhi	94
Tabel 5. 45 Media Informasi untuk Mengetahui Persyaratan Pelayanan.....	95
Tabel 5. 46 Pengetahuan Tentang Jangka Waktu Pelayanan.....	95
Tabel 5. 47 Jangka Waktu Pelayanan yang Diketahui	95
Tabel 5. 48 Tahapan yang Dinilai Lama	96
Tabel 5. 49 Saran Terhadap Waktu Layanan.....	97
Tabel 5. 50 Cara Melakukan Pembayaran.....	97
Tabel 5. 51 Tindakan Pengaduan	98
Tabel 5. 52 Media Pengaduan.....	98
Tabel 5. 53 Media Pengaduan yang Sering Digunakan	99
Tabel 5. 54 Kepuasan Keseluruhan Layanan SOR	99
Tabel 5. 55 Alasan Kepuasan Layanan SOR	99
Tabel 5. 56 Alasan Ketidakpuasan Layanan SOR.....	100
Tabel 5. 57 Saran Peningkatan Kinerja.....	101
Tabel 5. 58 Tingkat Kesetujuan Terhadap Layanan Full Online	103
Tabel 5. 59 Tingkat Kesetujuan Terhadap Legalitas Digital Signature	103
Tabel 5. 60 Tingkat Kesetujuan Terhadap Digital Certificate	104
Tabel 5. 61 Dokumen Persyaratan yang Sulit Dipenuhi	104
Tabel 5. 62 Saran Terhadap Waktu Layanan.....	107

Tabel 5. 63 Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas	111
Tabel 5. 64 Alasan Kurang Puas.....	112
Tabel 5. 65 Saran Peningkatan Pelayanan	113
Tabel 5. 66 Saran Terhadap Waktu Layanan.....	121
Tabel 5. 67 Alasan Kepuasan Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi	126
Tabel 5. 68 Alasan Ketidakpuasan Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi	127
Tabel 5. 69 Saran Peningkatan Kinerja.....	127

BABI

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakat (Mukarom, Zaenal, Laksana, Muhibudin Wijaya, 2015). Oleh karena itu, secara ideal berbagai bentuk penilaian instansi publik seharusnya dilihat dari perspektif penerima layanan (masyarakat).

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

Terdapat 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 & Perangkat Telekomunikasi (Sertifikasi dan Pengujian Alat & 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.
2. *Sertifikasi Operator Radio*, yaitu layanan publik sertifikasi untuk operator radio, pelayanan amatir radio dan komunikasi radio antar penduduk.
3. *Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi*, yaitu sertifikasi alat dan perangkat Telekomunikasi.
4. *Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi*, yaitu bidang pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.

1.2 TUJUAN PENELITIAN

Survei Pelayanan Publik SDPPI ini ditujukan untuk memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Ditjen SDPPI dalam hal pelayanan publik berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP). Adapun tujuan dari survei ini adalah untuk :

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
2. Mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) 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 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari kegiatan survei dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan sertifikasi bagi pelanggan adalah:

1. Diperolehnya data kinerja pelayanan pada layanan perizinan;
2. Diperolehnya indeks kepuasan masyarakat internal dan eksternal;
3. Memudahkan manajemen dalam mengambil strategi kebijakan perbaikan.

1.4 RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Kegiatan ini dilakukan melingkupi empat lingkup pekerjaan utama, yakni dari awal hingga akhir meliputi kegiatan berikut:

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

1.5 PENELITIAN SEBELUMNYA

Ditjen SDPPI telah menjalankan survei kepuasan publik secara berulang lebih dari tiga kali dan masih terus dilaksanakan hingga saat ini. Bahkan dalam Renstra KEMKOMINFO, indeks kepuasan publik sebagai salah satu indikator yang menentukan kinerja Ditjen SDPPI. Tentunya survei kepuasan pelanggan perlu menjadi program yang berkelanjutan, bukan saja fokus pada pencapaian indeks, namun juga pada perbaikan layanan yang diharapkan pelanggan. Metode survei yang digunakanpun sama, yakni wawancara tatap muka secara langsung menggunakan kuesioner terhadap responden pengguna layanan dari Ditjen SDPPI.

Responden masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI yang diwawancarai dengan berjumlah rata-rata sebanyak 1.000 orang dari wilayah DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta dan Jawa Timur.

Tabel 1. 1Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) SDPPI KEMKOMINFO Tahun 2013 sd 2017

No.	Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Keterangan
1.	2013	75,85	Baik
2.	2014	78,38	Baik
3.	2015	79,00	Baik
4.	2016	81,45	Sangat Baik

Pencapaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) Ditjen. SDPPI secara total di tahun 2016 sebesar 81,45. Berdasarkan tabel interpretasi nilai IKM, maka nilai IKM ini berada pada interval nilai mutu pelayanan "A" dengan kinerja pelayanan publik "Sangat Baik". Hasil tersebut meningkat dibandingkan tiga tahun sebelumnya sebelumnya.

BAB II

KONSEP DAN DEFINISI

2.1 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

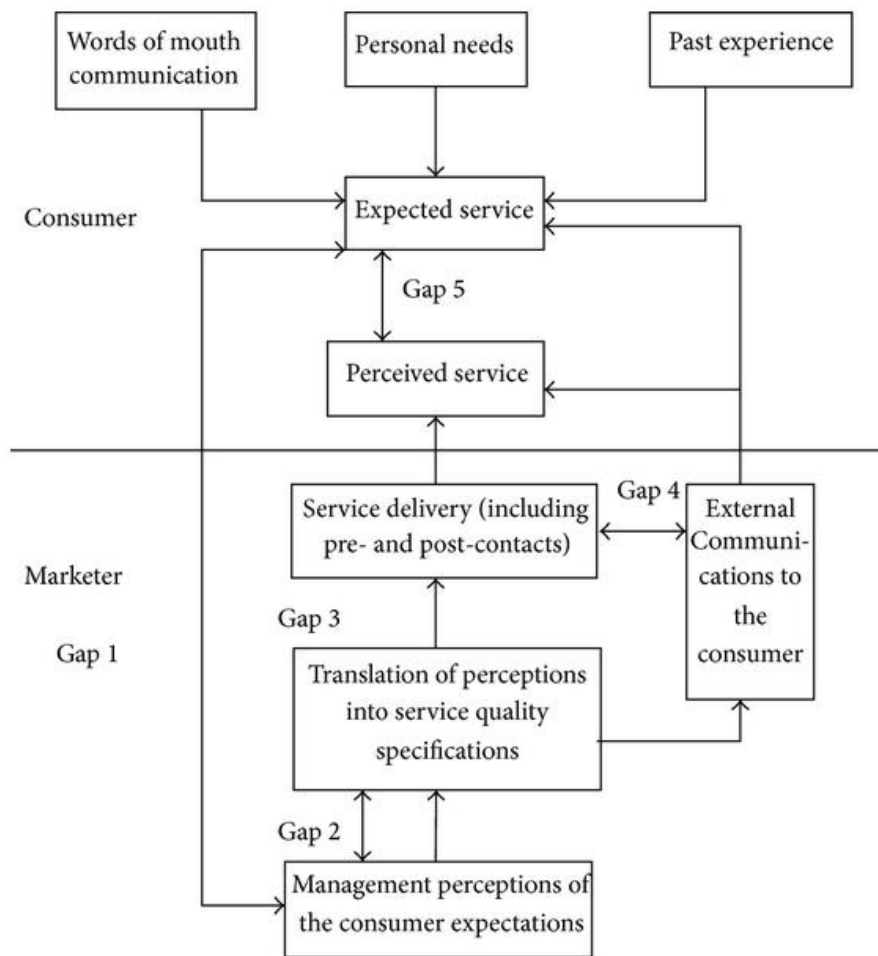
Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang kurang empati dan tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan sendiri didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 2002). Oleh karena itu kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda (Evans & Lindsay, 1997), misalnya dari segi:

1. *Product Based*, dimana kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda terhadap karakteristik produknya.
2. *User Based*, dimana kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian pelayanan dengan yang diinginkan oleh pelanggan.
3. *Value Based*, berhubungan dengan kegunaan atau kepuasan atas harga.

Kualitas pelayanan ini dapat diketahui dengan lebih jelas ketika dilakukan analisa kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyedia layanan, komunikasi eksternal dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Secara mendetail, dalam *Delivering Quality Service*, Zeithaml (*et al*), 1990, kesenjangan – kesenjangan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Gambar 2.1 Konsep Model Mutu Pelayanan



1. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Manajemen Perception of Costumer Expectation*). Hal ini terjadi disebabkan kurang dilakukannya survei akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia layanan (*Costumer Contact Personel*), padahal dari sanalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Kemudian yang terakhir adalah terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan juga merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Manajemen Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan.

Demikian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.

3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu, teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurangnya kerjasama internal.
4. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*External Communication to Costumers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.
5. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (*Perceived Service*). Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitikberatkan pada sisi pelanggan.

2.2 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil survei Parasuraman, *et.al.* tahun 1990-an yang banyak menjadi acuan praktisi pemasaran adalah temuan lima dimensi utama SERVQUAL (*service quality*) yakni aspek: *reliability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty* yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kelima dimensi ini nantinya menjadi acuan dalam banyak penelitian mengenai pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) secara akademis maupun praktis. Riset kepuasan pelanggan merupakan salah satu riset yang sering dilakukan oleh banyak perusahaan. Untuk mengeksplorasi atribut kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan digunakan riset kualitatif (FGD atau *in depth interview*). Sedangkan apabila ingin melihat efektifitas layanan para *frontliner* atau *customer service* dapat menggunakan *mystery shopper*. Lebih jauh survei kuantitatif dapat membuat *tracking* dan indeks kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan untuk program *service improvement*. Beberapa metode dan desain risetnya relatif sudah memiliki standar baku. Riset kepuasan pelanggan ideal dapat menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif.

Survei kepuasan pelanggan dari pendekatan bisnis kemudian diadopsi oleh lembaga publik. Karena intansi pemerintah dengan publik atau masyarakat koheren dengan hubungan produsen

dengan pelanggan. David Osborne dalam bukunya *Reinventing Government* (2000) menjelaskan organisasi publik harus membangun *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, salah satunya adalah dengan berorientasi pada (kepuasan) publik/masyarakat. Sesuai Keputusan Menteri PAN-RB sejak tahun 2004, instansi pemerintah diwajibkan menjalankan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sesuai Keputusan Menteri PAN-RB sejak tahun 2004, instansi pemerintah diwajibkan menjalankan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Konsep *New Public Management* (NPM) merupakan isu penting dalam reformasi sektor publik. Konsep NPM juga memiliki keterkaitan dengan permasalahan manajemen kinerja sektor publik karena pengukuran kinerja menjadi salah satu prinsip NPM yang utama. Istilah *New Public Management* pada awalnya dikenalkan oleh Christopher Hood pada tahun 1991. Konsep *New Public Management* pada dasarnya mengandung 7 (tujuh) komponen utama, yaitu:

1. Manajemen profesional di sektor publik
2. Adanya standar kinerja dan ukuran kinerja
3. Penekanan yang lebih besar terhadap pengendalian *output* dan *outcome*
4. Pemecahan unit – unit kerja di sektor publik
5. Menciptakan persaingan di sektor publik
6. Pengadopsian gaya manajemen di sektor bisnis kedalam sektor publik
7. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih besar dalam menggunakan sumberdaya

Konsep *reinventing government* pada dasarnya merupakan representasi dari paradigma *New Public Management*. Dalam paradigma *New Public Management* (NPM), negara dilihat sebagai perusahaan jasa modern yang kadang-kadang bersaing dengan pihak swasta, tapi di lain pihak dalam bidang-bidang tertentu memonopoli layanan jasa, namun tetap dengan kewajiban memberikan layanan dan kualitas yang maksimal. Perspektif ini cukup banyak mereformasi pendekatan manajemen pelayanan publik di Indonesia yang sebelumnya menggunakan pendekatan birokratis.

Ada sepuluh prinsip *reinventing government* yang diungkapkan oleh Osborne dan Gaebler (1996 :29-343), yaitu: (1) Pemerintahan Katalis; (2) Pemerintahan Milik Rakyat; (3) Pemerintahan yang Kompetitif; (4) Pemerintahan yang Digerakkan oleh Misi; (5) Pemerintahan yang Berorientasi Hasil; (6) **Pemerintahan yang Berorientasi Pelanggan (=masyarakat)**; (7) Pemerintahan Wirausaha; (8) Pemerintahan Antisipatif; (9) Pemerintahan yang Terdesentralisasi; (10) Pemerintahan yang Berorientasi Pasar.

Kementerian PANRB menginisiasi awal survei kepuasan publik di instansi dan lembaga pemerintahan. Sesuai Keputusan Menpan RI sejak tahun 2004, instansi pemerintah diwajibkan menjalankan survei kepuasan masyarakat. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sesuai Keputusan Menpan RI sejak tahun 2004, instansi pemerintah diwajibkan menjalankan survei kepuasan masyarakat. Hal ini juga sebagai pengejawantahan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Melalui Peraturan **Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 (menggantikan PERMENPAN-RB Nomor 16 Tahun 2014) tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik**, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan lampiran Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 pula, ada 9 (sembilan) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan.** Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Prosedur.** Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan.** Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif (*jika ada).** Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan.** Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi pelaksana**.** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**.** Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.** Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana.** Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

****)** unsur 6 & 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis situs.

Beberapa hal mengenai pengertian, metode, teknis, hingga pelaporan yang ditentukan dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, adalah sebagai berikut.

- Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Menurut Permen PAN-RB ini juga, hasil atas survei kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah harus ada

saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil survei kepuasan masyarakat dapat disampaikan melalui media masa, situs dan media sosial.

2.3 LAYANAN DITJEN. SDPPI KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Dalam rangka melaksanakan mandat dari Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, maka pada tanggal 28 Oktober 2010 ditetapkan struktur baru Kementerian Komunikasi dan Informatika berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) Nomor 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai pengganti dari Peraturan Menteri Kominfo Nomor 25/PER/M.KOMINFO/07/2008.

Struktur yang baru Kementerian Komunikasi dan Informatika terdiri dari Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI), Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika (Ditjen PPI), Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Ditjen Aptika), Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik (Ditjen IKP) dan Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Dua Direktorat Jenderal yang baru yaitu Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika bersama Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika merupakan hasil pemekaran dari Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi pada struktur organisasi yang lama.

Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika menyelenggarakan fungsi:

- Perumusan kebijakan di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- Pelaksanaan kebijakan di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;
- Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika;

- Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika; dan
- Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika.

Berdasarkan struktur serta tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh Direktorat Jenderal SDPPI ini, maka selain fungsi kebijakan, pengaturan dan pembinaan, Direktorat Jenderal SDPPI juga memiliki fungsi pelayanan publik. Fungsi layanan publik ini dilakukan melalui penerbitan izin spektrum frekuensi radio, termasuk pengaduan gangguan spektrum frekuensi radio, pengujian kompetensi dan sertifikasi operator radio, sertifikasi dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.

2.4.1 Spektrum Frekuensi Radio

Spektrum frekuensi radio merupakan media transmisi nirkabel yang digunakan untuk menyalurkan informasi dari perangkat pemancar (*transmitter*) ke perangkat penerima (*receiver*). Selain sebagai sumber daya alam terbatas, spektrum frekuensi radio juga memiliki peranan strategis dalam pengembangan jaringan telekomunikasi, termasuk pembangunan jaringan pita lebar, dukungan komunikasi untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, penanggulangan bencana, pencarian dan pertolongan, serta sebagai sarana komunikasi untuk keperluan internal perusahaan, badan hukum, maupun instansi pemerintah.

Pengelolaan atau manajemen spektrum frekuensi radio dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika cq Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI) sebagai administrator di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang telah memberikan kontribusi terhadap keuangan negara dalam bentuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari Biaya Hak Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (*BHP Frekuensi Radio*).

Gambar 2. 2 Pengelolaan Spektrum Frekuensi Radio



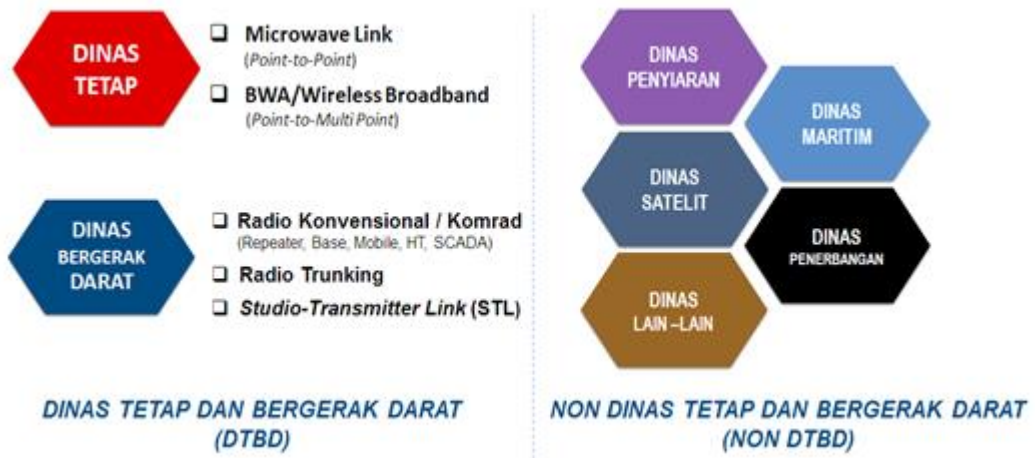
Terdapat 3 (tiga) jenis izin penggunaan spektrum frekuensi radio, yaitu :

1. Izin Pita Frekuensi Radio (IPFR), yaitu izin penggunaan spektrum frekuensi radio dalam bentuk pita spektrum frekuensi radio berdasarkan persyaratan tertentu, seperti IPFR untuk keperluan jaringan telekomunikasi seluler dan wireless broadband.
2. Izin Stasiun Radio (ISR), yaitu izin penggunaan dalam bentuk kanal frekuensi radio berdasarkan persyaratan tertentu, seperti ISR untuk keperluan Microwave Link, radio trunking, radio konvensional, penyiaran, satelit, maritim dan penerbangan.
3. Izin Kelas, yaitu hak yang diberikan pada setiap orang perseorangan dan/atau badan hukum untuk dapat mengoperasikan suatu perangkat telekomunikasi yang menggunakan spektrum frekuensi radio dengan syarat wajib memenuhi ketentuan teknis. Penggunaan spektrum frekuensi radio berdasarkan izin kelas tidak diperlukan ISR, namun harus menggunakan perangkat yang telah disertifikasi oleh Ditjen SDPPI, seperti penggunaan frekuensi radio untuk wireless broadband Pita 2.4/5.8 GHz (Wifi 2.4/5.8 GHz), Short-Range Devices, dan perangkat dengan daya pancar maksimum 10 mWatt.

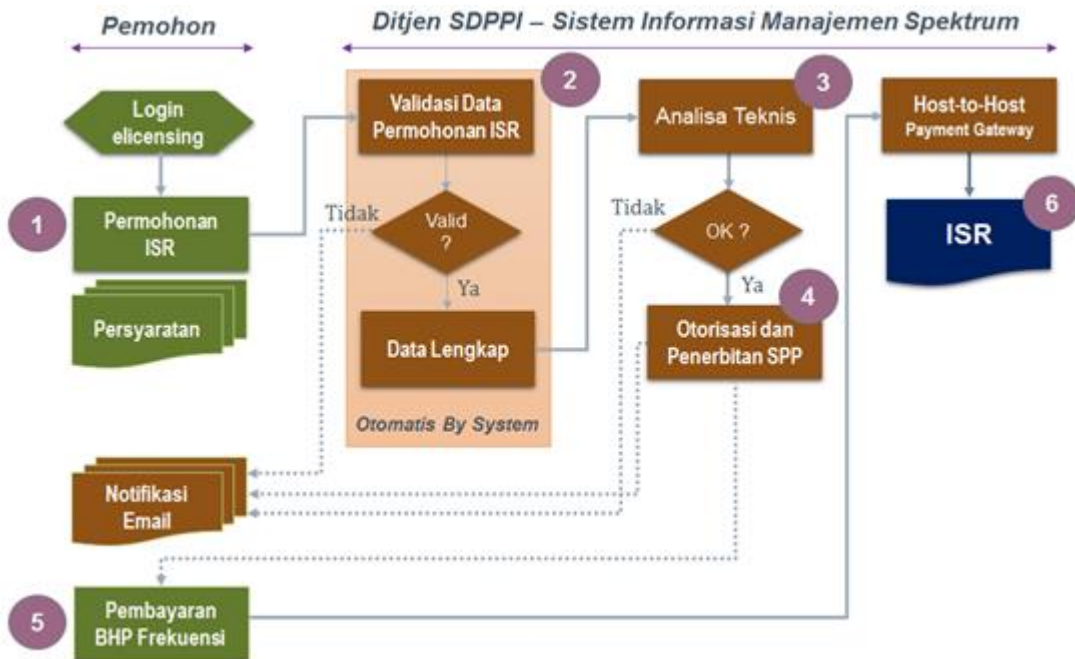
Jenis layanan perizinan penggunaan spektrum frekuensi radio dikategorikan berdasarkan dinas komunikasi radio, yaitu :

- Dinas Tetap dan Bergerak Darat (DTBD), yakni Dinas Tetap dan Dinas Bergerak Darat)
- Non Dinas Tetap dan Bergerak Darat (NDTBD), yakni Penyiaran, Maritim, Penerbangan, Satelit, dinas radiokomunikasi lainnya (radio lokasi, astronomi, dll.).

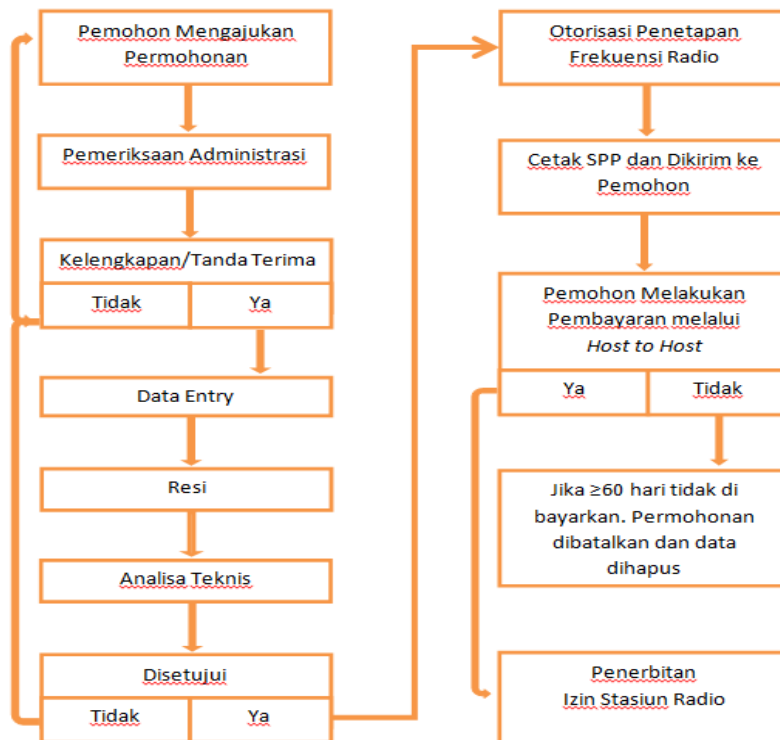
Gambar 2.3 Pelayanan Spektrum Frekuensi Radio



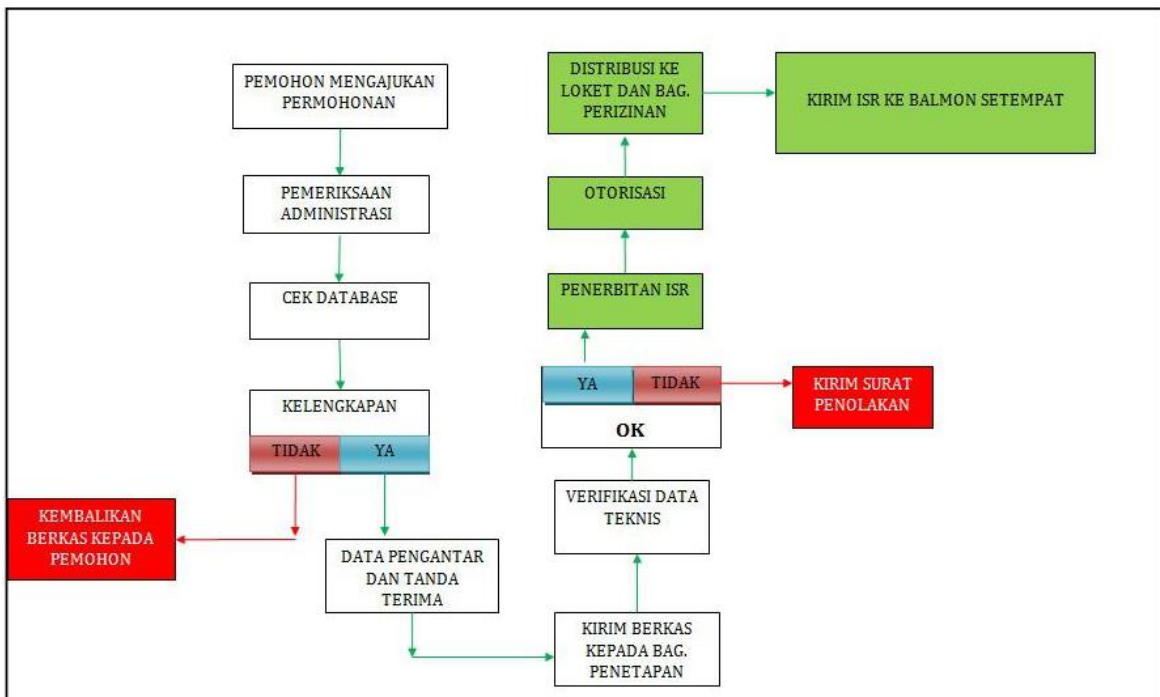
Gambar 2.4 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Tetap dan Bergerak Darat



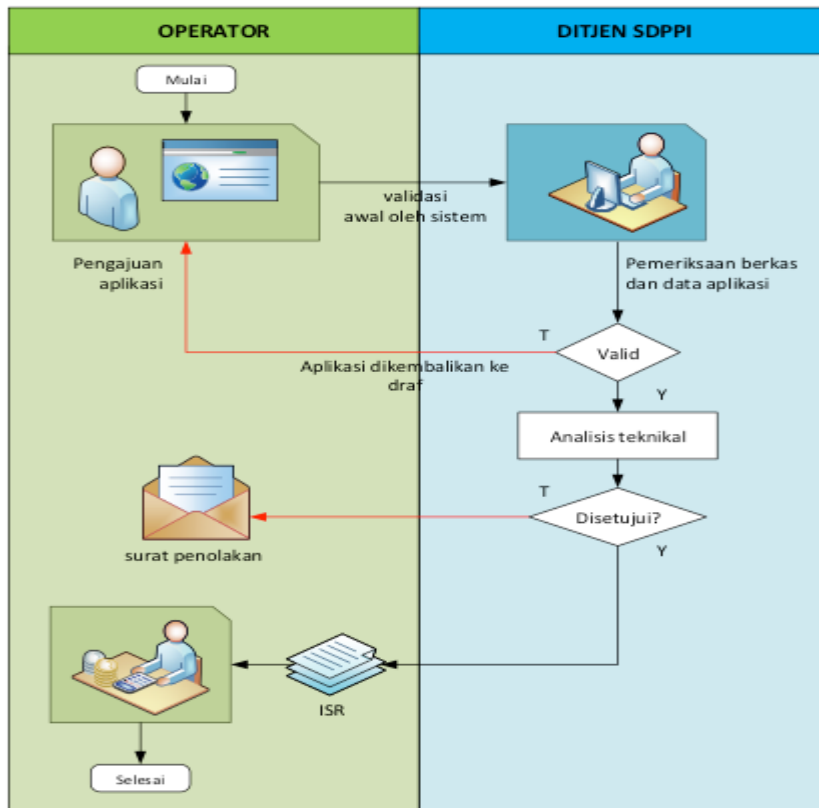
Gambar 2.5 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Penyiaran



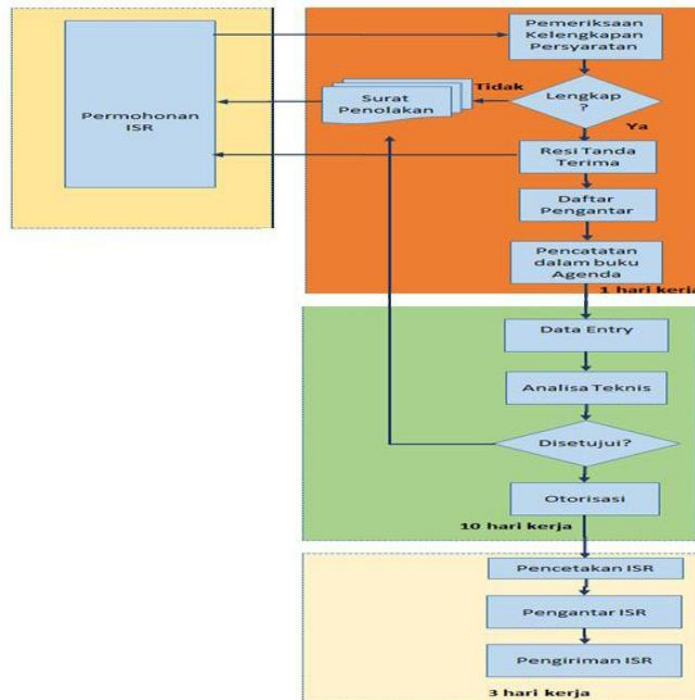
Gambar 2.6 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Penerbangan



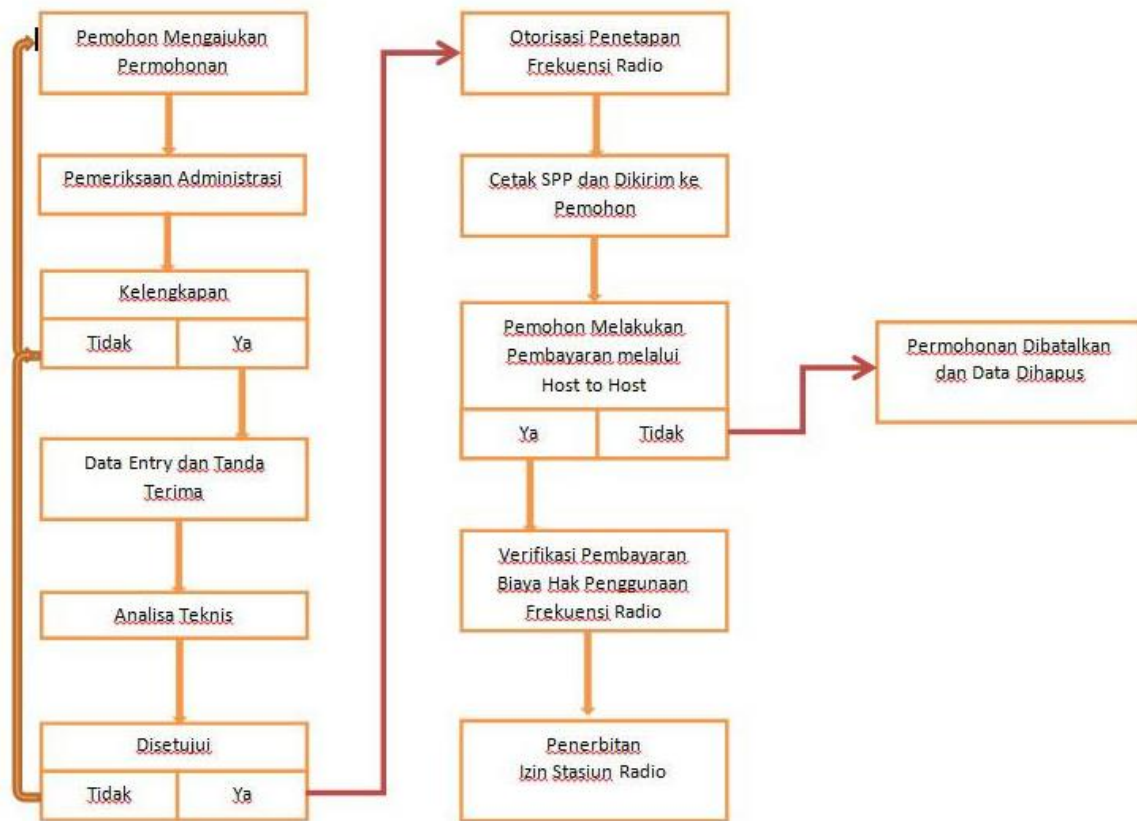
Gambar 2.7 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Maritim Online



Gambar 2.8 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Maritim Offline



Gambar 2.9 Alur Pelayanan Permohonan ISR Dinas Satelit



2.4.2 Sertifikasi Operator Radio (SOR)

Terdapat 4 bagian layanan dari Sertifikasi Operator Radio ini, yaitu Pelayanan Sertifikasi Radio Elektronika Dan Operator Radio (REOR), Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR), Izin Amatir Radio (IAR) dan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP).

2.4.2.1 Pelayanan Sertifikasi Radio Elektronika Dan Operator Radio (REOR)

Landasan yuridis sertifikasi radio elektronika dan elektronika dan operator radio (REOR) adalah Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Depkominfo; Radio Regulation (RR) ITU; Artikel 47 Peraturan Radio International (ITU) edisi tahun 2001; Konvensi Internasional IV/2 STCW 1978 yang di amandemen tahun 1995 dan tahun 2010; dan Permen Kominfo Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio. Kategori Sertifikasi Radio Elektronika Dan Operator Radio adalah sebagai berikut :

- Sertifikat Operator Radio Elektronika Kelas I

Sertifikat ini dikeluarkan menurut artikel 47 Peraturan Radio edisi tahun 2001 dan Konvensi

Internasional IV/2 SCTW 1978, yang telah dirubah tahun 1995 dan tahun 2010, dan sesuai rekomendasi Organisasi Maritim Internasional untuk pelatihan Personal Radio dan Sistem Marabahaya dan Keselamatan Global.

Pemilik Sertifikat Radio Elektronika Kelas I berwenang melakukan pemeliharaan dan perbaikan perangkat dan atau menyelenggarakan Dinas Telepon Radio pada Stasiun Radio Kapal dan Stasiun Radio Bumi Kapal dalam wilayah/area A1, A2, A3, dan A4 GMDSS.

- Sertifikat Operator Radio Elektronika Kelas II

Sertifikat ini dikeluarkan menurut artikel 47 Peraturan Radio edisi tahun 2001 dan Konvensi Internasional IV/2 STCW 1978, yang telah dirubah tahun 1995 dan tahun 2010, dan tahun 2010 dan sesuai rekomendasi Organisasi Maritim Internasional (IMO) untuk pelatihan Personal Radio dalam Sistem Marabahaya dan Keselamatan Global.

Pemegang sertifikat Radio Elektronika Kelas II berwenang melakukan pemeliharaan perangkat dan atau menyelenggarakan Dinas Telepon Radio pada Stasiun Radio Kapal dan Stasiun Bumi Kapal dalam wilayah/area A1, A2, A3, dan A4 GMDSS.

- Sertifikat Operator Umum

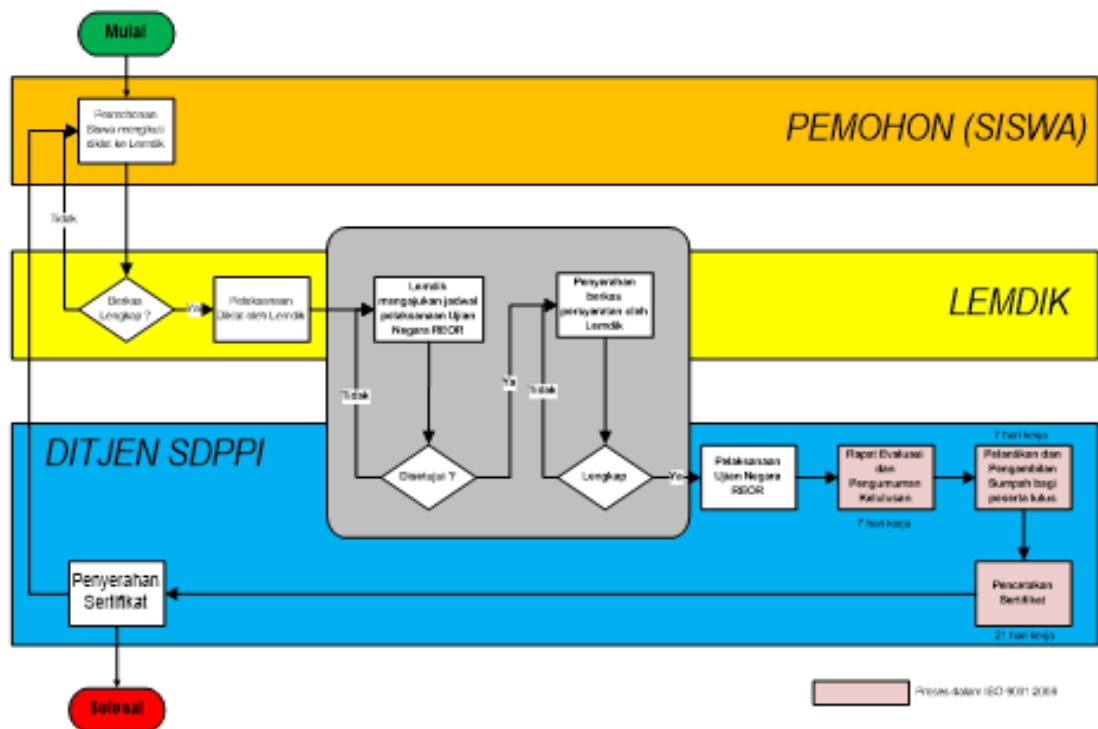
Sertifikat ini dikeluarkan menurut artikel 47 Peraturan Radio edisi tahun 2001 dan Konvensi Internasional IV/2 STCW 1978, yang telah dirubah tahun 1995 dan tahun 2010, dan sesuai rekomendasi Organisasi Maritim Internasional (IMO) untuk pelatihan Personal Radio dalam Sistem Marabahaya dan Keselamatan Global.

Pemegang sertifikat ini berwenang untuk melakukan pekerjaan operator radio di kapal yang berlayar di area A1, A2, A3, A4 yang dilengkapi dengan perangkat GMDSS dan Operator Radio Pantai.

- Sertifikat Operator Terbatas

Sertifikat ini dikeluarkan menurut artikel 47 Peraturan Radio edisi tahun 2001 dan Konvensi Internasional IV/2 SCTW 1978, yang telah dirubah tahun 1995 dan tahun 2010, dan sesuai rekomendasi Organisasi Maritim Internasional untuk pelatihan Personal Radio dalam sistem Marabahaya dan Keselamatan Global. Pemegang sertifikat ini berwenang untuk melakukan pekerjaan operator radio di kapal yang berlayar di area A1, yang dilengkapi dengan perangkat GMDSS.

Gambar 2.10 Alur Pelayanan Permohonan Sertifikasi REOR

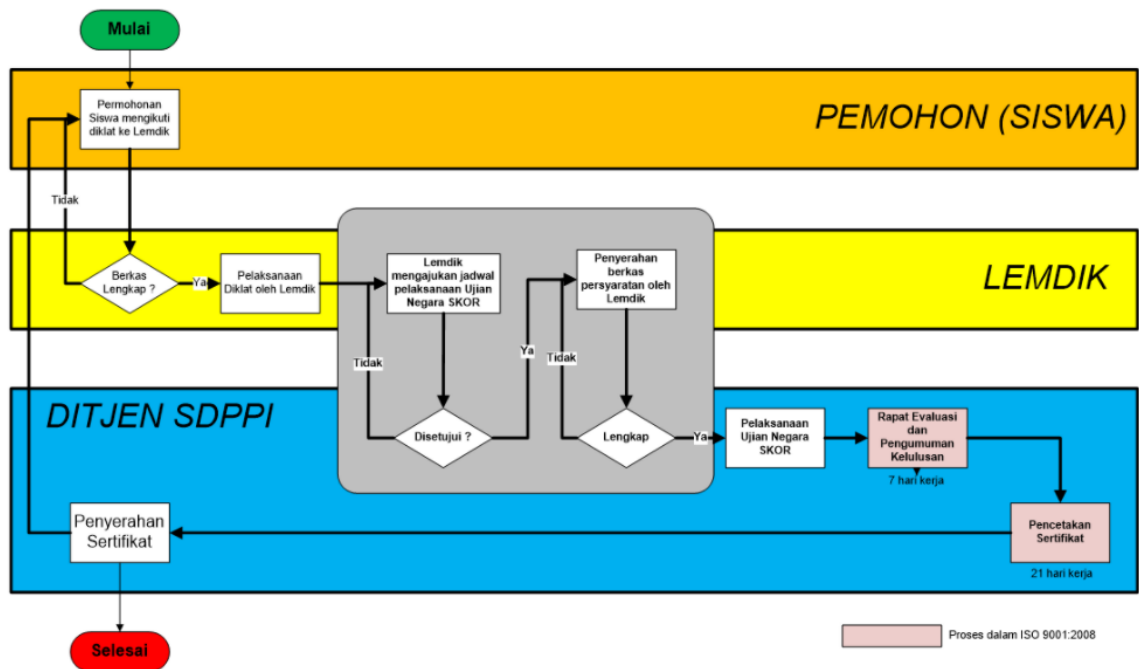


- a. Calon penerima sertifikasi harus mengikuti pendidikan dan pelatihan kepada lembaga yang telah mendapatkan rekomendasi dari Ditjen. SDPPI Kemkominfo untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR). Dengan mengikuti pendidikan akan diberikan Sertifikat Keterampilan atau Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Latihan/STTPL/Ijazah Nautika atau ANT dari Lembaga Penyelenggara Pendidikan dan Pelatihan REOR. Lembaga penyelenggara pendidikan dan latihan mengusulkan dan mendaftarkan ke Ditjen. SDPPI untuk mengadakan Ujian Negara.
- b. Ditjen. SDPPI menerima Pendaftaran Ujian yang diusulkan oleh lembaga penyelenggara pendidikan dan latihan REOR. Bagi peserta ujian negara REOR yang dinyatakan lulus, maka akan dilantik dan disumpah oleh pejabat dari Ditjen. SDPPI dan Sertifikat Operator Radio GMDSS sehingga berhak untuk melakukan pekerjaan operator di kapal.

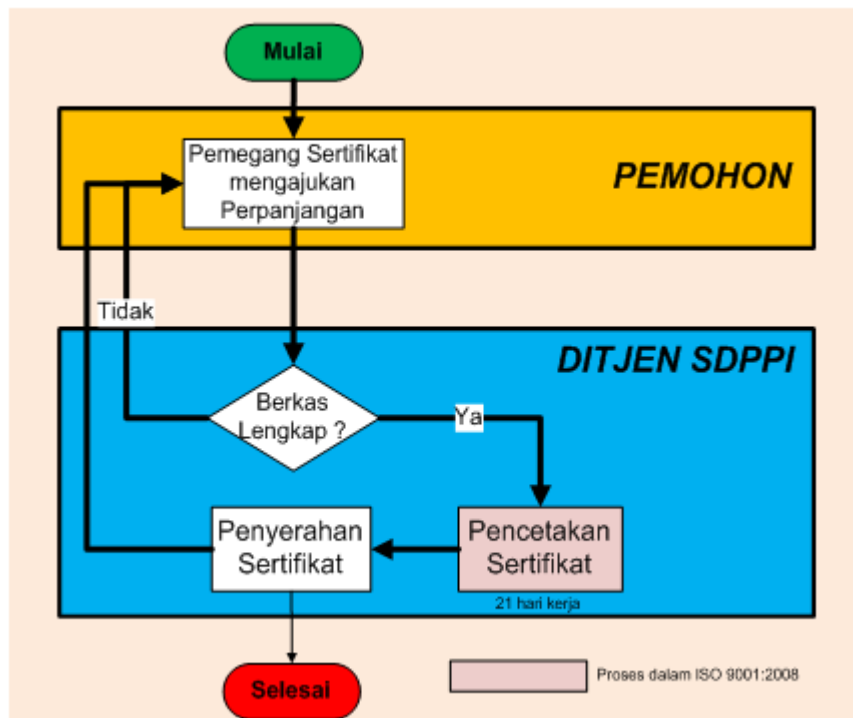
2.4.2.2 Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)

Landasan yuridis Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR) adalah Undang – Undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi; Radio Regulation (RR) ITU; Permen Kominfo No. 20/Kominfo/2012. Sertifikat Kecakapan Operator Radio (SKOR) hanya terdiri dari 1 (satu) jenis sertifikat, dimana sertifikat tersebut digunakan untuk mengoperasikan perangkat radio yang menggunakan frekuensi radio Dinas Bergerak Darat.

Gambar 2.11 Alur Pelayanan Permohonan Sertifikasi SKOR



Gambar 2.12 Alur Pelayanan Permohonan Perpanjangan Sertifikasi SKOR



- a. Calon penerima sertifikasi harus mengikuti pendidikan dan pelatihan pada lembaga yang telah mendapatkan rekomendasi dari Ditjen. SDPPI Kemkominfo untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan SKOR;
- b. Ditjen. SDPPI menerima Pendaftaran Ujian yang diusulkan oleh lembaga penyelenggara pendidikan

dan latihan SKOR;

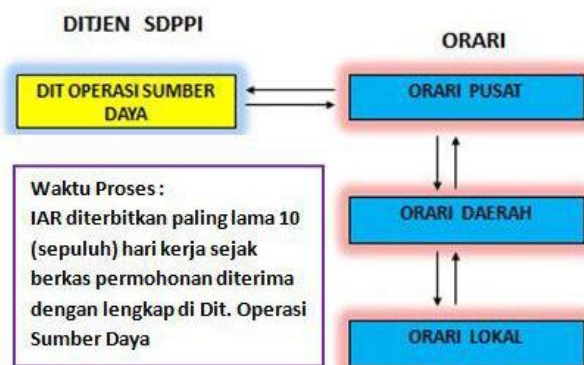
- c. Bagi peserta Ujian Negara SKOR yang dinyatakan lulus, yang bersangkutan berhak mendapatkan Sertifikat Kecakapan Operator Radio (SKOR)

2.4.2.3 Pelayanan Izin Amatir Radio

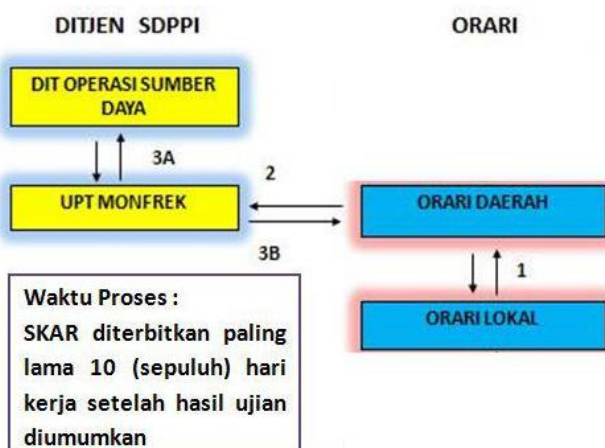
Landasan Yuridis pelayanan ini adalah Peraturan Menteri Kominfo Nomor 33 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Amatir Radio; dan Peraturan Menteri Kominfo Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 33/PER/M.KOMINFO/08/2009 Tentang Penyelenggaraan Amatir Radio.

Adapun sanksi Pelanggaran Frekuensi Radio, yakni barang siapa yang menggunakan frekuensi radio tanpa izin dan atau tidak sesuai dengan peruntukannya, maka akan dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 400.000.000,00 (empat ratus juta rupiah) sesuai dengan Undang – Undang Telekomunikasi No. 36 Tahun 1999.

Gambar 2.13 Alur Pelayanan Permohonan Izin Amatir Radio (IAR)



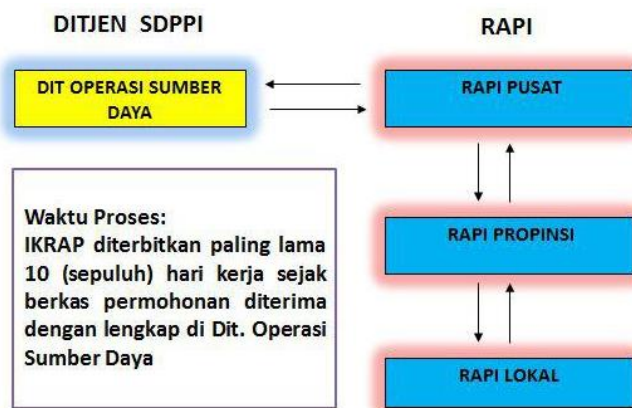
Gambar 2.14 Alur Pelayanan Permohonan Ujian Negara Amatir Radio (UNAR)



2.4.2.4 Pelayanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk

Landasan yuridis pelayanan ini adalah Peraturan Menteri Kominfo Nomor 34 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi Radio Antar Penduduk; dan Peraturan Menteri Kominfo Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 34/PER/M.KOMINFO/08/2009 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi Radio Antar Penduduk.

Gambar 2.15 Alur Pelayanan Permohonan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk



2.4.3 Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Tujuan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, yaitu menjamin keterhubungan dalam jaringan telekomunikasi, mencegah saling mengganggu antara alat dan perangkat telekomunikasi, melindungi masyarakat dari kemungkinan kerugian yang ditimbulkan akibat pemakaian alat dan perangkat telekomunikasi, dan mendorong berkembangnya industri, inovasi dan rekayasa teknologi telekomunikasi nasional.

Prosedur dari Sertifikasi dan Label di pelayanan ini adalah :

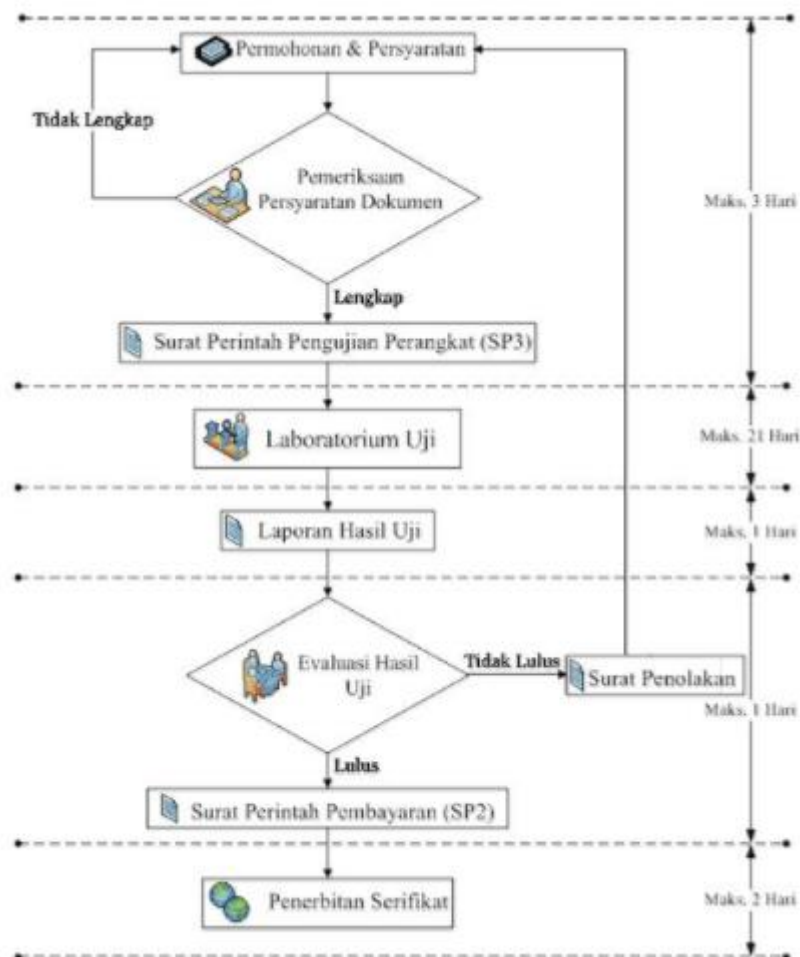
- Sertifikasi

Prosedur dan proses sertifikasi perlu diketahui dan dimengerti oleh para pemohon (pabrikan/importir) agar terciptanya efisiensi waktu, biaya dan tenaga. Segala persyaratan yang dibutuhkan untuk proses sertifikasi hendaknya dilengkapi terlebih dahulu secara lengkap oleh pemohon, untuk mempermudah proses sertifikasi. Permohonan dapat dilakukan secara online di <http://sertifikasi.postel.go.id> dan tetap berdasarkan persyaratan dan ketentuan yang berlaku.

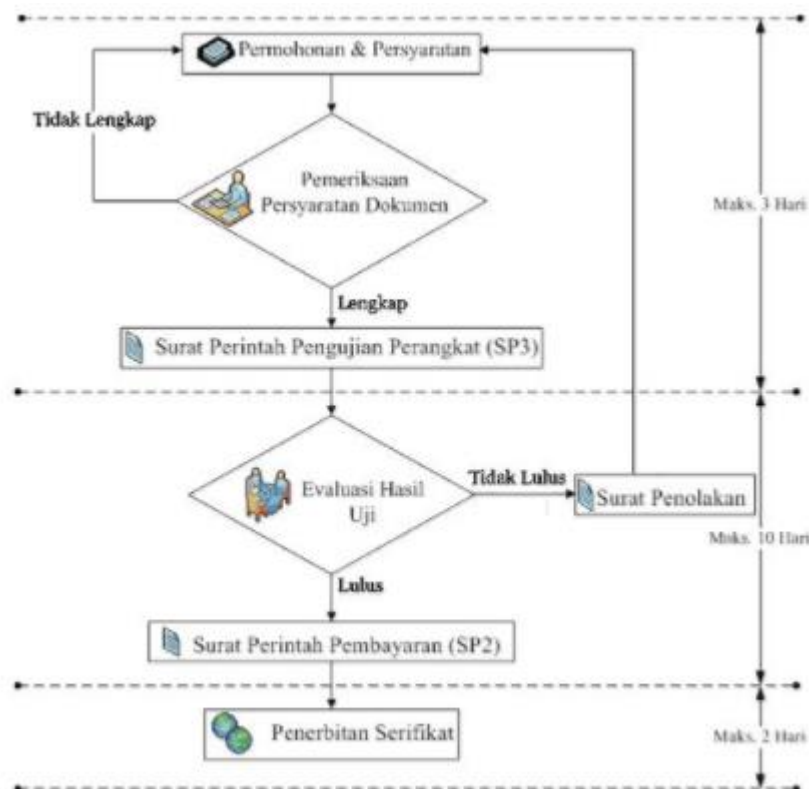
- **Label**

Pemegang sertifikat wajib memberikan label pada setiap alat/perangkat telekomunikasi yang telah bersertifikat serta pada kemasannya dan melaporkan pelaksanaan pelabelan kepada Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI) up. Direktur Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika paling lambat 30 (tigapuluh) hari setelah diterbitkan sertifikat. Dalam hal ini, label tidak dapat dilekatkan pada alat dan perangkat telekomunikasi maka label wajib dilekatkan pada kemasan, pembungkus atau buku manual alat dan perangkat telekomunikasi tersebut.

Gambar 2.16 Alur Pelayanan Sertifikasi melalui Pengujian Laboratorium



Gambar 2.17 Alur Pelayanan Sertifikasi melalui User Manual



2.4.4 Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah penilaian kesesuaian karakteristik alat dan perangkat telekomunikasi terhadap persyaratan teknis yang berlaku melalui pengukuran. Persyaratan teknis tersebut merupakan persyaratan yang ditetapkan oleh Menteri terhadap alat dan perangkat telekomunikasi dengan memperhatikan aspek listrik/elektronis, lingkungan, keselamatan/ keamanan, dan kesehatan. Apabila Menteri belum mengatur persyaratan teknis, pengujian alat dan perangkat telekomunikasi dapat mengacu pada standar internasional atau standar lainnya.

Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi dilaksanakan oleh Balai Uji. Balai Uji adalah laboratorium milik negara atau laboratorium milik swasta yang terakreditasi dan ditetapkan oleh Badan Penetapan (Direktorat Jenderal SDPPI). Pengujian dilaksanakan melalui uji laboratorium (in-house test); dan/atau uji lapangan (on-site test). Uji laboratorium (in-house test) dilaksanakan di Balai Uji. Uji laboratorium (in-house test) kelas regular dilaksanakan selama 21 (dua puluh satu) hari kerja.

Berikut Alur Pelayanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi :

- a. **Daftar User Sip2tel** ->**Verifikasi Email** ->**Login** ->**Mengajukan Permohonan Pengujian/Kalibrasi** ->**Isi Form Pengujian/Kalibrasi**
- b. Verifikasi Permohonan -> Buat Janji temu ->**Preparasi Kelengkapan Dokumen dan Alat** -> Verifikasi Kelengkapan Berkas (A1) -> Submit Data ke Penyelia Pelayanan
- c. Verifikasi Permohonan -> Penunjukan Penguji melakukan Pemeriksaan Kelengkapan -> Pratest -> hasil Pratest -> Validasi -> Penerimaan barang, Input Lokasi dan Cetak Barcode -> Cetak Dokumen lulus Pretest dan Tagihan -> Verifikasi Harga -> Masa Berlaku Pembayaran ->**Melakukan Pembayaran** -> Verifikasi Berkas dan Bukti Bayar
- d. Penerbitan Nomor Permohonan -> Penunjukan Penguji -> Barang Keluar Untuk Dilakukan Pengujian -> Proses Pengujian -> Lulus -> Verifikasi -> Approval -> Barang masuk Gudang Setelah pengujian -> Pembuatan Dokumen -> Verifikasi -> Pengarsipan dokumen -> Pemberitahuan Kepada Pemohon Pengajuan Selesai ->**Pemohon melakukan Pengajuan Pengambilan Barang** -> Melayani Pengambilan Barang -> Barang Dikeluarkan untuk Diserahkan Kepada Pemohon ->**Menerima Barang** -> Selesai (A2)

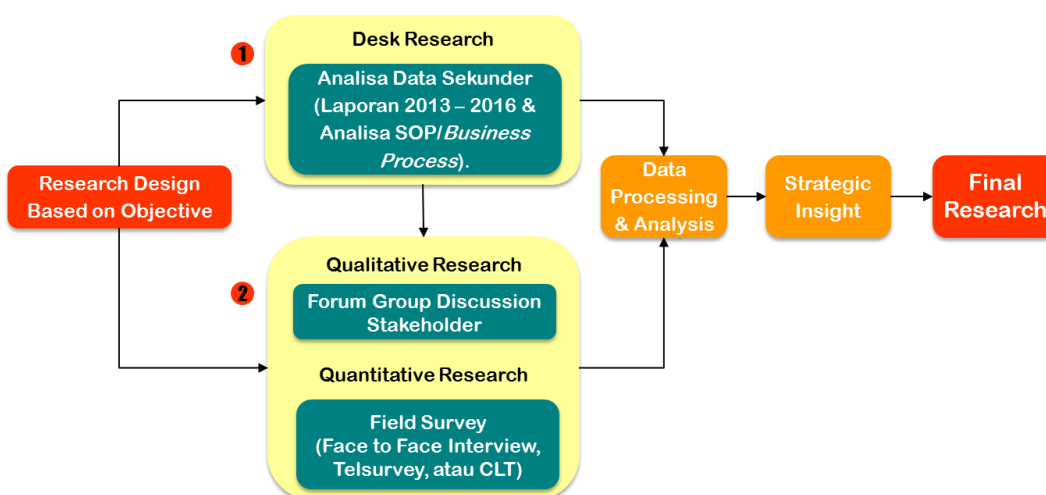
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian dalam kegiatan ini adalah untuk mengukur persepsi kepuasan masyarakat pengguna layanan dalam bentuk hasil berupa indeks dan skor. Sehingga metode penelitian yang tepat adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif terhadap target responden yang mewakili populasi obyek penelitian. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam metode penelitian kuantitatif atau survei ini adalah terkait informasi dalam bentuk variabel penelitian apa yang akan diukur, lalu jumlah sampel responden, teknik pengambilan sampel, hingga penghitungan indeks atau model penelitian yang diperlukan. Oleh karena itu, penyempurnaan pada metode kuantitatif akan dilakukan lebih pada penambahan/penyempurnaan variabel indeks kepuasan masyarakat (IKM). Parameter dan model penghitungan kepuasan masyarakat relatif sudah mapan atau hanya diperlukan sedikit revisi/perbaikan model saja untuk lebih signifikan.

Untuk mengidentifikasi ketidakpuasan yang muncul pada penelitian sebelumnya akan digali dengan pendekatan kualitatif seperti FGD (*Focus Group Discussion*) terhadap narasumber internal dan eksternal sehingga bisa mendapat informasi *how* dan *why*.

Gambar 3. 1 Metode Penelitian



3.2 PENENTUAN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Sampling responden tetap mempertimbangkan populasi masyarakat pengguna pada satu tahun terakhir layanan. Agar keterwakilan sampel menguat dalam pengambilan sampel responden memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Responden adalah perwakilan dari perusahaan/perorangan yang melakukan proses Pelayanan Perizinan dan Sertifikasi selama periode 2016-2017.
- b. Target sampel per kategori produk/layanan perizinan diambil secara proposional berdasarkan database populasi dan kegiatan perizinan 2016-2017. Khusus kategori perizinan dengan jumlah terbatas dapat mempertimbangkan jumlah *sample minimum*. Jumlah minimum sampel **1.000 responden (perusahaan)** seperti survei sebelumnya.
- c. Berdasarkan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang jumlah sampel dalam survei kepuasan masyarakat dapat mengacu Tabel *Morgan & Krejcie*, yakni untuk jumlah populasi pengguna besar (>100.000) itu jumlah sampel ideal minimal **384 responden**. Namun berdasarkan kesepakatan antara konsultan dan pihak Ditjen SDPPI KEMKOMINFO, jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak **1.000 responden**. Pada ukuran sampel ini diestimasi *error sampling* sebesar $\pm 2,34\%$ (cukup baik, di bawah $\pm 5,00\%$) pada interval kepercayaan 95,0%.

Tabel 3. 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	340	181	2.400	331
65	56	360	186	2.600	335
70	59	380	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379
180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

d. Pengambilan data dilakukan dengan 3 (tiga) metode:

- 1). Wawancara tatap muka di lokasi layanan Ditjen SDPPI;
- 2). Wawancara tatap muka di lokasi responden; dan
- 3). Wawancara melalui telesurvey (telepon/email/web) untuk menjangkau responden yang sulit dikunjungi atau terbatas waktu wawancara.

3.3 METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

3.3.1 PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk pengukuran tingkat kepuasan responden digunakan skala Likert genap seperti direkomendasikan Kemenpan RB untuk pengukuran layanan publik/UPT, yakni menggunakan skala Likert (1 – 4) untuk kuesioner dan kemudian dikonversi menggunakan skala 100 untuk analisa. Skala dan interval konversi, serta keterangan nilai.

Tabel 3. 2 Ukuran Skala Konversi

Skala (1–4)	Interval Skala (100)	Mutu Layanan	Nilai Mutu Layanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	<i>Tidak Baik</i>
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	<i>Kurang Baik</i>
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	<i>Baik</i>
3,53 – 4,00	88,31 – 100	A	<i>Sangat Baik</i>

Selanjutnya pengukuran dapat dibuat indeks untuk mempermudah analisa dan dapat dikonversi dalam skala 0 – 100 (Geoff Norman; 2010). Indeks Kepuasan Masyarakat diukur

berdasarkan skor rata-rata (*mean score*) jawaban dari topik pertanyaan yang menjadi parameter. Hal ini karena antar kategori responden dan parameter diasumsikan memiliki bobot yang sama.

Contoh cara menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

- Indikator yang diwakili oleh hanya satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung rata-rata skor semua responden. Misalkan, untuk indikator “prosedur pelayanan” diwakili oleh 1 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara :

Skor responden 1	=	3
Skor responden 2	=	4
Skor responden 3	=	2
JUMLAH SKOR	=	9
SKOR RATA-RATA	=	3

- Indikator yang diwakili oleh lebih dari satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung terlebih dahulu skor rata-rata berdasarkan jumlah butir pertanyaan, kemudian dihitung skor rata-rata berdasarkan jumlah responden. Misalkan, untuk indikator “prosedur pelayanan” diwakili oleh 3 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, maka skor indikatornya dihitung dengan cara:

Skor pertanyaan 1 – responden 1	=	4
Skor pertanyaan 2– responden 1	=	3
Skor pertanyaan3 – responden 1	=	4
JUMLAH SKOR	=	11
SKOR RATA-RATA	=	3,67

- Begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

$$\text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2} = 3,61$$

$$\text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3} = 2,94$$

selanjutnya dihitung rata-rata dari ketiga skor rata-rata responden tersebut $(3,67 + 3,61 + 2,94) / 3 = 3,41$

Begitu seterusnya sampai diperoleh skor dari setiap indikator. Kemudian untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

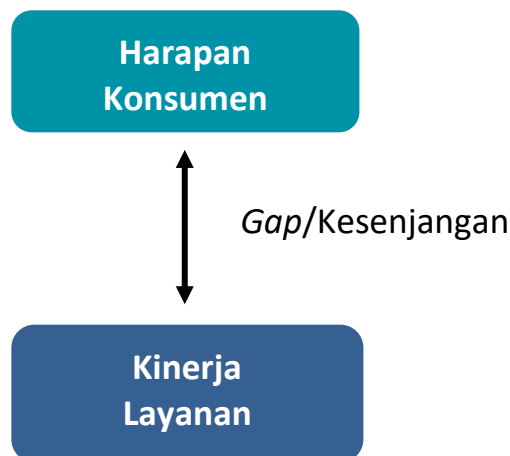
3.3.2 PERHITUNGAN KESENJANGAN (*GAP*) ANTARA PERSEPSI DAN HARAPAN

Perhitungan *gap* (kesenjangan) berguna untuk melihat kesenjangan kualitas pelayanan yang terjadi di Kementerian Komunikasi dan Informatika, karena dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan pelanggan karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan.

Untuk pekerjaan Survei dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan di Kementerian Komunikasi dan Informatika yang akan di analisa adalah *gap* yakni kesenjangan yang di sebabkan oleh persepsi dan harapan pelanggan yang tidak seimbang. Pengolahan *gap* ini dilakukan dengan menggunakan persamaan :

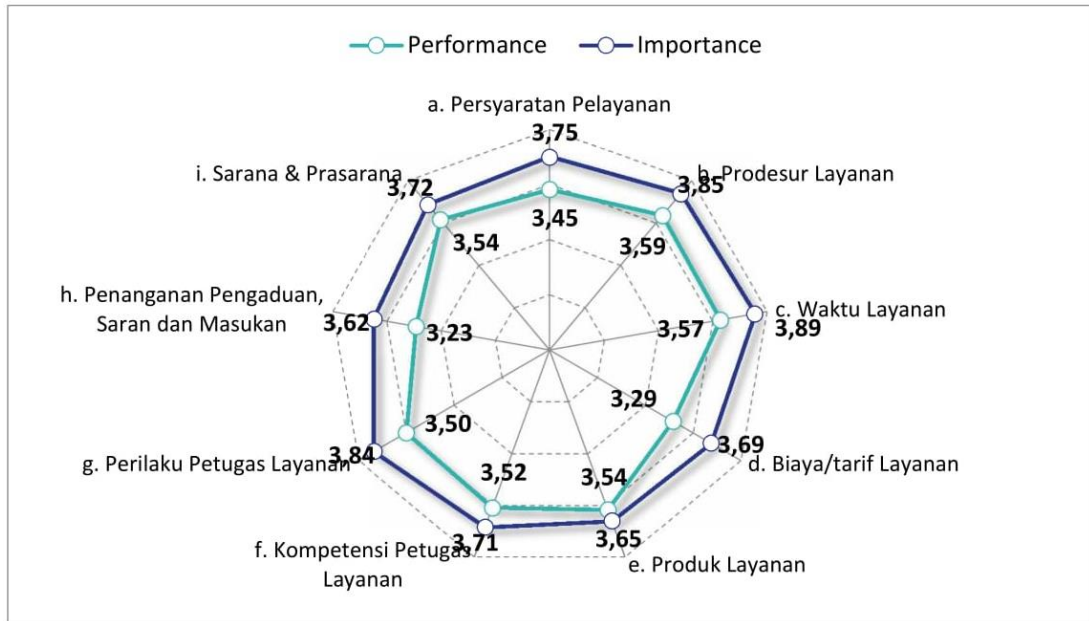
$$Gap = Kepuasan Pelanggan - Harapan Pelanggan$$

Gambar 3. 2 Gap/kesenjangan antara Harapan Konsumen dan Kinerja Layanan



Gap antara persepsi dan harapan dapat dipresentasikan dalam bentuk **diagram laba-laba**. Dari diagram ini dapat diketahui kondisi unsur layanan mana saja yang telah atau belum sesuai dengan harapan pelanggan. Harapannya, unsur layanan yang masih jauh dari harapan pelanggan, dapat melakukan perbaikan lebih lanjut.

Gambar 3. 3 Contoh Diagram Laba - Laba

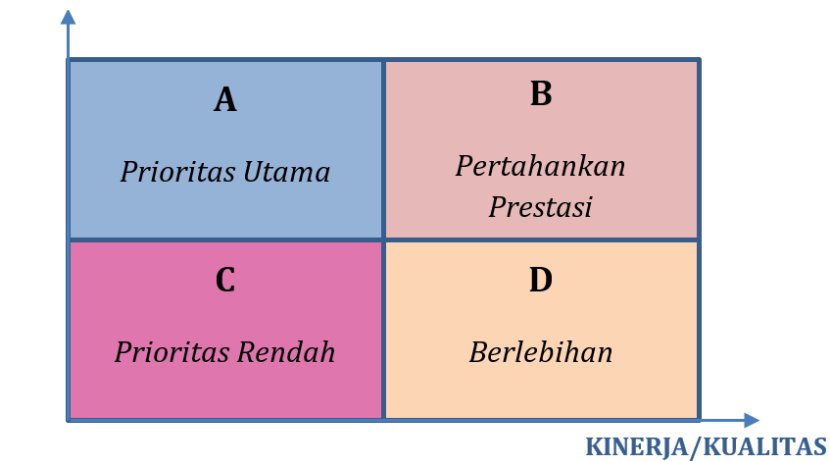


3.3.3 IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

IPA pertama kali dikenalkan oleh Martilla & James tahun 1977 dengan tujuan menyediakan kerangka analisis yang sederhana terhadap faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Deacon & du Rand, 2013). IPA mampu memadukan ukuran kinerja dengan tingkat harapan konsumen dalam satu kerangka analisis, sehingga menghasilkan matriks kelebihan dan kekurangan terkait layanan yang dihasilkan. Karena dianggap mudah dan sederhana, IPA banyak dimanfaatkan oleh manajemen sebagai alat bantu pengambilan keputusan yang strategis (Barbieri, 2010).

IPA dapat disajikan dalam bentuk diagram kartesius dua dimensi yang menghasilkan 4 tipe *attribute clustering*. Oleh karena itu, analisis ini juga sering disebut dengan **analisis diagram kartesius**. *Clustering* yang dimaksud adalah pengelompokan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Setiap kelompok menunjukkan capaian kinerja relatif terhadap harapan konsumen, serta aspek apa saja yang perlu dikembangkan (Gambar 3.4). Dengan diagram ini, evaluator dapat mengidentifikasi unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan *improvement*.

Gambar 3. 4 Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Pelayanan



Kuadran A: Kuadran ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sangat tinggi. Namun kenyataannya, kinerja yang dilakukan masih rendah. Artinya, upaya pelayanan yang dilakukan belum bisa memenuhi keinginan konsumen. Manajemen harus fokus melakukan *improvement* di area ini.

Kuadran B: Manajemen telah melakukan upaya yang optimal sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, kinerja yang dilakukan telah sebanding dengan apa yang diharapkan konsumen.

Kuadran C: Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, namun prioritasnya kurang begitu penting menurut konsumen. Di area ini, manajemen tidak perlu melakukan banyak *improvement*.

Kuadran D: Kuadran ini memperlihatkan bahwa manajemen telah melakukan upaya yang sangat baik. Meskipun, beberapa faktor di area ini kurang penting menurut konsumen. Untuk itu, sebagian sumber daya akan lebih baik jika dialihkan ke area lainnya agar hasilnya lebih optimal.

3.3.4 FOCUS GROUP DISCUSSION (FGD)

FGD (Focus Group Discussion) dilakukan pengumpulan data/informasi melalui pendekatan kualitatif yakni dengan melakukan diskusi kelompok terarah dengan para pemangku kepentingan (stakeholder). FGD untuk penelitian ini dilakukan dalam 2 (dua) tahap, yakni sebelum dan sesudah survei dilaksanakan.

FGD sebelum survei dilakukan untuk penyempurnaan variabel dan indikator survei kepuasan Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika. Peserta untuk forum diskusi tahap pertama ini adalah tenaga ahli konsultan; tim teknis dan perwakilan dari beberapa unit layanan publik Ditjen SDPPI; dan beberapa narasumber yang berkompeten, seperti perwakilan dari beberapa perusahaan riset.

Setelah survei dilakukan, FGD kembali dilakukan untuk menentukan pembobotan (berdasarkan tingkat kepentingan) pada unsur-unsur parameter pelayanan dan juga mengevaluasi hasil dari survei. Peserta dari FGD ini adalah tenaga ahli konsultan; tim teknis dan perwakilan dari beberapa unit layanan publik Ditjen SDPPI; tenaga ahli dan pengguna unit layanan Ditjen SDPPI.

Tabel 3. 3 Bobot Parameter Indeks Kepuasan Berdasarkan FGD

No	Parameter	Total	Service			
			Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operasi Radio	Sertifikasi Alat dan PT	Pengujian Alat dan PT
1.	Persyaratan Layanan	12,9%	13,5%	10,9%	13,6%	13,6%
2.	Prosedur Layanan	12,4%	10,5%	11,7%	13,6%	13,6%
3.	Waktu Layanan	23,1%	18,0%	28,8%	22,7%	22,7%
4.	Tarif Layanan	-	-	-	-	-
5.	Produk Layanan	12,2%	10,0%	29,8%	4,5%	4,5%
6.	Sarana dan Prasarana	11,6%	15,5%	3,7%	13,6%	13,6%
7.	Kompetensi Petugas	14,0%	12,5%	7,1%	18,2%	18,2%
8.	Perilaku Petugas	8,4%	11,5%	4,0%	9,1%	9,1%
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	5,4%	8,5%	3,9%	4,5%	4,5%

3.4 METODE PENGUKURAN INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP)

Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) 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 di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pengguna layanan.

IIPP diperoleh berdasarkan penilaian dari pengguna layanan publik. Penentuan variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik (IPP) berpedoman kepada variabel dan indikator Survei Integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Instrumen survei integritas pelayanan publik beserta bobot setiap parameter telah disusun oleh KPK. Indeks integritas pelayanan publik secara detail disajikan pada tabel 3.4.

Tabel 3. 4 Bobot Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)

No	Variabel	Indikator	No	Deskripsi	Bobot
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari pihak Eksternal (1,00)	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan (0,393)	Transparansi Layanan Publik (0,473)	C1	Adanya transparansi	0,20
			C2	Prosedur layanan mudah	0,20
			C3	Prosedur layanan sudah baik	0,20
			C4	Bebas dari pengistimewaan	0,20
			C5	Bebas dari diskriminasi	0,20
		Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi (0,527)	C6	Kampanye anti korupsi	0,17
			C7	Sistem pencegahan korupsi	0,17
			C8	Hukuman untuk pelaku korupsi	0,17
			C9	Mekanisme whistle blower	0,17
			C10	Perlindungan pada whistle blower	0,17
			C11	Tindak lanjut gratifikasi	0,17
	Akuntabilitas Pegawai (0,607)	Akuntabilitas Pegawai (1,000)	C12	Adanya budaya kejujuran	0,20
			C13	Bebas dari kepentingan pribadi	0,20
			C14	Bebas dari penyalahgunaan wewenang	0,20
			C15	Pelayanan yang baik	0,20
			C16	Bebas dari penerimaan suap	0,20

3.5 SISTEMATIKA LAPORAN AKHIR

Setelah seluruh rangkaian proses kegiatan penelitian dilakukan, laporan akhir dibuat sebagai laporan yang memuat seluruh hasil kegiatan dari awal hingga akhir beserta analisa secara komprehensif, kesimpulan dan rekomendasi.

Adapun Sistematika Laporan Akhir Penelitian ini disusun dalam 6 (enam) bab dengan rincian sebagai berikut:

1. PENDAHULUAN. Berisikan penjelasan mengenai latar belakang, tujuan, manfaat, dan ruang lingkup pekerjaan.
2. KONSEP DAN DEFINISI. Berisikan penjelasan mengenai konsepsi atau pendekatan penelitian yang digunakan, serta definisi atau istilah yang digunakan dalam laporan.
3. METODE SURVEI. Berisikan penjelasan mengenai metode survei, serta komposisi sampel responden, serta pendekatan penelitian yang digunakan.
4. GAMBARAN UMUM PENGGUNA LAYANAN, berisikan informasi:
 - a. Profil Responden
 - b. Profil Pelayanan yang Digunakan

5. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DITJEN SDPPI Kementerian Komunikasi Dan Informatika, berisikan informasi:
 - a. Indeks Kepuasan Layanan, secara total dan perbandingan indeks antar Unit Pelayanan
 - b. Indeks Kepuasan Layanan per masing-masing dimensi dan parameter
 - c. Indeks Integritas Pelayanan Publik per Unit Layanan
 - c. Harapan dan Saran berdasarkan temuan informasi kualitatif

6. PENUTUP. Berisikan penjelasan mengenai kesimpulan dari temuan survei dan rekomendasi untuk Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika

LAMPIRAN SURVEI, berisikan informasi: kuesioner survei, dokumentasi proses pengumpulan data

3.6 KOMPOSISI SAMPEL RESPONDEN

Survei ini dilakukan di 4 Unit Kerja di lingkungan Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika. Secara total jumlah responden yang diperoleh untuk penelitian adalah 1.012 atau 101% dari target responden. Adapun rincian antara target dan realisasi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Komposisi Responden Per Unit Layanan

No.	Jenis Layanan	Service	Sub-Service 1	Jumlah Sample
1.	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)	Dinas Tetap	31
			Dinas Bergerak Darat	150
		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)	Penyiaran	48
			Maritim	28
			Penerbangan	18
			Satelit	17
SUB - TOTAL			292	
2.	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)		100
		Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)		94
		Izin Amatir Radio (IAR)		80
		Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)		50
		SUB - TOTAL		
3.	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Permohonan Sertifikasi		226
		SUB - TOTAL		
4.	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian dan Kalibrasi		170
		SUB - TOTAL		
TOTAL				1.012

BAB IV GAMBARAN UMUM PENGGUNA LAYANAN

4.1 PENGGUNA UNIT LAYANAN DITJEN. SDPPI KEMKOMINFO

Pada Pusat Pelayanan Ditjen. SDPPI, terdapat 10 loket pelayanan dengan setiap loket melayani jenis pelayanan tertentu. Loket nomor 1-4 berfungsi untuk melayani perijinan Spektrum Frekuensi Radio, dimana loket 1 dan 2 diperuntukan untuk pelayanan Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD) dan Ijin Stasion Radio (ISR), loket 3 untuk pengambilan ISR, *Broadcast* dan Satellite, dan loket 4 untuk pelayanan Maritim dan AERO. Loket 6 khusus untuk pelayanan Sertifikasi Operasi Radio dan loket 8-10 untuk Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Untuk loket lainnya yaitu loket 5 dan 7 diperuntukan untuk pelayanan SPP dan *Customer Service*.

Tabel 4. 1 Jumlah Pengunjung Loket Layanan Ditjen. SDPPI*

No	Unit Layanan	Loket	Pengunjung Unit Layanan			
			2014	2015	2016	2017*
1.	Spektrum Frekuensi Radio	1-4	9.534	4.891	3.990	1.886
2.	Sertifikasi Operator Radio	6	8.736	5.772	3.242	739
3.	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	8-10	11.156	9.272	6.493	2.388
4.	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	BBPPT	3.829	3.050	1.788	1.069
Total			33.255	22.985	14.888	6.082

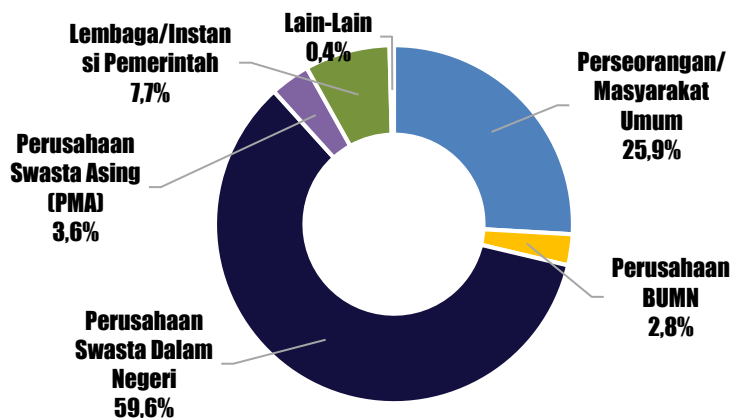
* Sumber : Statistik Ditjen. Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (2014-2017)
Tahun 2017 sampai semester 1

Jumlah Pengunjung loket pelayanan Ditjen. SDPPI mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal disebabkan dengan adanya penggunaan teknologi informasi (*online*) untuk pengajuan perijinan/sertifikasi/pengujian. Terdapat 5 modul aplikasi untuk keperluan layanan, yaitu Perijinan *Machine To Machine* (M2M), Pembayaran *Host to Host* (H2H), *E-Licensing* (perijinan melalui web), Jaringan dan Perangkat. Modul tersebut sangat mendukung Ditjen SDPPI dalam mengintegrasikan seluruh pelayanan meliputi integrasi perijinan yang meliputi frekuensi radio, operator radio serta sertifikasi dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi. Berdasarkan statistik Ditjen. SDPPI KemKominfo, aplikasi ke-5 modul tersebut terhadap penggunaan spektrum radio sampai semester 1 tahun 2017 persentasenya adalah di atas 99%.

4.2 PROFIL RESPONDEN

Sebagian besar responden yang melakukan pengurusan perizinan/sertifikasi/pengujian di layanan Ditjen. Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Kementerian KOMINFO adalah Perusahaan Swasta Dalam Negeri (59,6%). Selanjutnya cukup banyak pula responden yang merupakan perseorangan/masyarakat umum (25,9%).

Grafik 4. 1 Profil Pengguna Layanan Ditjen. SDPPI
Basis : Seluruh Responden (n=1.012)



Kecuali Sertifikasi Operasi Radio (SOR), responden yang berasal dari Perusahaan Swasta Dalam Negeri mendominasi hampir seluruh layanan terutama pada layanan Sertifikasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Sementara untuk layanan SOR ini, sebagian besar pengguna adalah perseorangan/masyarakat.

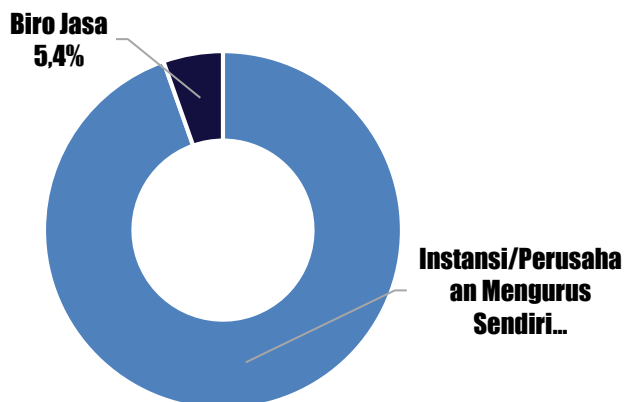
Tabel 4. 2 Profil Pengguna Per Layanan Ditjen. SDPPI
Basis : Seluruh Responden (n=1.012)

No	Profil Pengguna	Total	Service			
			Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat & PT	Pengujian Alat & PT
Basis Responden		1.012	292	324	226	170
1.	Perusahaan Swasta Dalam Negeri	59,6%	72,3%	9,0%	89,4%	94,7%
2.	Perseorangan/Masyarakat Umum	25,9%	11,3%	67,3%	3,5%	1,8%
3.	Lembaga/Instansi Pemerintah	7,7%	7,2%	17,6%	-	-
4.	Perusahaan Modal Asing (PMA)	3,6%	2,7%	2,8%	5,8%	3,5%
5.	Perusahaan BUMN	2,8%	5,5%	2,8%	1,3%	-
6.	Lembaga Pendidikan	0,3%	1,0%	-	-	-

4.3 PROFIL PENDAFTAR DI UNIT LAYANAN

Pada penelitian ini ditemukan bahwa hampir seluruh perusahaan (94,6%) mengurus sendiri permohonan perizinan/sertifikasi/pengujian di Ditjen. Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SDPPI) Kementerian Kominfo.

Grafik 4. 2 Profil Pendaftar Pada Layanan Ditjen. SDPPI
Basis : Responden 3 Layanan (n=688)



“Apakah instansi/perusahaan Bapak/Ibu merupakan instansi/perusahaan yang mengurus sendiri Pengujian/perijinan/sertifikasi atau merupakan perusahaan biro jasa yang membantu pengurusan tersebut? [SA]”

Dari keempat layanan di Ditjen SDPPI tersebut, hanya 3 layanan yang perijinannya dilakukan masih menggunakan Biro Jasa, yaitu Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi; Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Spektrum Frekwensi Radio. Dari ketiga layanan tersebut, terlihat paling banyak menggunakan biro jasa dalam proses pengurusan adalah pelanggan dari Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Tabel 4. 3 Profil Pendaftar Per Layanan Ditjen. SDPPI
Basis : Responden 3 Layanan (n=688)

No	Profil Pendaftar	Total	Service			
			Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat & PT	Pengujian Alat & PT
Basis Responden		1.012	292	-	226	170
1.	Instansi/perusahaan yang mengurus Sertifikasi sendiri	94,6%	97,9%	-	94,7%	88,8%
2.	Biro jasa yang membantu mengurus Sertifikasi	5,4%	2,1%	-	5,3%	11,2%

"Apakah instansi/perusahaan Bapak/Ibu merupakan instansi/perusahaan yang mengurus sendiri Pengujian/perijinan/sertifikasi atau merupakan perusahaan biro jasa yang membantu pengurusan tersebut? [SA]"

4.4 INFORMASI PELAYANAN DI DITJEN SDPPI

Dalam mendapatkan informasi mengenai proses layanan, sebagian besar responden memperoleh informasi tersebut melalui Situs Resmi (54,9%) serta informasi langsung dari Ditjen SDPPI Kominfo (46,6%). Sangat sedikit sekali responden menggunakan Call Center Ditjen.SDPPI KOMINFO untuk memperoleh informasi pengurusan di unit layanan.

Tabel 4. 4Sumber Informasi Pengurusan di Layanan Ditjen. SDPPI
Basis : Seluruh Responden (n=1.012)

No	Sumber Informasi	Total	Service			
			Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat & PT	Pengujian Alat & PT
Basis Responden		1.012	292	324	226	170
1.	Melalui situs resmi	54,9%	26,7%	52,2%	74,3%	82,9%
2.	Informasi Langsung di Ditjen SDPPI KOMINFO	46,6%	48,3%	31,8%	52,7%	64,1%
3.	Informasi pihak ketiga	14,8%	5,8%	35,5%	4,4%	4,7%
4.	Informasi langsung di Kantor UPT Daerah	13,7%	22,3%	10,8%	15,0%	2,9%
5.	Informasi perusahaan (internal) sebelumnya	11,2%	10,6%	10,8%	8,8%	15,9%
6.	Call Centre Ditjen SDPPI KOMINFO (021-30003100)	6,5%	5,5%	3,7%	6,6%	13,5%
7.	Lainnya : Teman, Lemdik terkait, Organisasi, dll	6,3%	6,5%	13,9%	-	-

"Dari manakah Bapak/Ibu mengetahui mengenai layanan perijinan/sertifikasi/pengujian layanan tersebut? [MA]"

Berdasarkan unit layanan, terlihat sumber informasi langsung dari Ditjen SDPPI KOMINFO banyak diperoleh responden untuk bagian Spektrum Frekwensi Radio (48,3%). Sementara responden dari unit layanan lainnya, paling banyak memperoleh sumber informasi secara *online* situs resmi dengan persentase antara 53-83%.

Untuk responden yang menggunakan situs resmi secara online dalam memperoleh informasi mengenai proses pengurusan di layanan, situs yang paling banyak diakses adalah situs Ditjen SDPPI KOMINFO (www.postel.go.id) dan www.sdppi.kominfo.go.id dengan persentase masing-masing sebesar 61,5% dan 40,5%.

Khusus untuk layanan Sertifikasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi, situs yang paling banyak di akses selain www.postel.go.id adalah situs aplikasi e-sertifikasi (<https://sertifikasi.postel.go.id>).

Tabel 4. 5 Situs Layanan Pengajuan Sertifikasi/Pengujian/ Pendaftaran di Ditjen. SDPPI
Basis : Responden yang pernah mengakses Situs (n=556)

No	Situs Layanan	Total	Service			
			Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat & PT	Pengujian Alat & PT
Basis Responden		556	78	169	168	141
1.	Situs Ditjen SDPPI KOMINFO (postel.go.id)	60,1%	61,5%	58,6%	53,0%	69,5%
2.	sdppi.kominfo.go.id	40,5%	20,5%	12,4%	-	6,4%
3.	www.ditfrel.postel.go.id	21,9%	10,3%	7,1%	-	3,5%
4.	Aplikasi e-sertifikasi (https://sertifikasi.postel.go.id/)	15,9%	11,5%	13,6%	62,5%	37,6%
5.	reor.postel.go.id	6,5%	3,8%	14,2%	-	0,7%

"Dari manakah Bapak/Ibu mengakses alamat situs layanan pengajuan sertifikasi? [MA]"

4.5 JENIS PELAYANAN YANG DIGUNAKAN

Terdapat dua metode pengurusan perizinan yang banyak digunakan oleh responden, yaitu *semi-online* (mengurus perizinan melalui situs/aplikasi dan di loket) dengan persentase 46,3% dan *offline/non-online* (pengurusan perizinan dari awal hingga akhir dilakukan di loket) dengan persentase 41,6%. Hanya sebagian kecil responden menggunakan pelayanan *online* (12,1%).

Berdasarkan jenis layanan, metode *semi online* banyak dilakukan di bagian Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (78,8%) dan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (75,7%). Sementara, Pengurusan secara *offline* banyak dilakukan di bagian Sertifikasi Operator Radio (68,2%) dan Perizinan Spektrum Frekwensi radio (51,0%). Diantara keempat jenis layanan tersebut, pengurusan secara online lebih banyak dilakukan di bagian Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (17,9%) dan Perizinan Spektrum Frekwensi radio (16,4%).

**Tabel 4. 6Pengguna Layanan Ditjen. SDPPI Berdasarkan Proses Pengurusan
Basis : Seluruh Responden (n=1.012)**

No	Proses Pengurusan	Total	Service			
			Spektrum Frekuensi Radio	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Alat & PT	Pengujian Alat & PT
Basis Responden		1.012	292	324	226	170
1.	Semi online (pelanggan mengurus perizinan melalui situs/aplikasi dan di loket)	46,3%	32,5%	21,35	75,7%	78,8%
2.	Offline – Non Online (pelanggan mengurus seluruh proses perizinan dari awal hingga akhir di loket)	41,6%	51,0%	68,2%	19,5%	4,1%
3.	Full Online (pelanggan mengurus seluruh proses perizinan dari awal hingga akhir melalui situs/aplikasi)	12,1%	16,4%	10,5%	4,9%	17,1%

"Manakah dari pernyataan dibawah ini yang menggambarkan proses pelayanan pengujian yang Bapak/Ibu lakukan?

[SA]"

BAB V. HASIL PENELITIAN

5.1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DITJEN. SDPPI KEMKOMINFO

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen. SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika tahun 2017 yang memiliki 4 unit pelayanan publik adalah sebesar 81,00 [skala 100]. Artinya, secara umum kinerja unit layanan di Ditjen SDPPI sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada antara skor 76,61 – 88,30. Selain dari parameter *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, seluruh parameter juga dinilai BAIK karena berada pada rentang skor tersebut. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Perilaku Petugas (Pelaksana)* yakni sebesar 82,17 [skala 100]. Sedangkan, parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 75,13 [skala 100].

Tabel 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo
Basis : Seluruh Responden (n=1.012)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	12,9%	81,30
2.	Prosedur Pelayanan	12,4%	80,52
3.	Waktu Layanan	23,1%	79,61
4.	Tarif Layanan	-	81,30
5.	Produk Hasil Pelayanan	12,2%	80,80
6.	Sarana dan Prasarana	11,6%	81,62
7.	Kompetensi Petugas	14,0%	82,04
8.	Perilaku Petugas	8,4%	82,17
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	5,4%	75,13
Indeks Total		100,0%	81,00

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masing-masing unit layanan di Ditjen. SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika tahun 2017 SDPPI sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Diantara keempat layanan, *Sertifikasi Operasi Radio* memiliki indeks terbesar yakni mencapai 83,40 [skala 100]. Sedangkan layanan dengan indeks terendah adalah *Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi* yakni 78,96 [skala 100].

**Tabel 5. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diUnit Layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo
Basis : Seluruh Responden (n=1.012)**

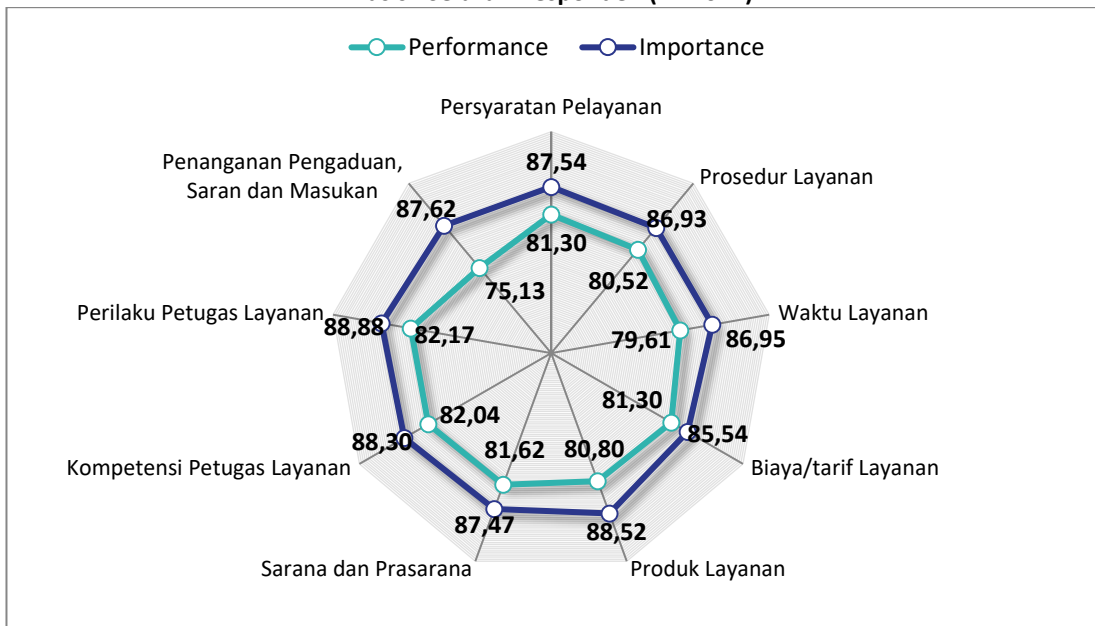
No	Parameter Kepuasan	IKM [Skala 100]
	Ditjen. SDPPI Kemkominfo	81,00
1.	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	82,45
	a. Dinas Tetap	83,40
	b. Dinas Bergerak Darat	83,81
	c. Penyiaran	78,51
	d. Maritim	80,02
	e. Penerbangan	80,61
	f. Satelit	82,11
2.	Sertifikasi Operasi Radio	83,40
	a. Radio Elektronik dan Operator Radio	84,60
	b. Sertifikasi Kecakapan Operator Radio	84,45
	c. Izin Amatir Radio	81,05
	d. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk	82,94
3.	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	78,96
4.	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	79,20

Kesenjangan atau *gap* yang terjadi antara harapan pelanggan (*importance level*) dengan penilaian layanan yang diterima (*performance level*). Semakin rendah kesenjangan yang terjadi maka persepsi positif yang dibangun pun semakin baik. Sebaliknya, semakin tinggi kesenjangan yang terjadi maka persepsi yang dibangun pun semakin berkurang.

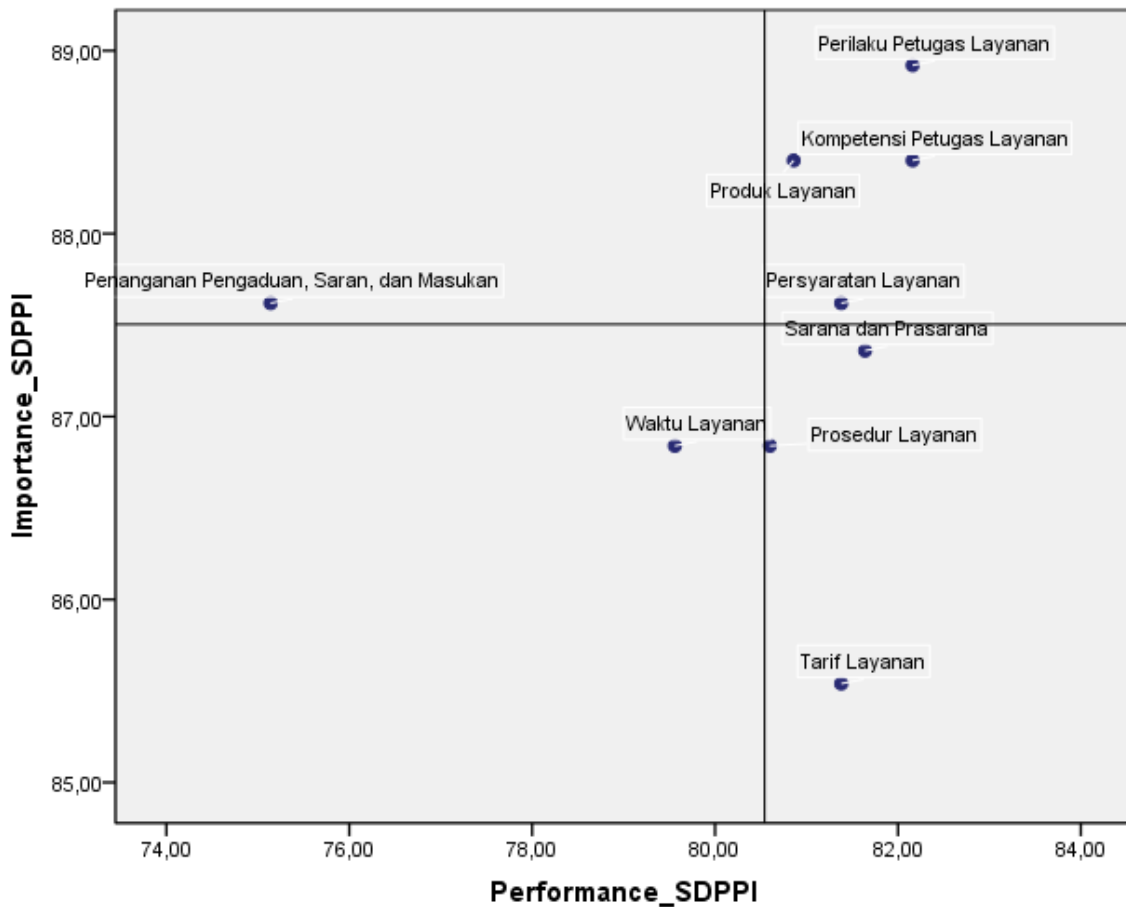
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) menurut pelanggan, terlihat seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Biaya/Tarif Layanan* dengan *gap* sebesar 4,24. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana* dengan *gap* sebesar 12,49.

Untuk peningkatan kinerja layanan di Ditjen. SDPPI KEMKOMINFO, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA (*Importance & Performance Analysis*) difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Perilaku Petugas Layanan, Produk Layanan, Kompetensi Petugas Layanan dan Persyaratan Pelayanan*.

Grafik 5.1 Gap Kepentingan dan Kepuasan Pelayanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo
 Basis : Seluruh Responden (n=1.012)



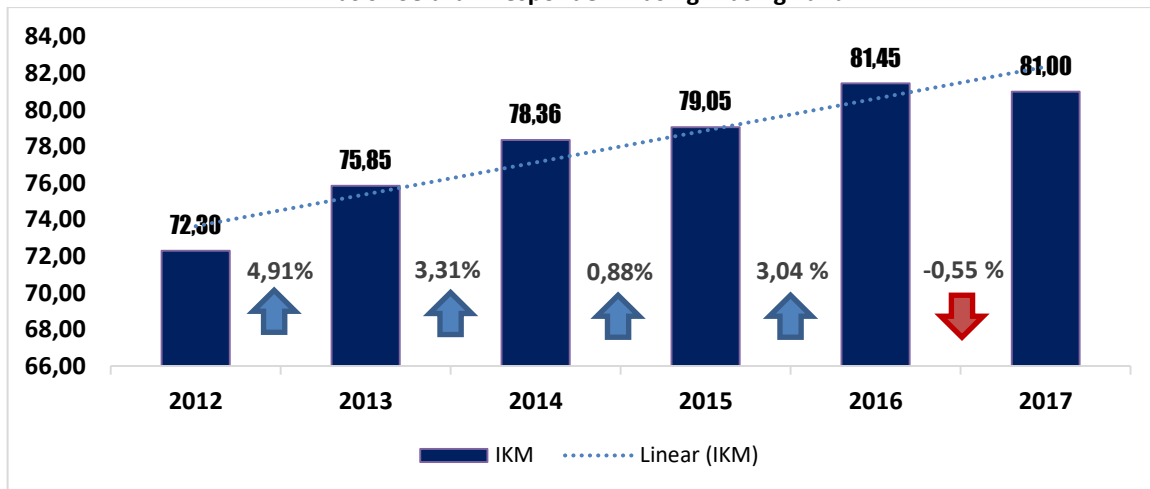
Grafik 5.2 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Dit. SDPPI
 Basis : Seluruh Responden (n=1.012)



5.1.1 PERKEMBANGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DITJEN. SDPPI KEMKOMINFO

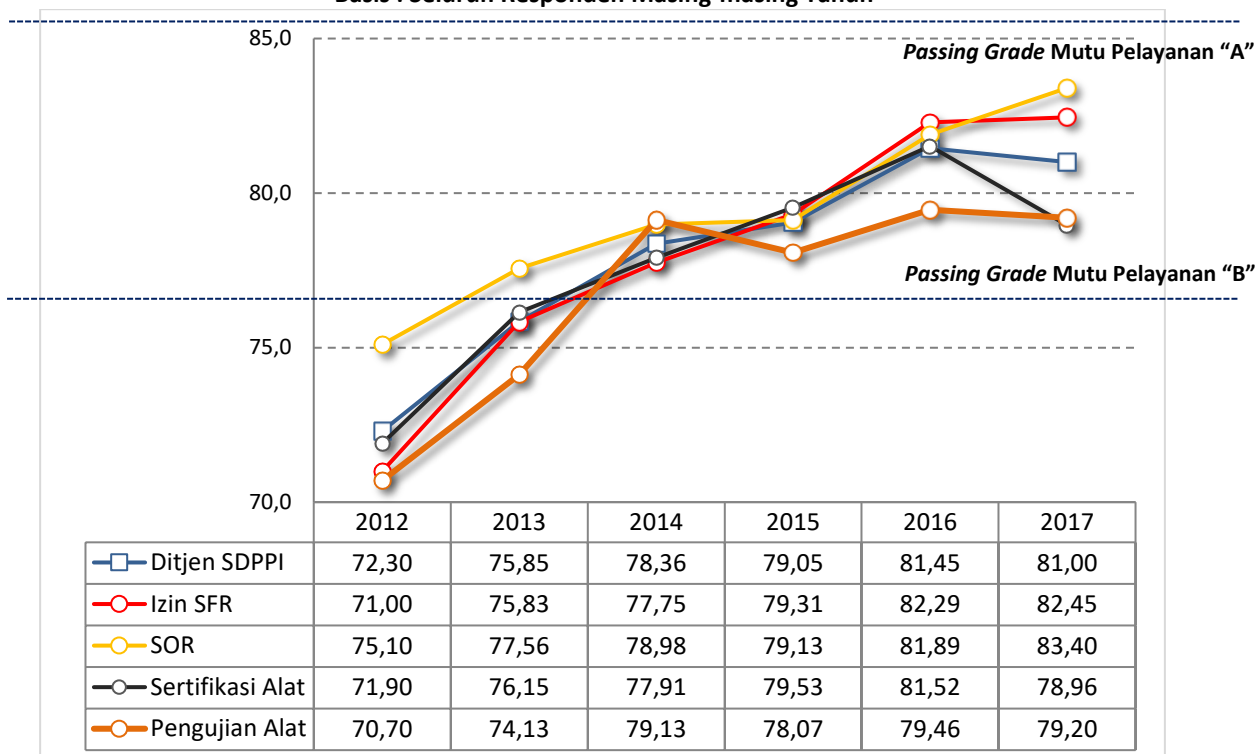
Berdasarkan perkembangan nilai IKM layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo dari tahun ke tahun, terlihat adanya peningkatan sejak selama 5 tahun ke terakhir. Namun pada tahun 2017 terjadi sedikit penurunan IKM dibandingkan tahun 2016, yakni dengan skor sebesar 0,45. Walaupun mengalami penurunan, kinerja Ditjen. SDPPI KemKominfo masih dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada antara skor 76,61 – 88,30.

Grafik 5. 3 Perkembangan IKM layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo
Basis : Seluruh Responden Masing-masing Tahun



Berdasarkan *passing grade* terbaru dari Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, terdapat kenaikan *passing grade* mutu pelayanan, sehingga jika di tahun sebelumnya terdapat beberapa pelayanan yang masuk dalam katagori sangat baik “A” maka tahun ini mutu pelayanan masih mencapai katagori Baik “B”. Dari empat unit layanan publik di Ditjen. SDPPI Kemkominfo, terdapat dua layanan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya yakni *Sertifikasi Operator Radio* dan *Spektrum Frekuensi Radio*. Unit layanan *Sertifikasi Operator Radio* mengalami peningkatan IKM yang paling tinggi dari 81,89 di tahun 2016 menjadi 83,40 di 2017. Sedangkan unit layanan yang penurunan IKM yang paling rendah adalah *Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi*, yakni dari 81,52 di tahun 2016 menjadi 78,96 di 2017.

Grafik 5. 4 Perkembangan IKM layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo per Layanan
Basis : Seluruh Responden Masing-masing Tahun



Berdasarkan analisis gap dari tahun ke tahun dapat diketahui bahwa nilai harapan setiap tahun meningkat dari tahun 2013 – 2015, namun terjadi **penurunan nilai harapan** di tahun **2017** dibarengi dengan **menurunnya nilai IKM**. Dibandingkan dengan tahun – tahun sebelumnya, besaran gap antara harapan dan kinerja paling rendah terjadi di tahun 2017.

Tabel 5. 3 Perkembangan Analisis Gap layanan Ditjen. SDPPI Kemkominfo
Basis : Seluruh Responden Masing-masing Tahun

No	Tahun	Kepentingan	Kepuasan	Gap
1.	2013	86,00	75,85	10,15
2.	2014	87,75	78,36	9,39
3.	2015	89,50	79,05	10,45
4.	2016*	-	81,45	-
5.	2017	87,62	81,00	6,62

5.2 IKM LAYANAN PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Layanan Spektrum Frekuensi Radio** tahun 2017 adalah sebesar 82,45 [skala 100]. Artinya, kinerja unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada pada skor 76,61 – 88,33. Kecuali *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, seluruh parameter juga dinilai BAIK karena berada pada rentang skor tersebut. Parameter dengan

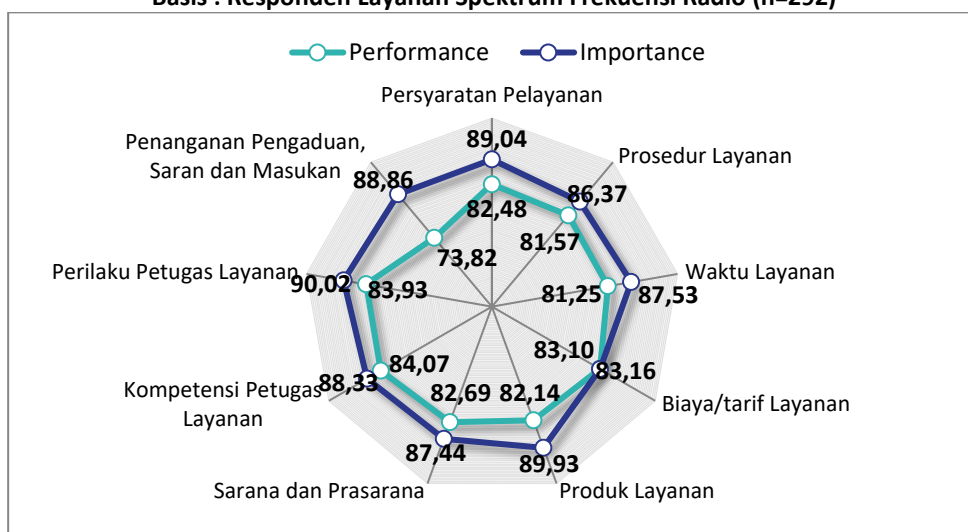
indeks tertinggi adalah *Kompetensi Petugas* dan *Perilaku Petugas* masing-masing sebesar 84,07 dan 83,93. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 73,82.

Tabel 5. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Spektrum Frekuensi Radio
Basis : Responden Layanan Spektrum Frekuensi Radio (n=292)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,5%	82,48
2.	Prosedur Pelayanan	10,5%	81,57
3.	Waktu Layanan	18,0%	81,25
4.	Tarif Layanan	-	83,10
5.	Produk Hasil Pelayanan	10,0%	82,14
6.	Sarana dan Prasarana	15,5%	82,69
7.	Kompetensi Petugas	12,5%	84,07
8.	Perilaku Petugas	11,5%	83,93
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8,5%	73,82
Indeks Total		100,0%	82,45

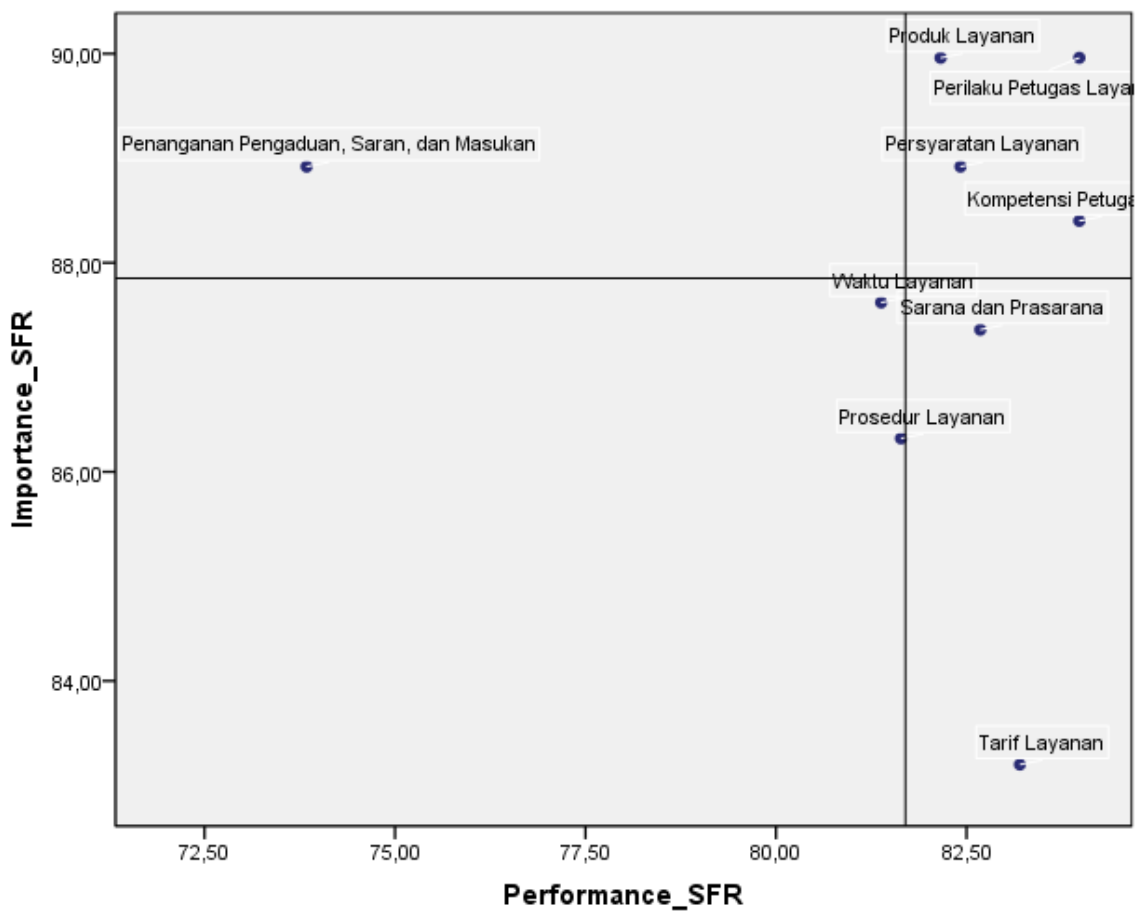
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) di layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Biaya/Tarif Layanan*, dimana nilai *gap*-nya adalah 0,06. Hal ini menunjukkan kinerja parameter *Biaya/Tarif Layanan* sudah memenuhi harapan penerima layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 15,04.

Grafik 5. 5 Gap Kepentingan dan Kepuasan Layanan Spektrum Frekuensi Radio
Basis : Responden Layanan Spektrum Frekuensi Radio (n=292)



Untuk peningkatan kinerja layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA (*Importance & Performace Analysis*) difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Perilaku Petugas Layanan, Produk Layanan, Persyaratan Layanan, dan Kompetensi Petugas Layanan*.

Grafik 5. 6 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Spektrum Frekuensi Radio
Basis : Responden Layanan Spektrum Frekuensi Radio (n=292)



5.2.1 IKM IZIN STASIUN RADIO DINAS TETAP

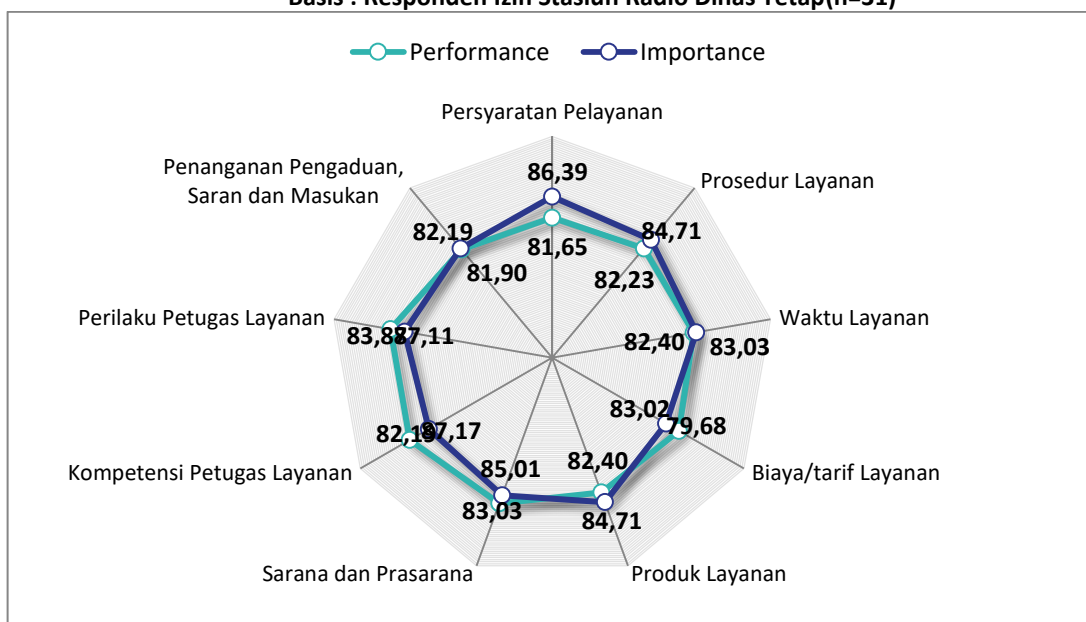
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Izin Stasiun Radio Dinas Tetap** tahun 2017 adalah sebesar 83,40 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada pada skor 76,61 – 88,33. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Kompetensi Petugas* dan *Perilaku Petugas* masing-masing sebesar 87,17 dan 87,11. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Persyaratan Pelayanan* yakni sebesar 81,65.

Tabel 5. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Tetap
Basis : Responden Izin Stasiun Radio Dinas Tetap (n=31)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,5%	81,65
2.	Prosedur Pelayanan	10,5%	82,23
3.	Waktu Layanan	18,0%	82,40
4.	Tarif Layanan	-	83,02
5.	Produk Hasil Pelayanan	10,0%	82,40
6.	Sarana dan Prasarana	15,5%	85,01
7.	Kompetensi Petugas	12,5%	87,17
8.	Perilaku Petugas	11,5%	87,11
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8,5%	81,90
Indeks Total		100,0%	83,40

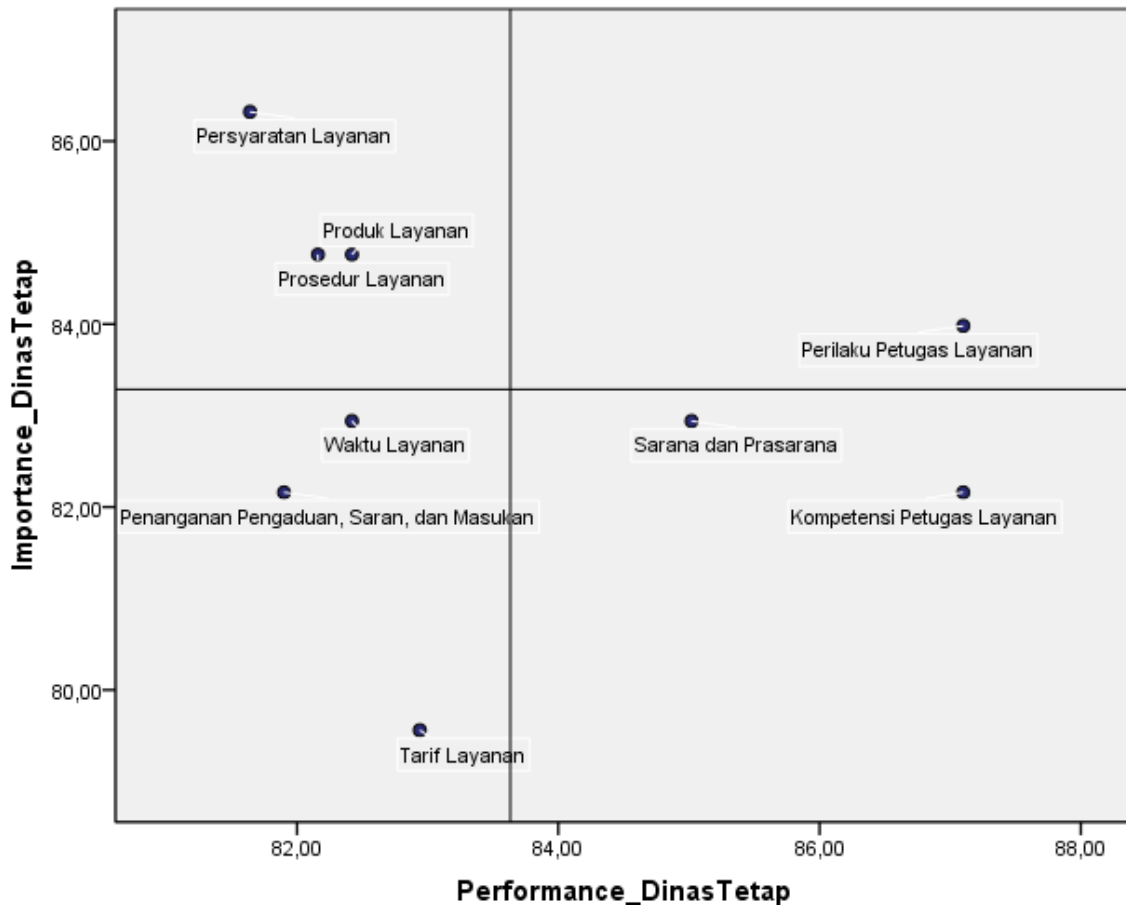
Sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Kompetensi Petugas Layanan* dengan *gap* -4,98. Dalam hal ini, kinerja layanan sudah dianggap sangat baik oleh penerima layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Persyaratan Layanan* dengan *gap* 4,74.

Grafik 5. 7 Gap Kepentingan dan Kepuasan Izin Stasiun Radio Dinas Tetap
Basis : Responden Izin Stasiun Radio Dinas Tetap(n=31)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Persyaratan Layanan*, *Produk Layanan* dan *Prosedur Layanan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Perilaku Petugas*.

Grafik 5. 8 Importance Performance Analysis Kualitas Izin Stasiun Radio Dinas Tetap
Basis : Responden Izin Stasiun Radio Dinas Tetap(n=31)



5.2.2 IKM IZIN STASIUN RADIO DINAS BERGERAK DARAT

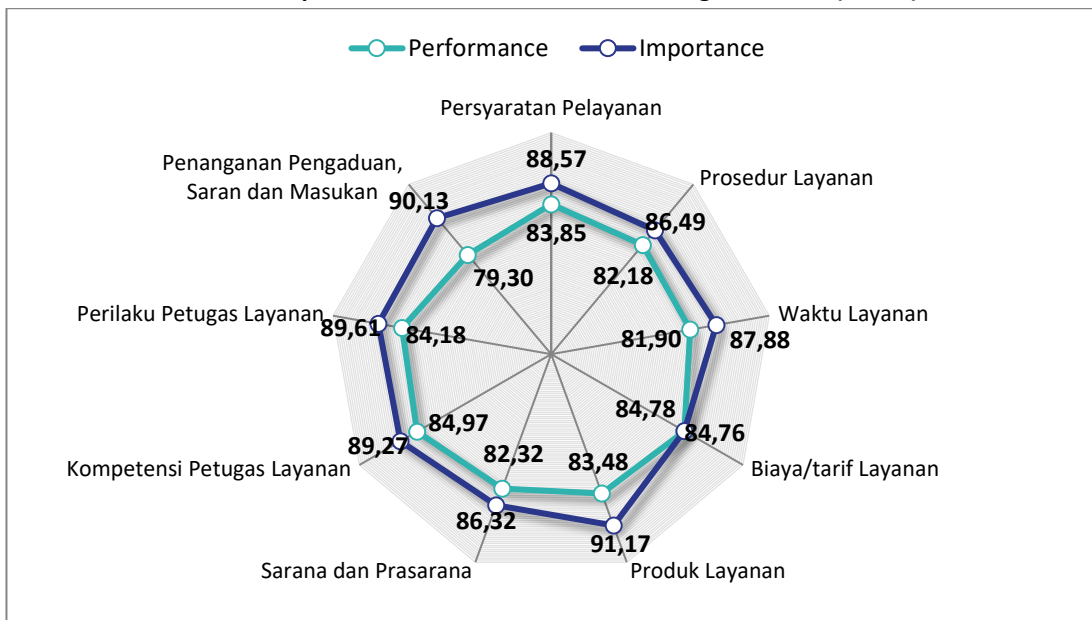
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat** tahun 2017 adalah sebesar 83,81 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada pada skor 76,61 – 88,33. Unit **Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat** ini memiliki indeks kepuasan tertinggi dibandingkan unit layanan lainnya di Spektrum Frekuensi Radio. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Kompetensi Petugas* dan *Tarif Layanan* masing-masing sebesar 84,97 dan 84,78. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 79,30.

Tabel 5. 6 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat
Basis : Responden Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat(n=150)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,5%	83,85
2.	Prosedur Pelayanan	10,5%	82,18
3.	Waktu Layanan	18,0%	81,90
4.	Tarif Layanan	-	84,78
5.	Produk Hasil Pelayanan	10,0%	83,48
6.	Sarana dan Prasarana	15,5%	82,32
7.	Kompetensi Petugas	12,5%	84,97
8.	Perilaku Petugas	11,5%	84,18
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8,5%	79,30
Indeks Total		100,0%	83,81

Berdasarkan analisa *gap*, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Biaya/Tarif Layanan* dengan *gap* sebesar -0,02, artinya parameter ini sudah memenuhi harapan pelanggan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan* dengan *gap* 10,83.

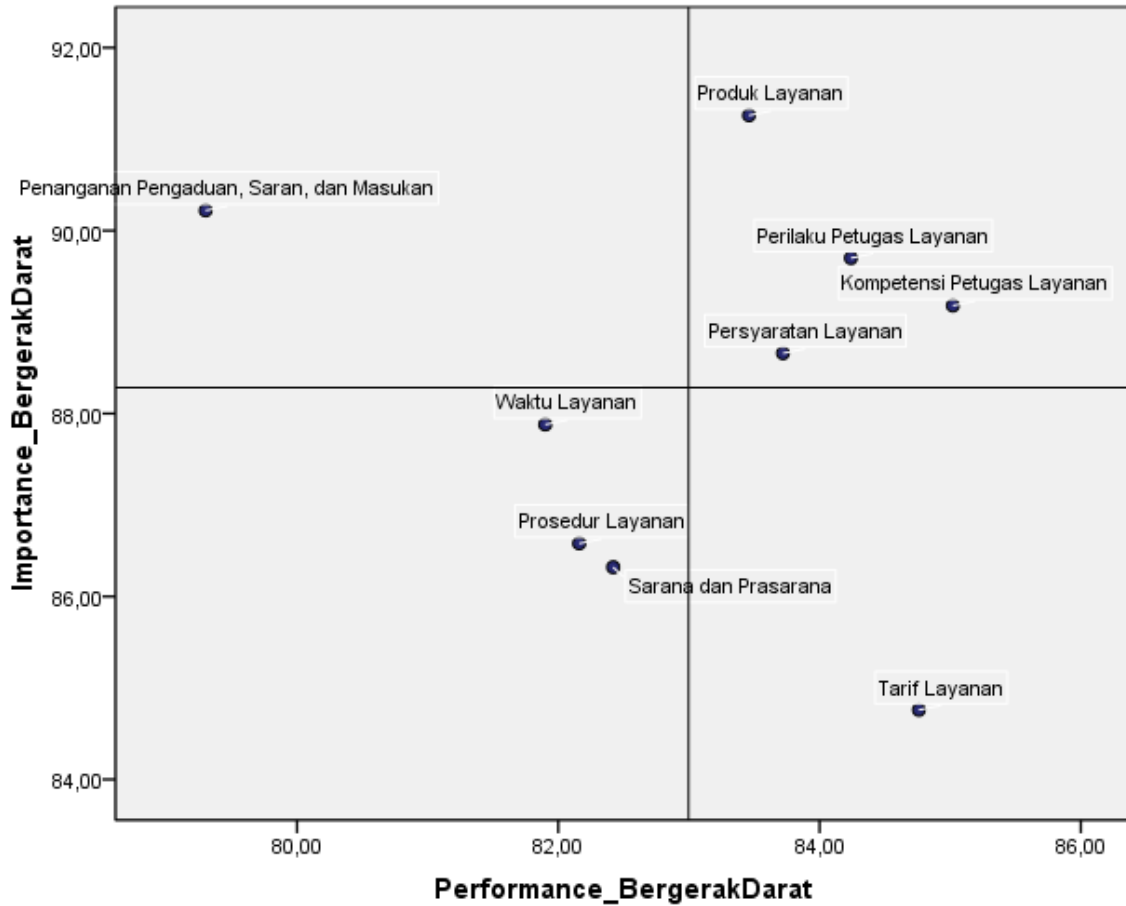
Grafik 5. 9 Gap Kepentingan dan Kepuasan Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat
Basis : Responden Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat (n=150)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*. Sedangkan parameter layanan

yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Produk Layanan, Perilaku Petugas Layanan, Kompetensi Petugas Layanan* dan *Persyaratan Layanan*.

Grafik 5. 10 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat Basis : Responden Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat(n=150)



5.2.3 IKM STASIUN RADIO PENYIARAN

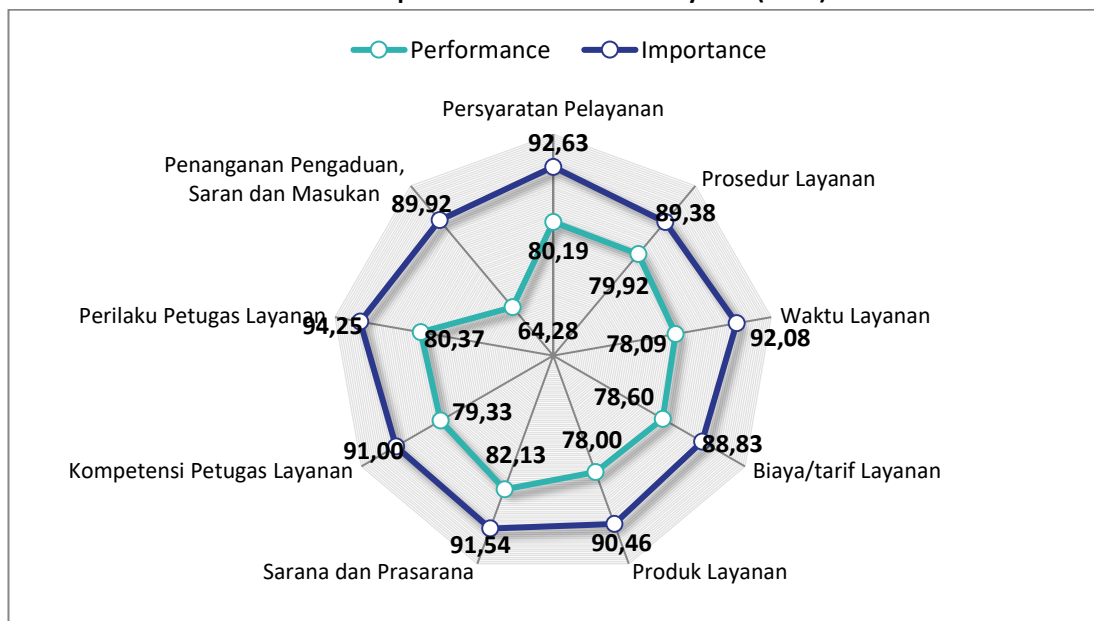
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Stasiun Radio Penyiaran** tahun 2017 adalah sebesar 78,51 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada pada skor 76,61 – 88,33. IKM unit **Stasiun Radio Penyiaran** adalah terendah dibandingkan unit layanan lainnya di Spektrum Frekuensi Radio. Kecuali parameter *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, semua parameter dinilai BAIK. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Sarana dan Prasarana* sebesar 82,13. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 64,28. Nilai IKM ini menunjukkan parameter *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan.

Tabel 5. 7 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Radio Penyiaran
Basis : Responden Stasiun Radio Penyiaran (n=48)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,5%	80,19
2.	Prosedur Pelayanan	10,5%	79,92
3.	Waktu Layanan	18,0%	78,09
4.	Tarif Layanan	-	78,60
5.	Produk Hasil Pelayanan	10,0%	78,00
6.	Sarana dan Prasarana	15,5%	82,13
7.	Kompetensi Petugas	12,5%	79,33
8.	Perilaku Petugas	11,5%	80,37
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8,5%	64,28
Indeks Total		100,0%	78,51

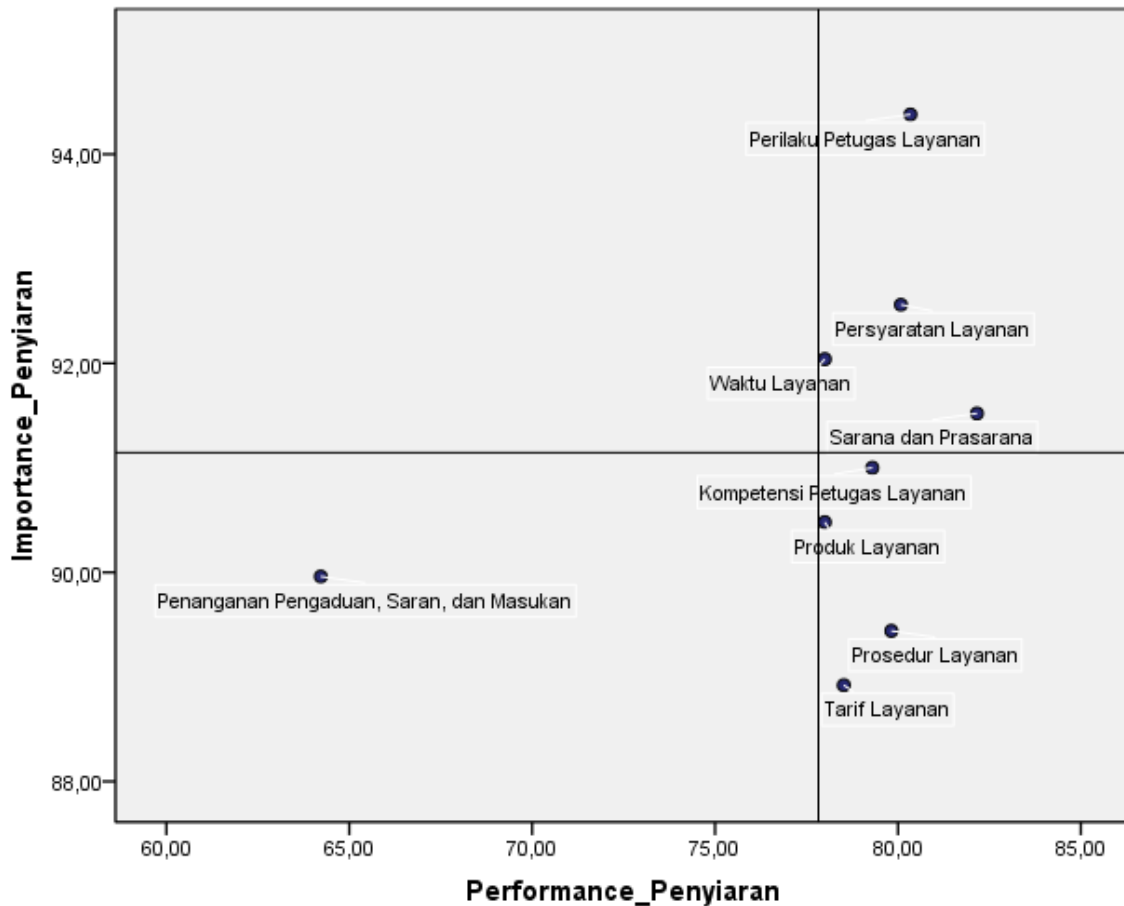
Berdasarkan analisa *gap*, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Sarana dan Prasarana* dan *Prosedur Layanan* dengan *gap* masing-masing sebesar 9,41 dan 9,45. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 25,64.

Grafik 5. 11 Gap Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Radio Penyiaran
Basis : Responden Stasiun Radio Penyiaran(n=48)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa tidak ada parameter yang masuk dalam katagori perbaikan. Sedangkan terdapat empat parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Perilaku Petugan Layanan*, *Persyaratan Layanan*, *Waktu Layanan* dan *Sarana dan Prasarana*.

Grafik 5. 12 Importance Performance Analysis Kualitas Stasiun Radio Penyiaran
Basis : Responden Stasiun Radio Penyiaran(n=48)



5.2.4 IKM STASIUN RADIO MARITIM

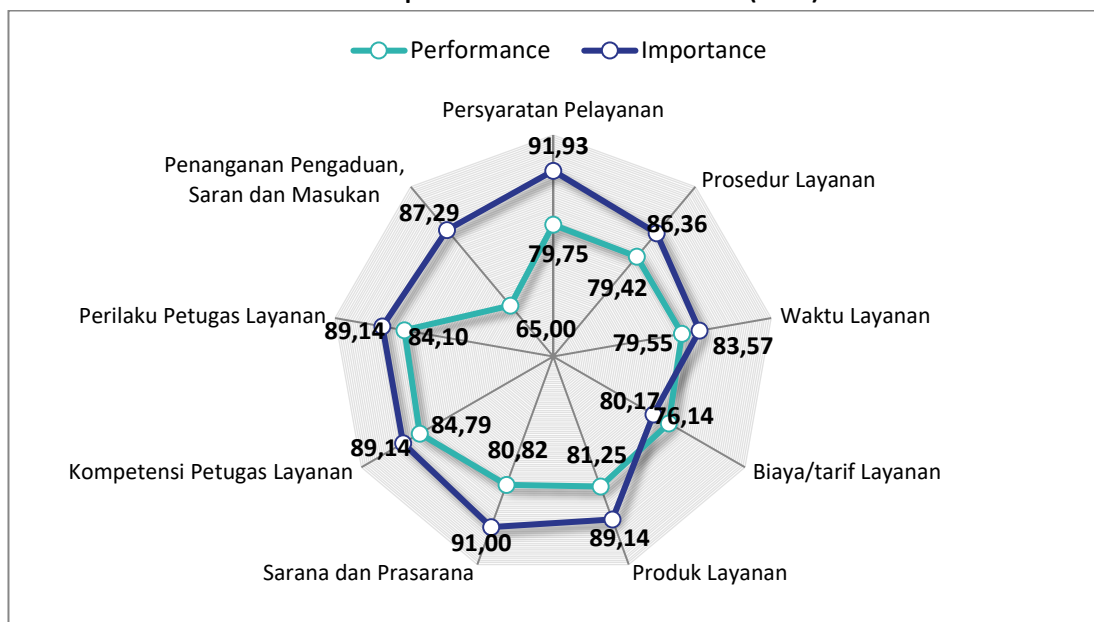
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Stasiun Radio Maritim** tahun 2017 adalah sebesar 80,02 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada pada skor 76,61 – 88,33. Kecuali parameter *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, semua parameter dinilai BAIK. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Kompetensi Petugas* dan *Perilaku Petugas* masing-masing sebesar 84,79 dan 84,10. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 65,00. Artinya kinerja paramater ini dinilai KURANG BAIK oleh pengguna layanan.

Tabel 5. 8 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Radio Maritim
Basis : Responden Stasiun Radio Maritim(n=28)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,5%	79,75
2.	Prosedur Pelayanan	10,5%	79,42
3.	Waktu Layanan	18,0%	79,55
4.	Tarif Layanan	-	80,17
5.	Produk Hasil Pelayanan	10,0%	81,25
6.	Sarana dan Prasarana	15,5%	80,82
7.	Kompetensi Petugas	12,5%	84,79
8.	Perilaku Petugas	11,5%	84,10
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8,5%	65,00
Indeks Total		100,0%	80,02

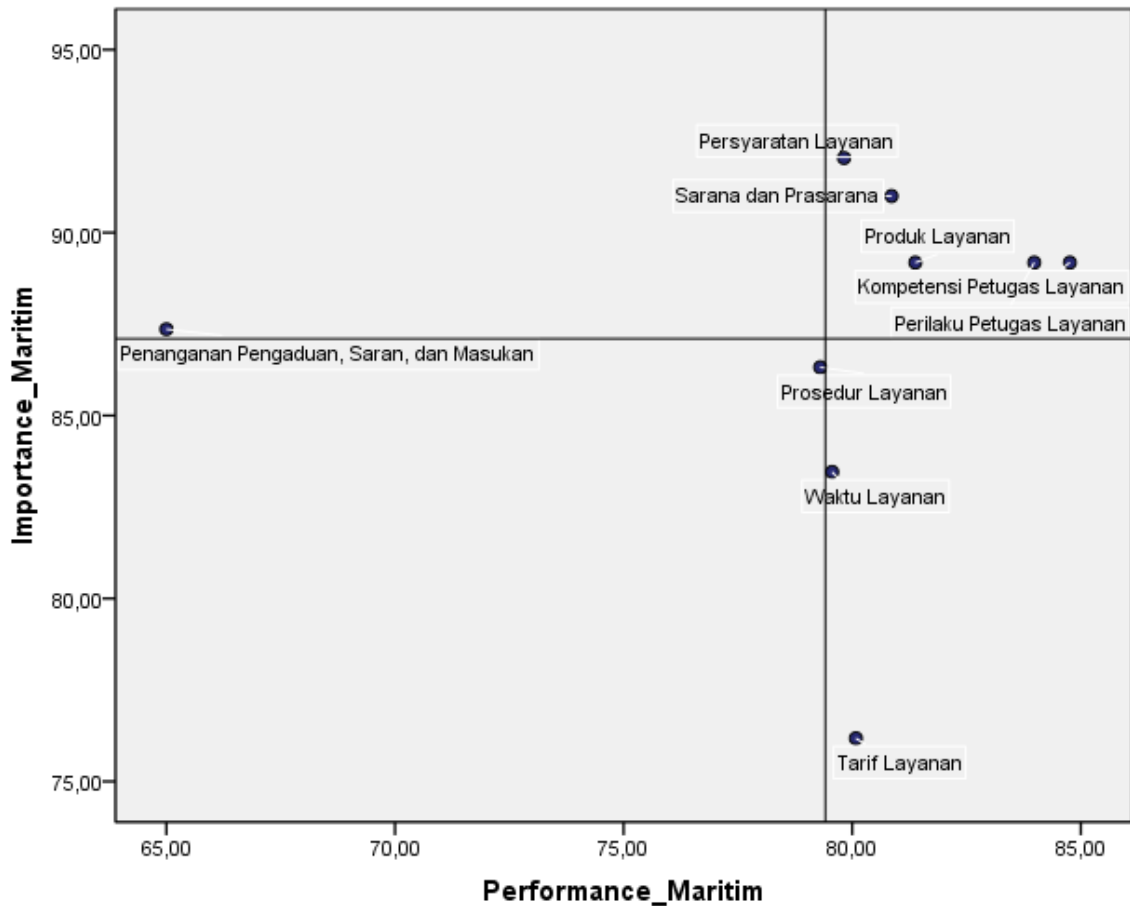
Berdasarkan analisa *gap*, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Biaya/Tarif Layanan* dengan *gap* -4,02. Hal ini menunjukkan bahwa *performance Biaya/Tarif Layanan* sudah melebihi harapan pengguna layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 22,29.

Grafik 5. 13 Gap Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Radio Maritim
Basis : Responden Stasiun Radio Maritim (n=28)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Persyaratan Layanan, Sarana dan Prasarana, Perilaku Petugas Layanan, Produk Layanan dan Kompetensi Petugas Layanan*.

Grafik 5. 14 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Stasiun Radio Maritim
Basis : Responden Stasiun Radio Maritim(n=28)



5.2.5 IKM STASIUN RADIO PENERBANGAN

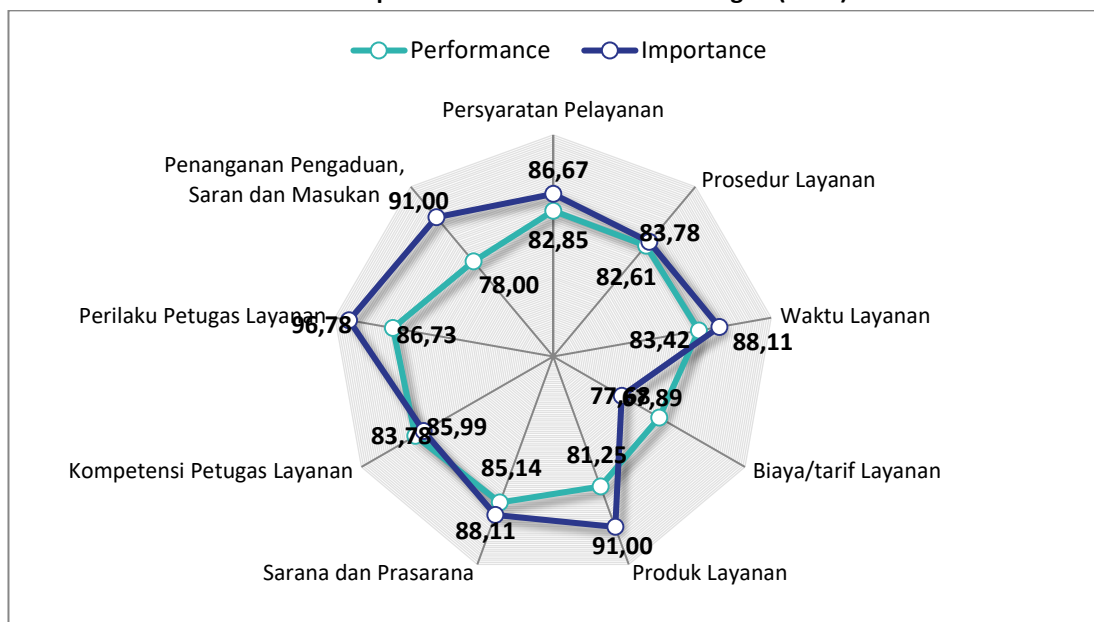
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Stasiun Radio Penerbangan** tahun 2017 adalah sebesar 80,61 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada pada skor 76,61 – 88,33. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Perilaku Petugas* sebesar 86,73. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Tarif Layanan* dan *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan masing-masing skor sebesar 77,68 dan 78,00.

**Tabel 5. 9 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Radio Penerbangan
Basis : Responden Stasiun Radio Penerbangan (n=18)**

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,5%	82,85
2.	Prosedur Pelayanan	10,5%	82,61
3.	Waktu Layanan	18,0%	83,42
4.	Tarif Layanan	-	77,68
5.	Produk Hasil Pelayanan	10,0%	81,25
6.	Sarana dan Prasarana	15,5%	85,14
7.	Kompetensi Petugas	12,5%	85,99
8.	Perilaku Petugas	11,5%	86,73
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8,5%	78,00
Indeks Total		100,0%	80,61

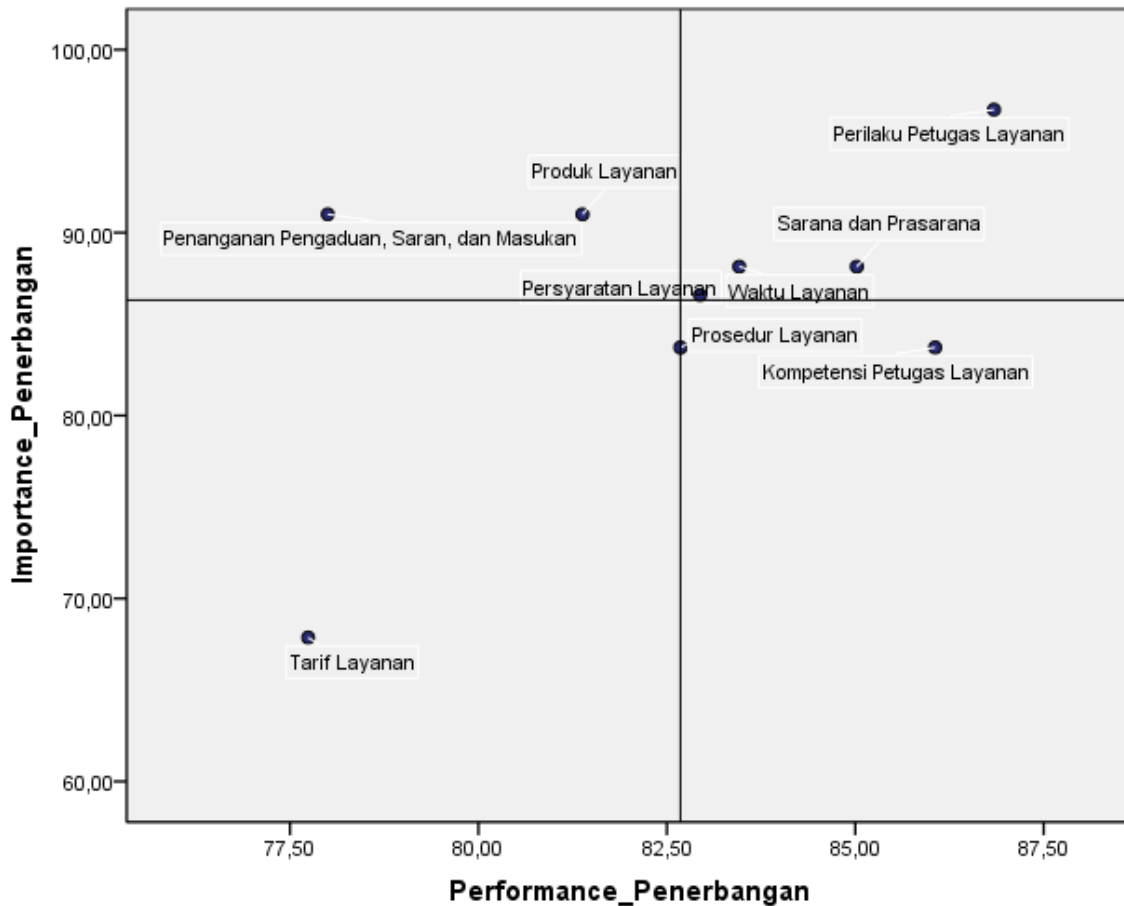
Berdasarkan analisa *gap*, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Biaya/Tarif Layanan* dengan *gap* -9,79. Hal ini menunjukkan bahwa *performance Biaya/Tarif Layanan* sudah melebihi harapan pengguna layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 13,00.

**Grafik 5. 15 Gap Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Radio Penerbangan
Basis : Responden Stasiun Radio Penerbangan (n=18)**



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Produk Layanan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Perilaku Petugas, Waktu Layanan, Sarana dan Prasarana dan Persyaratan Layanan*.

Grafik 5. 16 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Stasiun Radio Penerbangan
Basis : Responden Stasiun Radio Penerbangan(n=18)



5.2.6 IKM STASIUN RADIO SATELIT

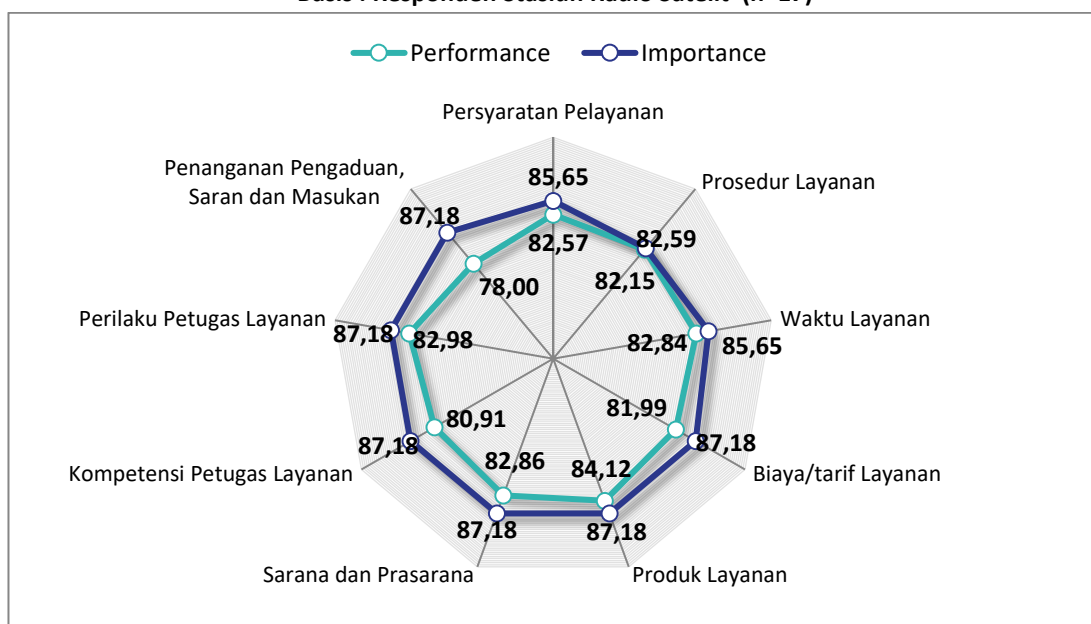
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Stasiun Radio Satelit** tahun 2017 adalah sebesar 82,11 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada pada skor 76,61 – 88,33. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Produk Hasil Layanan* sebesar 84,12. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan* yakni sebesar 78,00.

Tabel 5. 10 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Radio Satelit
Basis : Responden Stasiun Radio Satelit (n=17)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,5%	82,57
2.	Prosedur Pelayanan	10,5%	82,15
3.	Waktu Layanan	18,0%	82,84
4.	Tarif Layanan	-	81,99
5.	Produk Hasil Pelayanan	10,0%	84,12
6.	Sarana dan Prasarana	15,5%	82,86
7.	Kompetensi Petugas	12,5%	80,91
8.	Perilaku Petugas	11,5%	82,98
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8,5%	78,00
Indeks Total		100,0%	82,11

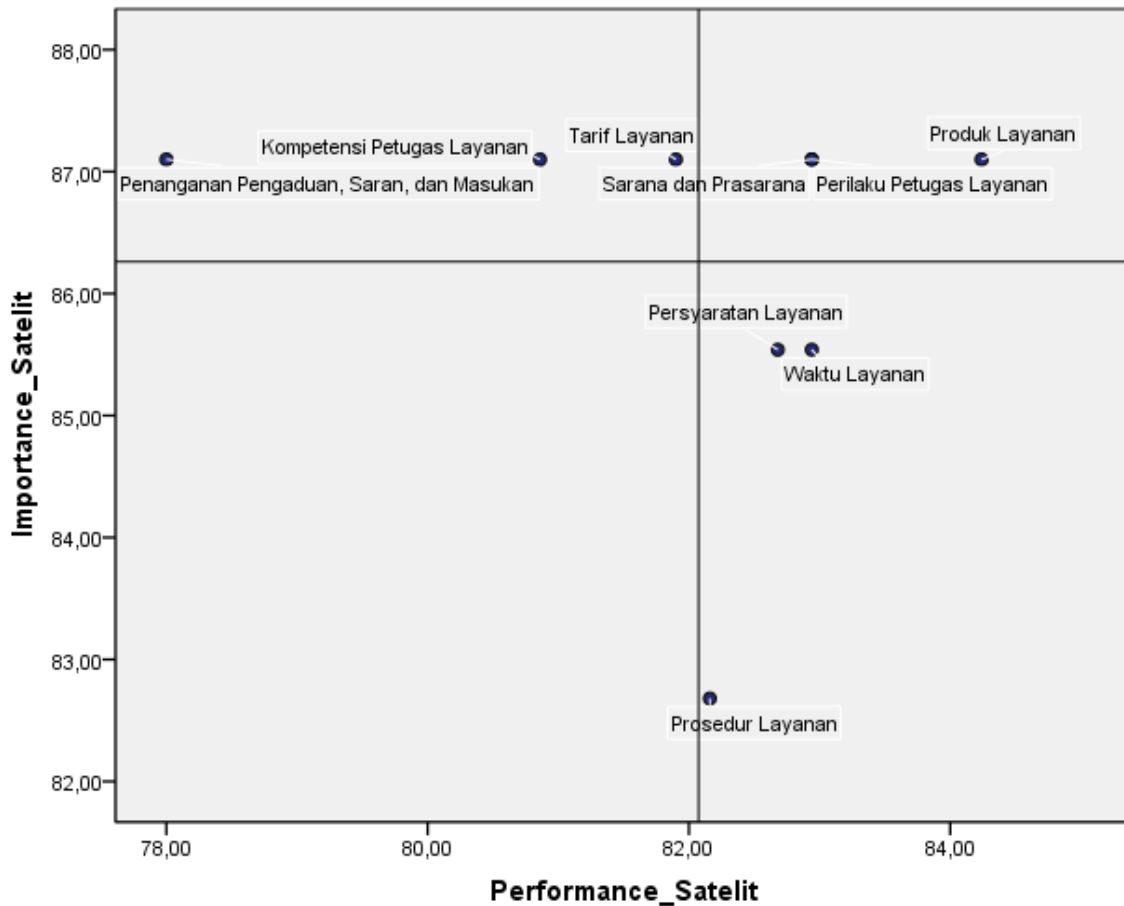
Berdasarkan analisa *gap* , seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Prosedur Layanan* dengan *gap* 0,44. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 9,18.

Grafik 5. 17 Gap Kepentingan dan Kepuasan Stasiun Radio Satelit
Basis : Responden Stasiun Radio Satelit (n=17)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Tarif Layanan dan Kompetensi Petugas Layanan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Perilaku Petugas, Sarana dan Prasarana dan Produk Layanan*.

Grafik 5. 18 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Stasiun Radio Satelit
Basis : Responden Stasiun Radio Satelit (n=17)



5.3 IKM LAYANAN SERTIFIKASI OPERASI RADIO

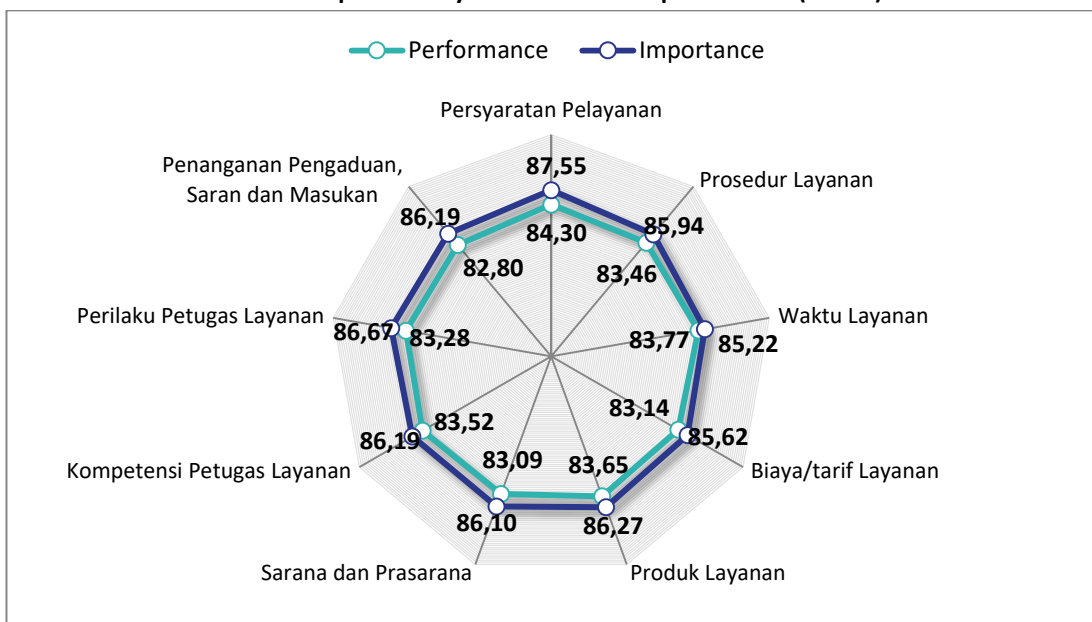
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Layanan Sertifikasi Operasi Radio** tahun 2017 adalah sebesar 83,40 [skala 100]. Artinya, kinerja unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Persyaratan Pelayanan* masing-masing sebesar 84,03. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 82,80.

Tabel 5. 11 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Sertifikasi Operasi Radio
Basis : Responden Layanan Sertifikasi Operasi Radio(n=324)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	10,9%	84,30
2.	Prosedur Pelayanan	11,7%	83,46
3.	Waktu Layanan	28,8%	83,77
4.	Tarif Layanan	-	83,14
5.	Produk Hasil Pelayanan	29,8%	83,65
6.	Sarana dan Prasarana	3,7%	83,09
7.	Kompetensi Petugas	7,1%	83,52
8.	Perilaku Petugas	4,0%	83,28
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9%	82,80
Indeks Total		100,0%	83,40

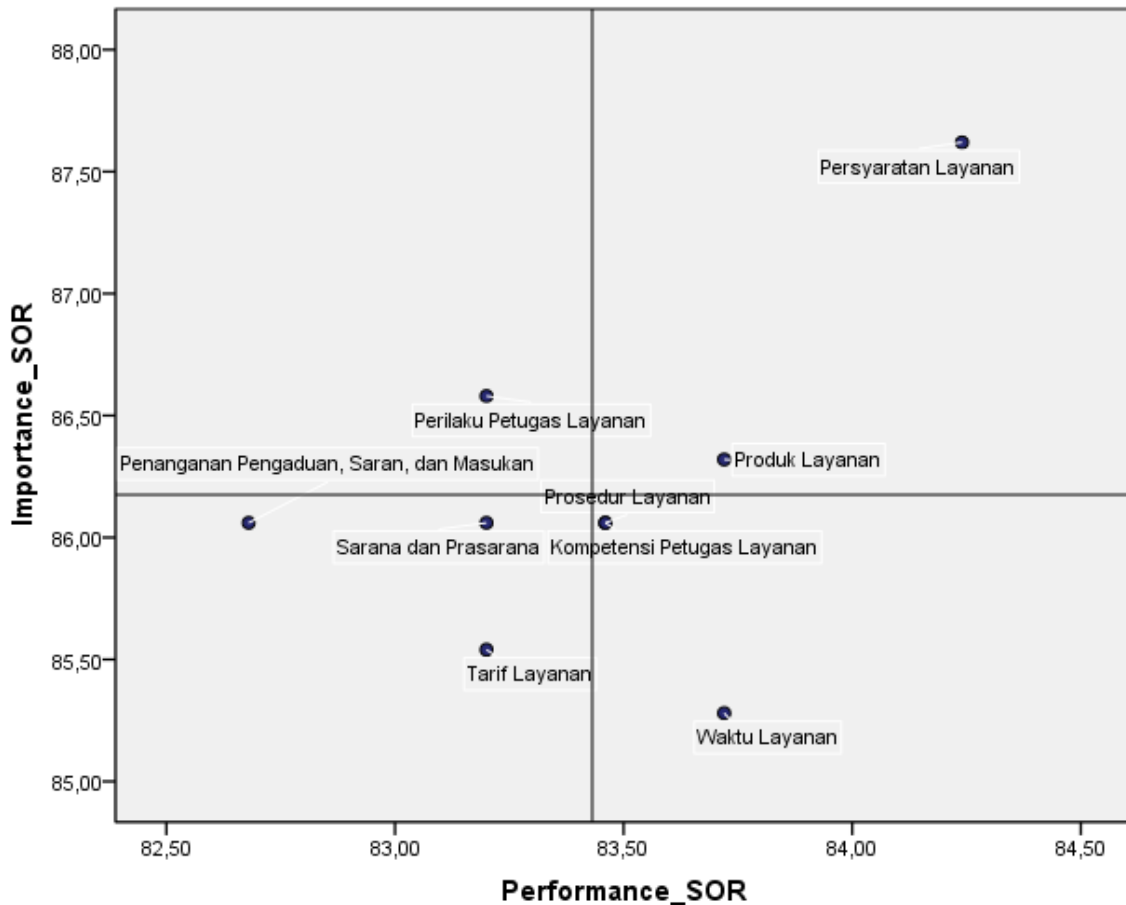
Berdasarkan analisa *gap*, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Waktu Layanan* dengan *gap* 1,45. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Persyaratan Pelayanan*, *Perilaku Petugas* dan *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana* dengan *gap* masing-masing 3,38.

Grafik 5. 19 Gap Kepentingan dan Kepuasan Layanan Sertifikasi Operasi Radio
Basis : Responden Layanan Sertifikasi Operasi Radio(n=324)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Perilaku Petugas Layanan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Persyaratan Layanan* dan *Produk Layanan*.

Grafik 5. 20 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Sertifikasi Operasi Radio
Basis : Responden Layanan Layanan Sertifikasi Operasi Radio (n=324)



5.2.7 IKM SERTIFIKASI RADIO ELEKTRONIK DAN OPERATOR RADIO (REOR)

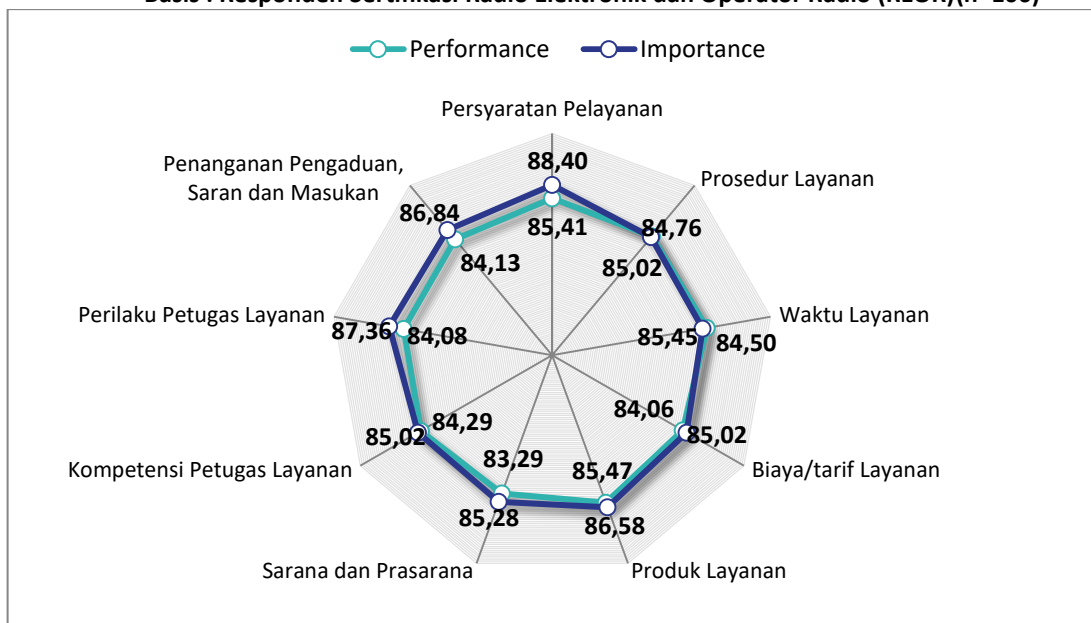
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)** tahun 2017 adalah sebesar 84,60 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Produk Hasil Layanan* sebesar 85,47. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Sarana dan Prasarana* yakni sebesar 83,29.

Tabel 5. 12 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)
Basis : Responden Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)(n=100)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	10,9%	85,41
2.	Prosedur Pelayanan	11,7%	85,02
3.	Waktu Layanan	28,8%	85,45
4.	Tarif Layanan	-	84,06
5.	Produk Hasil Pelayanan	29,8%	85,47
6.	Sarana dan Prasarana	3,7%	83,29
7.	Kompetensi Petugas	7,1%	84,29
8.	Perilaku Petugas	4,0%	84,08
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9%	84,13
Indeks Total		100,0%	84,60

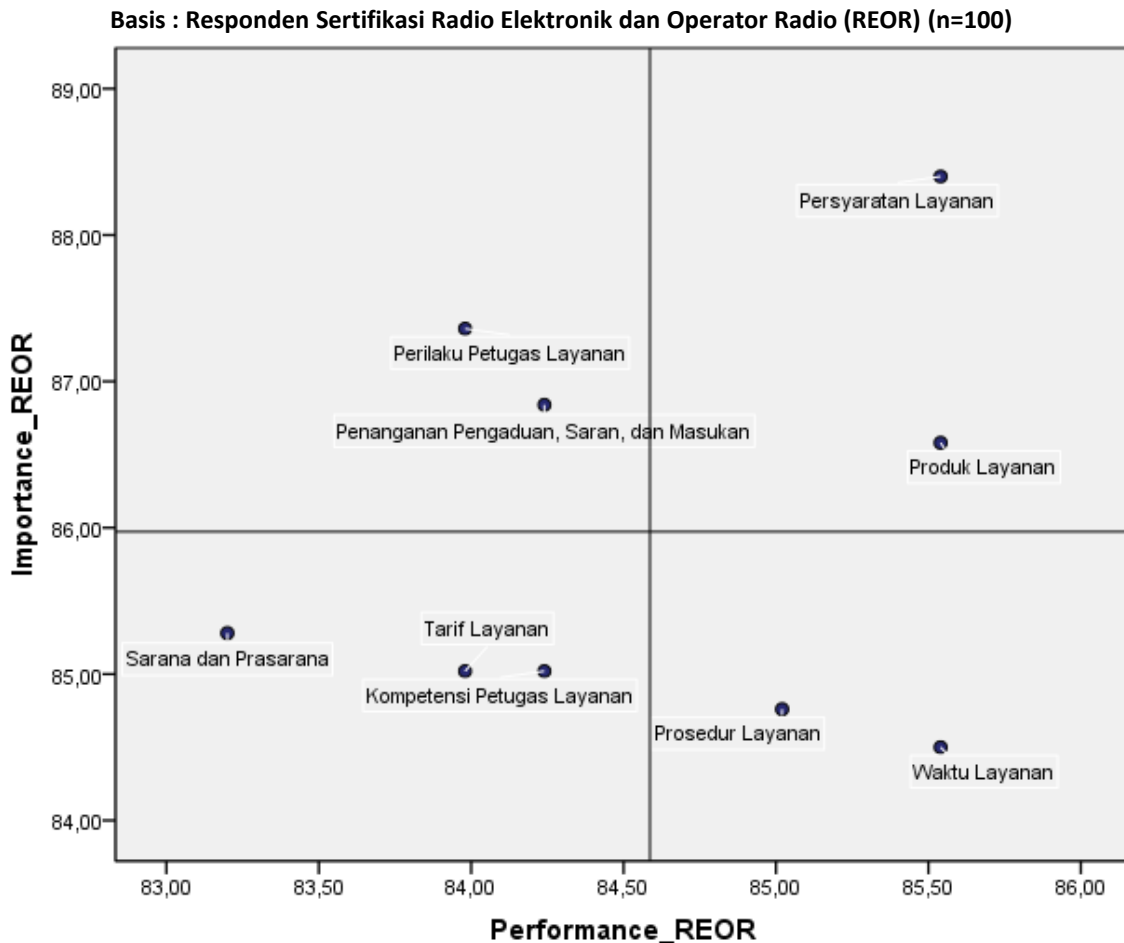
Berdasarkan analisa *gap*, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Waktu Layanan* dengan *gap* -0,95. Dalam hal ini, kinerja layanan sudah dianggap sangat baik oleh penerima layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Perilaku Petugas* dengan *gap* 3,28.

Grafik 5. 21 Gap Kepentingan dan Kepuasan Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)
Basis : Responden Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)(n=100)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Perilaku Petugas* dan *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Persyaratan Layanan* dan *Produk Layanan*.

Grafik 5. 22 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)



5.2.8 IKM SERTIFIKASI KECAKAPAN OPERATOR RADIO (SKOR)

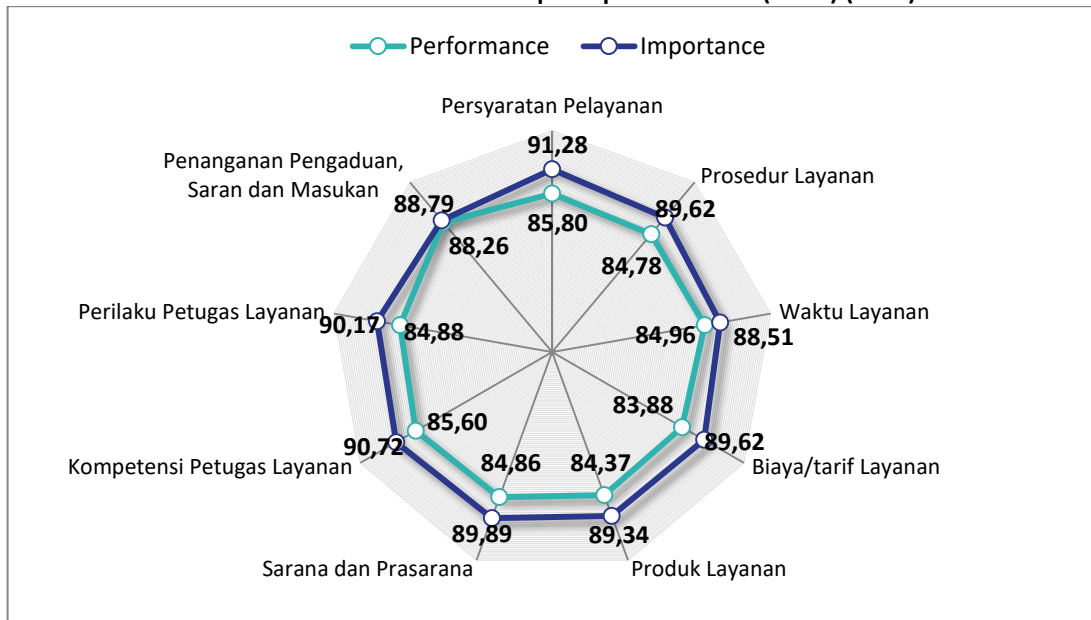
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)** tahun 2017 adalah sebesar 84,45 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* sebesar 88,26. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Tarif Layanan* yakni sebesar 83,88.

Tabel 5. 13 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)
Basis : Responden Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)(n=94)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	10,9%	85,80
2.	Prosedur Pelayanan	11,7%	84,78
3.	Waktu Layanan	28,8%	84,96
4.	Tarif Layanan	-	83,88
5.	Produk Hasil Pelayanan	29,8%	84,37
6.	Sarana dan Prasarana	3,7%	84,86
7.	Kompetensi Petugas	7,1%	85,60
8.	Perilaku Petugas	4,0%	84,88
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9%	88,26
	Indeks Total	100,0%	84,45

Berdasarkan analisa *gap*, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 0,52. Dalam hal ini, kinerja layanan sudah dianggap sangat baik oleh penerima layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Biaya/Tarif Layanan* dengan *gap* 5,74.

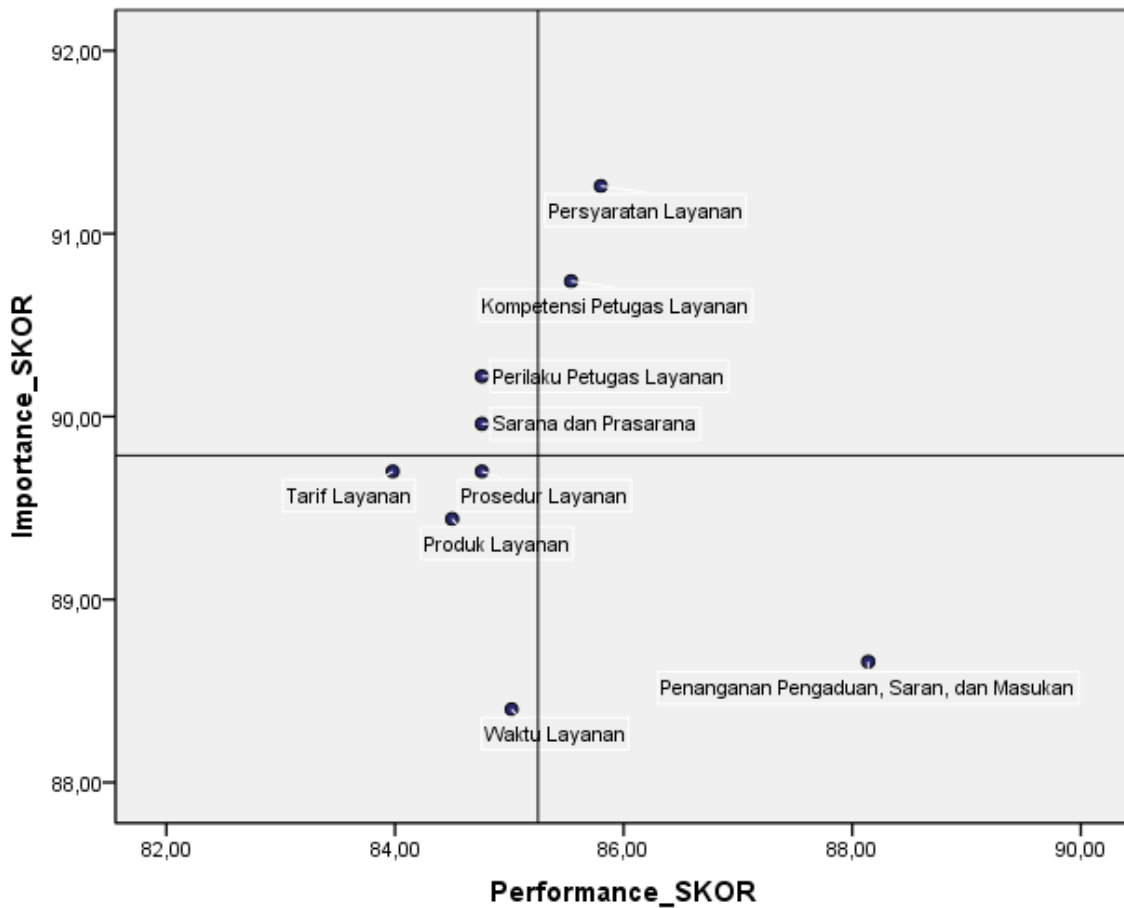
Grafik 5. 23 Gap Kepentingan dan Kepuasan Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)
Basis : Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR) (n=94)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Perilaku Petugas* dan *Sarana dan Prasarana*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Persyaratan Layanan* dan *Kompetensi Petugas Layanan*.

Grafik 5. 24 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)

Basis : Responden Layanan Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)(n=94)



5.2.9 IKM IZIN AMATIR RADIO (IAR)

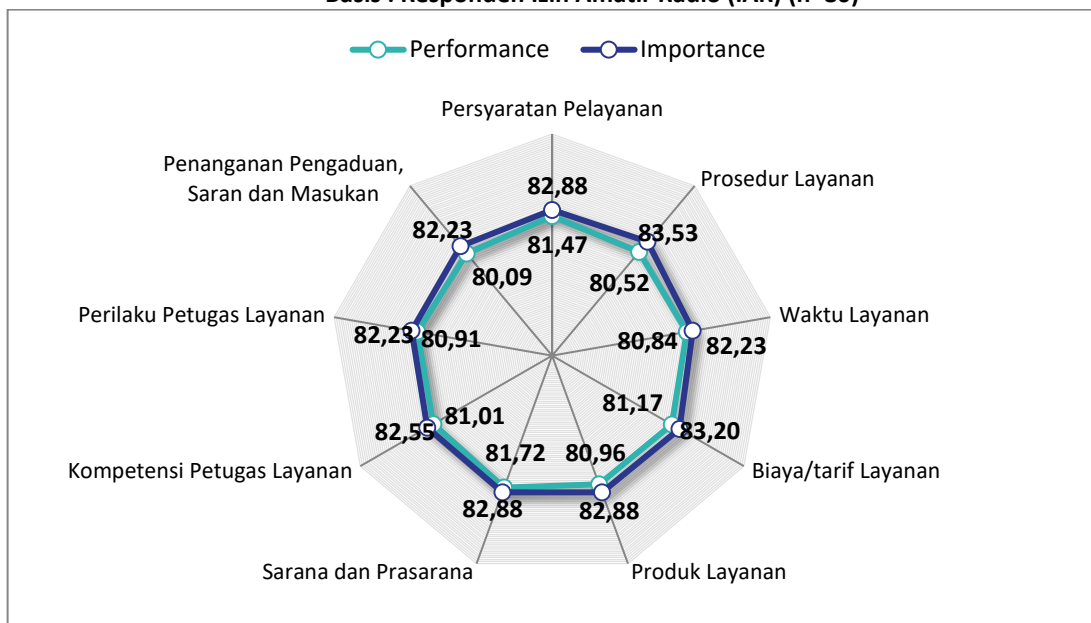
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Izin Amatir Radio (IAR)** tahun 2017 adalah sebesar 81,05 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Penanganan Sarana dan Prasarana* sebesar 81,72. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 80,09.

Tabel 5. 14 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Amatir Radio (IAR)
Basis : Responden Izin Amatir Radio (IAR)(n=80)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	10,9%	81,47
2.	Prosedur Pelayanan	11,7%	80,52
3.	Waktu Layanan	28,8%	80,84
4.	Tarif Layanan	-	81,17
5.	Produk Hasil Pelayanan	29,8%	80,96
6.	Sarana dan Prasarana	3,7%	81,72
7.	Kompetensi Petugas	7,1%	81,01
8.	Perilaku Petugas	4,0%	80,91
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9%	80,09
Indeks Total		100,0%	81,05

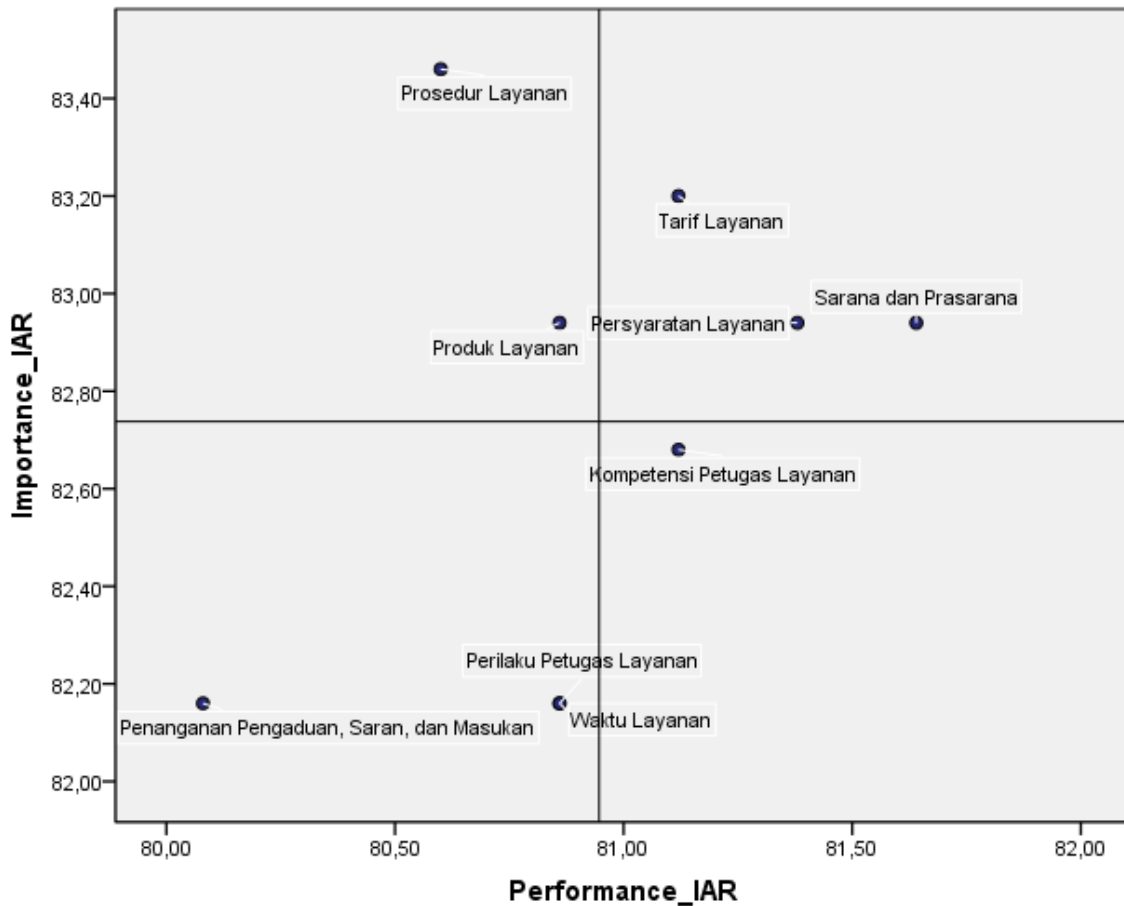
Berdasarkan analisa *gap*, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Sarana dan Prasarana* dengan *gap* 1,15. Dalam hal ini, kinerja layanan sudah dianggap sangat baik oleh penerima layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Prosedur Layanan* dengan *gap* 3,01.

Grafik 5. 25 GapKepentingan dan Kepuasan Izin Amatir Radio (IAR)
Basis : Responden Izin Amatir Radio (IAR) (n=80)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Prosedur Layanan* dan *Produk Layanan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Tarif Layanan*, *Persyaratan Layanan* dan *Sarana dan Prasarana*.

Grafik 5. 26 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Izin Amatir Radio (IAR)
Basis : Responden Izin Amatir Radio (IAR)(n=80)



5.2.10 IKM IZIN KOMUNIKASI RADIO ANTAR PENDUDUK (IKRAP)

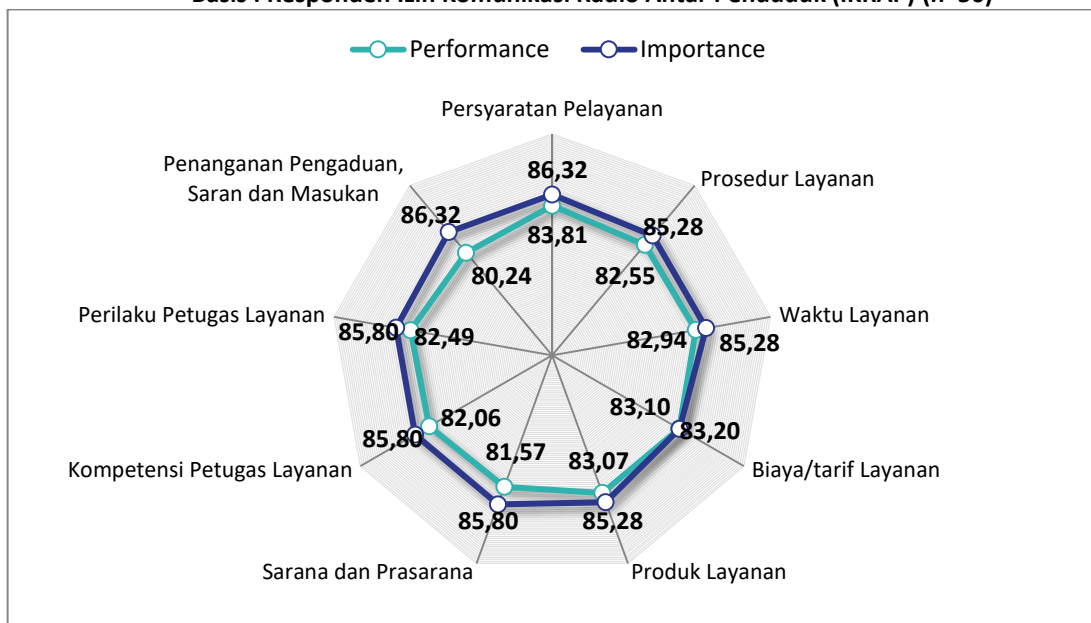
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)** tahun 2017 adalah sebesar 82,94 [skala 100]. Artinya, kinerja sub-unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Persyaratan Pelayanan* sebesar 83,81. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 80,24.

Tabel 5. 15 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)
Basis : Responden Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)(n=50)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	10,9%	83,81
2.	Prosedur Pelayanan	11,7%	82,55
3.	Waktu Layanan	28,8%	82,94
4.	Tarif Layanan	-	83,10
5.	Produk Hasil Pelayanan	29,8%	83,07
6.	Sarana dan Prasarana	3,7%	81,57
7.	Kompetensi Petugas	7,1%	82,06
8.	Perilaku Petugas	4,0%	82,49
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,9%	80,24
Indeks Total		100,0%	82,94

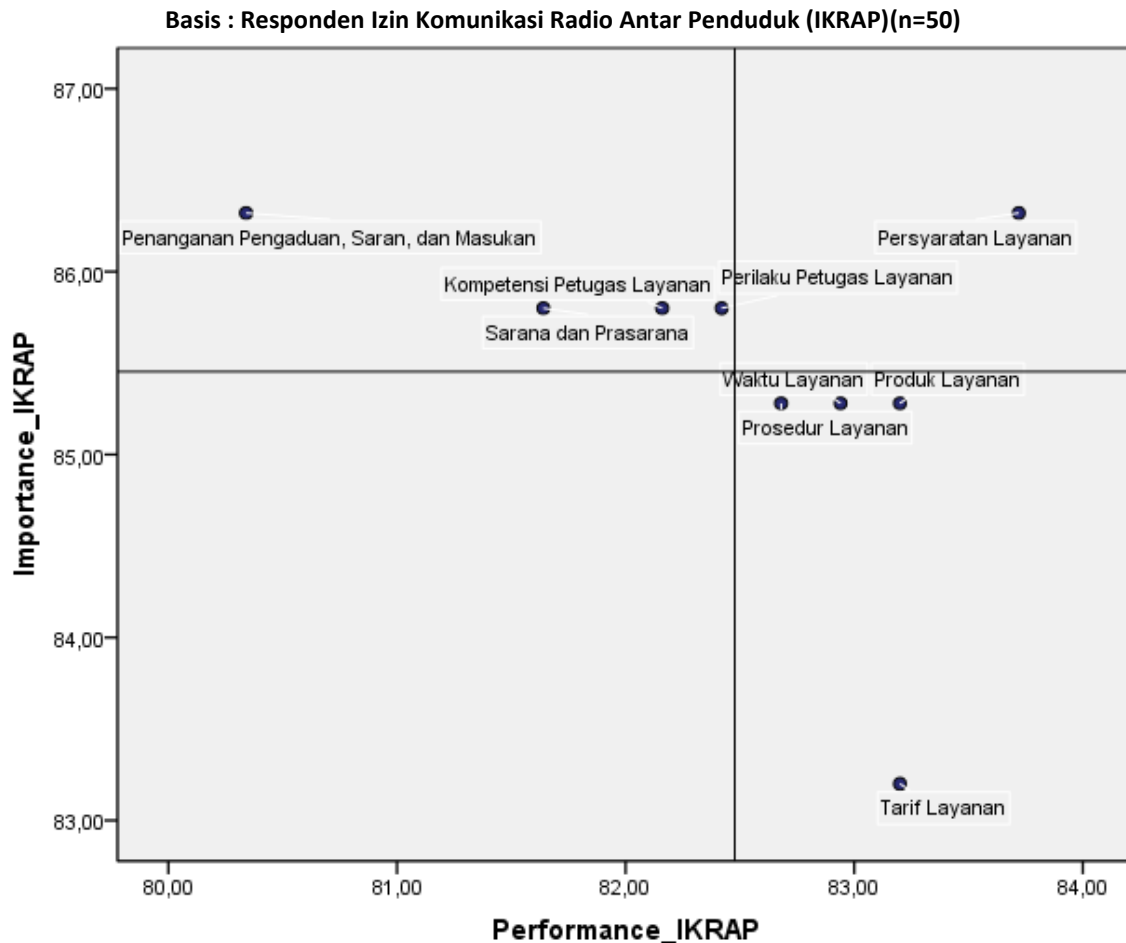
Berdasarkan analisa *gap*, seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. *Biaya/Tarif Layanan* adalah parameter dengan kinerja sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan dengan *gap* sebesar 0,10. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 6,08.

Grafik 5. 27 Gap Kepentingan dan Kepuasan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)
Basis : Responden Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) (n=50)



Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas dan Perilaku Petugas*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Persyaratan Layanan*.

Grafik 5. 28 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)



5.4 IKM LAYANAN SERTIFIKASI ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI

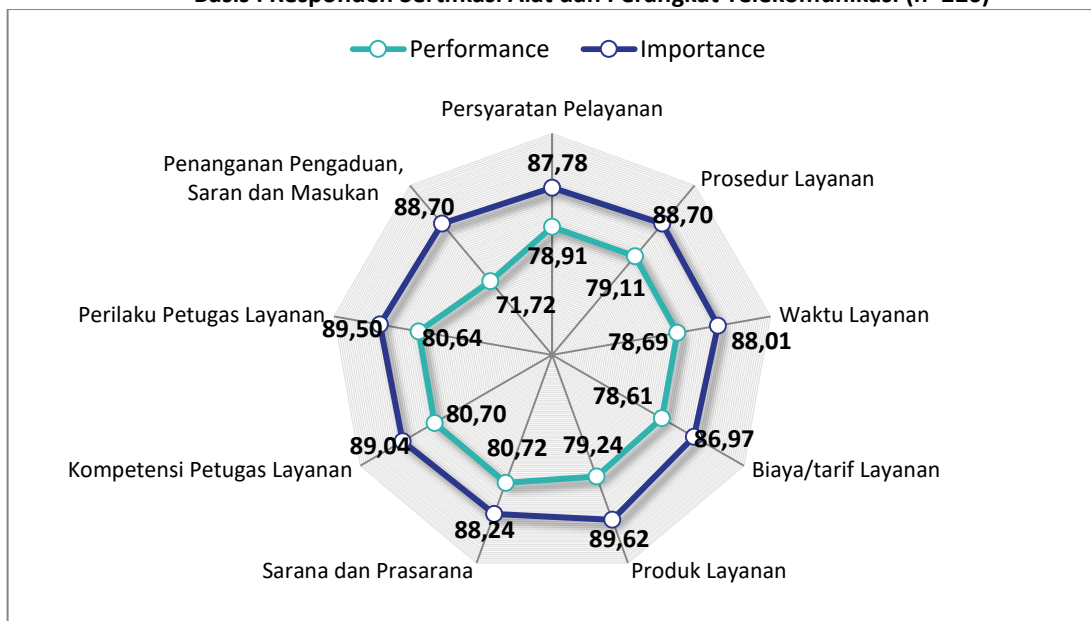
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi** tahun 2017 adalah sebesar 78,96 [skala 100]. Artinya, kinerja unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Kecuali *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, seluruh parameter juga dinilai BAIK karena berada pada rentang skor tersebut. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Sarana dan Prasarana* (80,72) *Kompetensi Petugas* (80,72) dan *Perilaku Petugas* (80,64). Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 71,72.

Tabel 5. 16 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi
Basis : Responden Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi(n=226)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,6%	78,91
2.	Prosedur Pelayanan	13,6%	79,11
3.	Waktu Layanan	22,7%	78,69
4.	Tarif Layanan	-	78,61
5.	Produk Hasil Pelayanan	4,5%	79,24
6.	Sarana dan Prasarana	13,6%	80,72
7.	Kompetensi Petugas	18,2%	80,70
8.	Perilaku Petugas	9,1%	80,64
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,5%	71,72
Indeks Total		100,0%	78,96

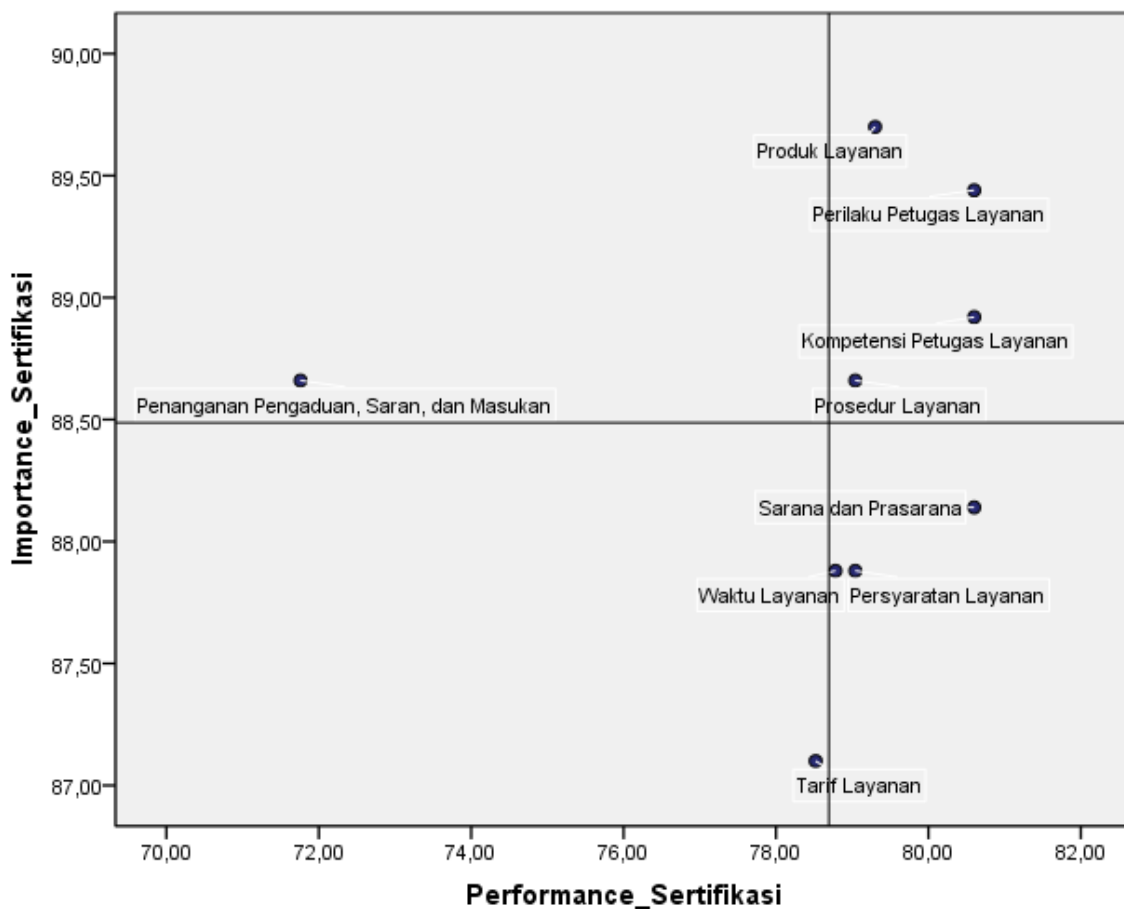
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) di layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Sarana dan Prasarana* dengan *gap* 7,52. Dalam hal ini, kinerja layanan sudah dianggap sangat baik oleh penerima layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 16,98.

Grafik 5. 29 Gap Kepentingan dan Kepuasan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi
Basis : Responden Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n=226)



Untuk peningkatan kinerja layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA (*Importance & Performace Analysis*) difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Produk Layanan, Perilaku Petugas Layanan, Kompetensi Petugas Layanan, dan Prosedur Layanan*.

Grafik 5. 30 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi
Basis : Responden Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n=226)



5.5 IKM LAYANAN PENGUJIAN ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi** tahun 2017 adalah sebesar 79,20 [skala 100]. Artinya, kinerja unit layanan ini sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Kecuali *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dan *Waktu Layanan*, seluruh parameter juga dinilai BAIK karena berada pada rentang skor tersebut. Parameter dengan

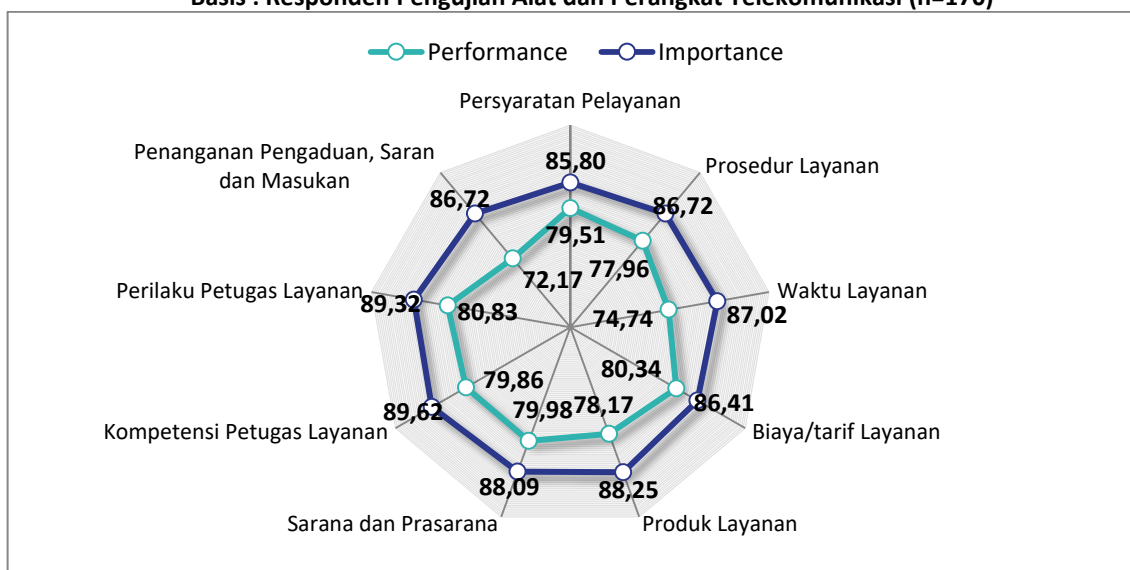
indeks tertinggi adalah *Perilaku Petugas dan Tarif Layanan* masing-masing sebesar 80,83 dan 80,34. Sedangkan parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 72,17.

Tabel 5. 17 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
Basis : Responden Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi(n=170)

No	Parameter Kepuasan	Bobot	IKM [Skala 100]
1.	Persyaratan Pelayanan	13,6%	79,51
2.	Prosedur Pelayanan	13,6%	77,96
3.	Waktu Layanan	22,7%	74,74
4.	Tarif Layanan	-	80,34
5.	Produk Hasil Pelayanan	4,5%	78,17
6.	Sarana dan Prasarana	13,6%	79,98
7.	Kompetensi Petugas	18,2%	79,86
8.	Perilaku Petugas	9,1%	80,83
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,5%	72,17
Indeks Total		100,0%	79,20

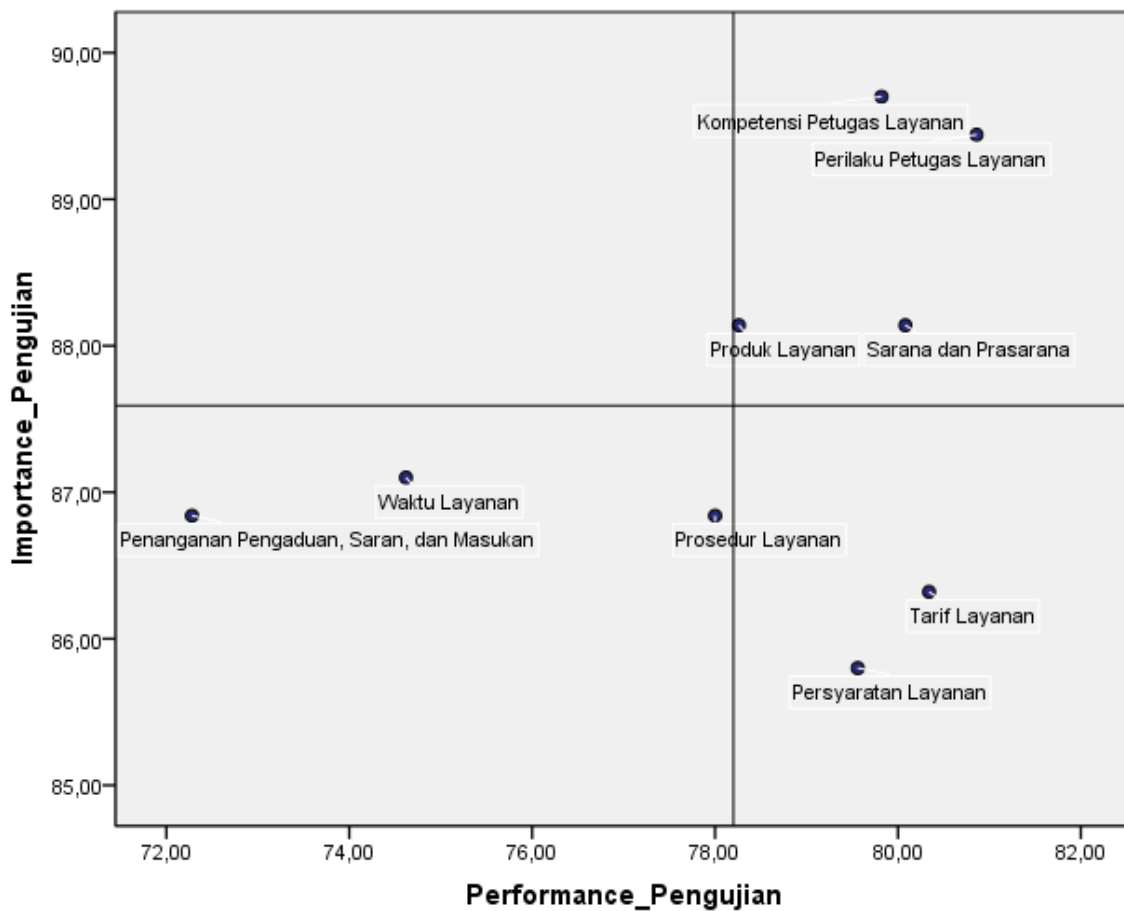
Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) di layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi, sebagian besar parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,50 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan *gap* terendah adalah *Biaya/Tarif Layanan* dengan *gap* 6,07. Dalam hal ini, kinerja layanan sudah dianggap sangat baik oleh penerima layanan. Sementara parameter dengan *gap* tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* dengan *gap* 14,55.

Grafik 5. 31 Gap Kepentingan dan Kepuasan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
Basis : Responden Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n=170)



Untuk peningkatan kinerja layanan ini, prioritas perbaikan layanan berdasarkan Analisa IPA (*Importance & Performace Analysis*) difokuskan pada kuadran *Improvement*. Parameter layanan pada Kuadran *Improvement* ini diharapkan tinggi oleh masyarakat pengguna layanan namun kinerja layanan masih dipersepsikan kurang. Pada Grafik berikut dapat terlihat bahwa tidak terdapat parameter yang masuk dalam kuadran *improvement*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Kompetensi Petugas Layanan, Perilaku Petugas Layanan, Produk Layanan* dan *Sarana dan Prasarana*.

Grafik 5. 32 Importance Performance Analysis Kualitas Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
Basis : Responden Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi(n=170)



5.6 INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP) DITJEN. SDPPI KEMKOMINFO

Indeks Integritas Pelayanan Publik (IPP) 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 di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pengguna layanan. Standar indeks minimal yang ditetapkan KPK adalah 6 (skala 1-10).

Untuk keseluruhan unit layanan, Indeks Integritas Pelayanan Publik dari Ditjen. SDPPI Kemkominfo adalah 8,29. Artinya, Integritas Pelayanan sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada jauh di atas standar minimal indeks yang ditetapkan KPK. Berdasarkan variabel dan indikator indeks, terlihat indeks integritas *Akuntabilitas Pegawai* lebih tinggi dibandingkan *Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan*. Indikator *Transparansi Layanan Publik* mempunyai skor terendah, yaitu 7,77. Apabila digali lebih dalam lagi dari indikator tersebut, ditemukan bahwa sub-indikator terendah adalah *Bebas dari Diskriminasi* dengan indeks sebesar 6,86. Indeks ini hanya sedikit di atas (0,86) standar minimal yang ditetapkan oleh KPK. Indeks yang tertinggi ada pada sub-indikator *Bebas dari Penerimaan Suap* dengan skor hampir sempurna, yakni 9,83.

**Tabel 5. 18 Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen. SDPPI Kemkominfo
Basis : Seluruh Responden (n=1.012)**

Dimensi	Variabel	Indikator	Deskripsi	Bobot	Indeks
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari pihak Eksternal Bobot : (1,00) Indeks : 8,29	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Bobot : 0,393 Indeks : 8,01	Transparansi Layanan Publik Bobot : 0,473 Indeks : 7,77	Adanya transparansi	0,20	8,03
			Prosedur layanan mudah	0,20	7,92
			Prosedur layanan sudah baik	0,20	7,97
			Bebas dari pengistimewaan	0,20	8,05
			Bebas dari diskriminasi	0,20	6,86
		Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi Bobot : 0,527 Indeks : 8,24	Kampanye anti korupsi	0,17	8,02
			Sistem pencegahan korupsi	0,17	8,13
			Hukuman untuk pelaku korupsi	0,17	8,22
			Mekanisme whistle blower	0,17	7,97
			Perlindungan pada whistle blower	0,17	8,04
	Akuntabilitas Pegawai Bobot : 0,607 Indeks : 8,47	Akuntabilitas Pegawai Bobot : 1,000 Indeks : 8,47	Adanya budaya kejujuran	0,20	8,22
			Bebas dari kepentingan pribadi	0,20	8,07
			Bebas dari penyalahgunaan wewenang	0,20	8,12
			Pelayanan yang baik	0,20	8,11
			Bebas dari penerimaan suap	0,20	9,83

5.6.1 IIPP SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

Indeks IPP untuk unit layanan Spektrum Frekwensi Radio adalah 8,31. Indeks ini jauh lebih tinggi dari dari standard minimal KPK. Indikator *Akuntabilitas Pegawai* mempunyai indeks tertinggi yaitu 8,52. Indikator *Transparansi Layanan Publik* mempunyai indeks terendah karena dipengaruhi oleh sub-indikator *Bebas dari Diskriminasi* dengan indeks yang paling rendah yaitu 6,25. Nilai indeks ini hanya sedikit di atas standar minimal KPK dengan perbedaan skor sebesar 0,25.

Tabel 5. 19 Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio
Basis : Responden Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n=292)

Dimensi	Variabel	Indikator	Deskripsi	Bobot	Indeks
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari pihak Eksternal Bobot : (1,00) Indeks : 8,31	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Bobot : 0,393 Indeks : 7,98	Transparansi Layanan Publik Bobot : 0,473 Indeks : 7,69	Adanya transparansi	0,20	8,14
			Prosedur layanan mudah	0,20	7,98
			Prosedur layanan sudah baik	0,20	8,05
			Bebas dari pengistimewaan	0,20	8,05
			Bebas dari diskriminasi	0,20	6,25
		Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi Bobot : 0,527 Indeks : 8,24	Kampanye anti korupsi	0,17	7,98
			Sistem pencegahan korupsi	0,17	8,05
			Hukuman untuk pelaku korupsi	0,17	8,27
			Mekanisme whistle blower	0,17	7,88
			Perlindungan pada whistle blower	0,17	8,15
	Tindak lanjut gratifikasi	0,17	8,12		
	Akuntabilitas Pegawai Bobot : 0,607 Indeks : 8,52	Akuntabilitas Pegawai Bobot : 1,000 Indeks : 8,52	Adanya budaya kejujuran	0,20	8,30
			Bebas dari kepentingan pribadi	0,20	8,14
			Bebas dari penyalahgunaan wewenang	0,20	8,25
			Pelayanan yang baik	0,20	8,10
Bebas dari penerimaan suap			0,20	9,84	

5.6.2 IIPP SERTIFIKASI OPERATOR RADIO

Indeks IPP untuk unit layanan Sertifikasi Operator Radio adalah 8,34. Indeks IPP unit ini paling tinggi di antara unit layanan lainnya di Ditjen SDPPI KOMINFO. Indikator *Akuntabilitas Pegawai* mempunyai indeks tertinggi yaitu 8,46. Indikator *Transparansi Layanan Publik* mempunyai indeks terendah (7,94), namun masih mendekati indeks 8. Sub-indikator *Bebas dari Diskriminasi* mempunyai indeks yang paling rendah yaitu 7,52. Sub-indikator *Bebas Dari Penerimaan Suap* mempunyai indeks tertinggi yaitu 9,52.

Tabel 5. 20 Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Sertifikasi Operasi Radio
Basis : Responden Layanan Sertifikasi Operasi Radio(n=324)

Dimensi	Variabel	Indikator	Deskripsi	Bobot	Indeks
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari pihak Eksternal Bobot : (1,00) Indeks : 8,34	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Bobot : 0,393 Indeks : 8,15	Transparansi Layanan Publik Bobot : 0,473 Indeks : 7,94	Adanya transparansi	0,20	8,05
			Prosedur layanan mudah	0,20	8,09
			Prosedur layanan sudah baik	0,20	8,03
			Bebas dari pengistimewaan	0,20	8,03
			Bebas dari diskriminasi	0,20	7,52
		Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi Bobot : 0,527 Indeks : 8,34	Kampanye anti korupsi	0,17	8,11
			Sistem pencegahan korupsi	0,17	8,19
			Hukuman untuk pelaku korupsi	0,17	8,26
			Mekanisme whistle blower	0,17	8,19
			Perlindungan pada whistle blower	0,17	8,18
	Akuntabilitas Pegawai Bobot : 0,607 Indeks :8,46	Akuntabilitas Pegawai Bobot : 1,000 Indeks : 8,46	Adanya budaya kejujuran	0,20	8,25
			Bebas dari kepentingan pribadi	0,20	8,20
			Bebas dari penyalahgunaan wewenang	0,20	8,10
			Pelayanan yang baik	0,20	8,13
			Bebas dari penerimaan suap	0,20	9,62

5.6.3 IIPP SERTIFIKASI ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI

Indeks IPP untuk unit layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah 8,20. Unit layanan ini mempunyai indeks IPP yang paling kecil dibandingkan unit lainnya. Indikator *Akuntabilitas Pegawai* mempunyai indeks tertinggi yaitu 8,38. Indikator *Transparansi Layanan Publik* mempunyai indeks terendah (7,75). Sub-indikator *Bebas dari Diskriminasi* mempunyai indeks yang paling rendah yaitu 6,72. Nilai indeks ini hanya sedikit di atas standar minimal KPK dengan perbedaan skor 0,72. Sub-indikator *Bebas Dari Penerimaan Suap* mempunyai indeks tertinggi yaitu 9,94.

Tabel 5. 21 Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi
Basis : Responden Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi(n=226)

Dimensi	Variabel	Indikator	Deskripsi	Bobot	Indeks
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari pihak Eksternal Bobot : (1,00) Indeks : 8,20	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Bobot : 0,393 Indeks : 7,93	Transparansi Layanan Publik Bobot : 0,473 Indeks : 7,75	Adanya transparansi	0,20	7,96
			Prosedur layanan mudah	0,20	7,91
			Prosedur layanan sudah baik	0,20	8,03
			Bebas dari pengistimewaan	0,20	8,15
			Bebas dari diskriminasi	0,20	6,72
	Akuntabilitas Penanganan	Akuntabilitas Penanganan	Kampanye anti korupsi	0,17	7,80
			Sistem pencegahan korupsi	0,17	7,95
			Hukuman untuk pelaku korupsi	0,17	8,05

Dimensi	Variabel	Indikator	Deskripsi	Bobot	Indeks	
		Laporan Korupsi	Mekanisme whistle blower	0,17	7,88	
		Bobot : 0,527	Perlindungan pada whistle blower	0,17	7,88	
		Indeks : 8,08	Tindak lanjut gratifikasi	0,17	7,97	
	Akuntabilitas Pegawai	Akuntabilitas Pegawai	Bobot : 1,000	Adanya budaya kejujuran	0,20	8,03
			Indeks : 8,38	Bebas dari kepentingan pribadi	0,20	7,97
				Bebas dari penyalahgunaan wewenang	0,20	8,00
				Pelayanan yang baik	0,20	7,96
				Bebas dari penerimaan suap	0,20	9,94

5.6.4 IIPP PENGUJIAN ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI

Indeks IPP untuk unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah 8,31. Seperti halnya unit layanan lainnya, Indikator *Akuntabilitas Pegawai* mempunyai indeks tertinggi yaitu 8,51. Indikator *Transparansi Layanan Publik* mempunyai indeks terendah (7,67). Sub-indikator *Bebas dari Diskriminasi* mempunyai indeks yang paling rendah yaitu 6,96. Nilai indeks ini hanya sedikit di atas standar minimal KPK dengan perbedaan skor 0,96. Sub-indikator *Bebas Dari Penerimaan Suap* mempunyai indeks tertinggi yaitu 9,94.

Tabel 5. 22 Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi
Basis : Responden Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n=170)

Dimensi	Variabel	Indikator	Deskripsi	Bobot	Indeks	
Penilaian Integritas Pelayanan Publik dari pihak Eksternal	Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan	Transparansi Layanan Publik	Adanya transparansi	0,20	7,96	
			Prosedur layanan mudah	0,20	7,68	
			Prosedur layanan sudah baik	0,20	7,79	
			Bobot : 0,473	Bebas dari pengistimewaan	0,20	7,95
			Indeks : 7,67	Bebas dari diskriminasi	0,20	6,96
		Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	Bobot : 0,527	Kampanye anti korupsi	0,17	8,18
				Sistem pencegahan korupsi	0,17	8,33
				Hukuman untuk pelaku korupsi	0,17	8,30
				Mekanisme whistle blower	0,17	7,93
				Perlindungan pada whistle blower	0,17	7,94
		Indeks : 8,29	Tindak lanjut gratifikasi	0,17	8,10	
	Akuntabilitas Pegawai	Akuntabilitas Pegawai	Bobot : 1,000	Adanya budaya kejujuran	0,20	8,31
			Indeks : 8,51	Bebas dari kepentingan pribadi	0,20	7,98
				Bebas dari penyalahgunaan wewenang	0,20	8,12
				Pelayanan yang baik	0,20	8,23
			Bebas dari penerimaan suap	0,20	9,94	

5.7 KINERJA DAN SARAN PENINGKATAN

5.7.1. PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO (SFR)

A. PERSYARATAN LAYANAN

Pada parameter *Persyaratan Layanan* di unit Spektrum Frekuensi Radio, terdapat 34 responden penerima layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio mempersepsikan beberapa dokumen persyaratan sulit untuk dipenuhi. 11,80% diantaranya menganggap bahwa dokumen *surat kuasa* sulit dipenuhi. Adapun yang mempersepsikan dokumen *surat kuasa* sulit dipenuhi paling banyak adalah pengguna layanan Penyiaran. Persyaratan yang dipersepsikan sulit dipenuhi selanjutnya adalah *sertifikat peralatan*, *sertifikat perangkat radio kapal*, *dokumen teknis* dan *dokumen perizinan domisili* dengan persentase masing-masing sebesar 8,80%.

Tabel 5. 23 Dokumen yang Sulit Dipenuhi
Basis: Penerima Layanan yang memiliki Kesulitan Memenuhi Dokumen (n=34)

No	Dokumen yang Sulit	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		34	3	10	9	6	-	6
1.	Surat Kuasa	11,80%	-	10,00%	22,20%	16,70%	-	-
2.	Sertifikat peralatan	8,80%	-	10,00%	11,10%	16,70%	-	-
3.	Sertifikat perangkat radio kapal	8,80%	-	10,00%	-	33,30%	-	-
4.	Dokumen teknis	8,80%	66,70%	-	-	-	-	16,70%
5.	Dokumen perizinan domisili	8,80%	-	10,00%	-	-	-	33,30%
6.	Update tambahan data	5,90%	-	-	11,10%	-	-	16,70%
7.	Rekomendasi Kementerian Lain	5,90%	-	-	11,10%	16,70%	-	-
8.	Surat Permohonan Dir. Perusahaan	5,90%	-	20,00%	-	-	-	-
9.	Surat standar surat	2,90%	-	-	11,10%	-	-	-
10.	Sertifikat alat	2,90%	-	10,00%	-	-	-	-
11.	Konfigurasi jaringan	2,90%	-	-	-	-	-	16,70%
12.	Dokumen jumlah HT	2,90%	-	10,00%	-	-	-	-
13.	Perizinan toko	2,90%	-	-	11,10%	-	-	-
14.	Dokumen perpanjangan	2,90%	-	10,00%	-	-	-	-
15.	Dokumen sertifikasi perangkat	2,90%	33,30%	-	-	-	-	-

"P7. Sebutkan dokumen persyaratan yang sulit dipenuhi oleh Bapak/Ibu? [PROBE]"

Sebagian responden (61,3%) penerima layanan SFR mengetahui informasi tentang persyaratan pelayanan dari situs Ditjen SDPPI Kominfo. Situs tersebut juga mayoritas digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan di semua sub-service. Selanjutnya meskipun memiliki

selisih yang cukup jauh, *Contact Center* juga menjadi sumber informasi persyaratan pelayanan yakni sebesar 17,8% dan Aplikasi e-sertifikasi sebesar 13,4%.

Tabel 5. 24 Media Informasi untuk Mengetahui Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Media Informasi untuk mengetahui Persyaratan Pelayanan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Situs Ditjen SDPPI KOMINFO (postel.go.id)	61,3%	77,4%	56,7%	60,4%	53,6%	66,7%	82,4%
2.	Contact Center	17,8%	16,1%	15,3%	18,8%	25,0%	27,8%	17,6%
3.	Aplikasi e-sertifikasi https://sertifikasi.postel.go.id/	13,4%	19,4%	7,3%	14,6%	25,0%	33,3%	11,8%
4.	Brosur/leaflet/poster	10,3%	6,5%	14,0%	12,5%	3,6%	-	-
5.	UPT	10,3%	-	14,0%	12,5%	7,1%	-	5,9%
6.	Datang Langsung ke Kominfo	2,4%	6,5%	2,0%	2,1%	-	-	5,9%

"P8. Media informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan? [MA]"

B. WAKTU LAYANAN

Sebanyak 83,6% penerima layanan SFR sudah mengetahui jangka waktu pelayanan dari proses awal hingga akhir. *Dinas Bergerak Darat* adalah sub-unit yang paling banyak mengetahui *timeline* pelayanan dengan persentase sebesar 91,3%.

Tabel 5. 25 Pengetahuan tentang Jangka Waktu Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Pengetahuan Jangka Waktu Pelayanan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Tahu	83,6%	74,2%	91,3%	72,9%	78,6%	83,3%	70,6%
2.	Tidak Tahu	16,4%	25,8%	8,7%	27,1%	21,4%	16,7%	29,4%

"P17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (*timeline*) dari Permohonan hingga Penerbitan Izin SFR? [SA]"

Dari responden yang mengetahui jangka waktu pelayanan tersebut kemudian digali lebih lanjut mengenai lamanya proses pelayanan menurut mereka. Hasilnya adalah 36,9% menjawab bahwa jangka waktu pelayanan adalah 15 - 30 hari dan selanjutnya adalah 8 - 14 hari (26,6%).

Tabel 5. 26 Tahapan yang Dinilai Lama
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Tahapan yang Dinilai Lama	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	1 Hari	1,6%	4,3%	1,5%	-	-	-	8,3%
2.	2 - 7 hari	18,4%	8,7%	14,6%	5,7%	63,6%	33,3%	16,7%
3.	8 - 14 Hari	26,6%	26,1%	28,5%	28,6%	13,6%	33,3%	16,7%
4.	15 - 30 Hari	36,9%	47,8%	35,8%	45,7%	22,7%	26,7%	41,7%
5.	31 - 45 Hari	3,3%	8,7%	3,6%	-	-	6,7%	-
6.	46 - 60 Hari	9,0%	-	10,9%	14,3%	-	-	16,7%
7.	< 60 Hari	4,1%	4,3%	5,1%	5,7%	-	-	-

"P17. a. Ya, sebutkan berapa hari? hari"

Masih berkaitan dengan parameter waktu layanan, sebagian besar responden (47,3%) menilai bahwa seluruh tahapan pelayanan cepat. Selanjutnya terdapat pula responden yang menilai bahwa proses penerbitan izin spektrum frekuensi radio cukup lama yakni sebesar 17,5% dan tahapan pemeriksaan persyaratan dokumen juga dinilai cukup lama oleh 11,3%.

Tabel 5. 27 Tahapan yang Dinilai Lama
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Tahapan yang Dinilai Lama	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Semua Proses Cepat	47,3%	51,6%	48,0%	37,5%	60,7%	55,6%	29,4%
2.	Penerbitan Izin Spektrum Frekuensi Radio	17,5%	12,9%	24,7%	6,3%	17,9%	5,6%	5,9%
3.	Pemeriksaan Persyaratan Dokumen	11,3%	12,9%	12,7%	14,6%	-	11,1%	5,9%
4.	Analisis Teknis	8,6%	12,9%	4,7%	14,6%	3,6%	5,6%	29,4%
5.	Validasi Data Permohonan (Tanda Terima)	6,5%	6,5%	5,3%	4,2%	7,1%	11,1%	17,6%
6.	Entri Pengajuan secara Online	4,8%		3,3%	6,3%	3,6%	16,7%	11,8%
7.	Penerbitan Surat Perintah Pembayaran (SP2)	4,8%	6,5%	2,0%	12,5%	7,1%	5,6%	-
8.	Waktu memenuhi persyaratan dokumen	4,1%	-	4,0%	10,4%	-	-	5,9%
9.	Otoritas Penetapan Frekuensi Radio	2,4%	6,5%	,7%	6,3%	3,6%	-	-
10.	Proses pengiriman	1,0%	-	1,3%	-	-	-	5,9%

"P18. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pengajuan, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]"

Berkaitan dengan hal tersebut, sebanyak 34,1% responden menyampaikan saran untuk mempercepat *timeline* penyelesaian dokumen perizinan. Adapun saran tersebut paling banyak disampaikan oleh penerima layanan Penerbangan dan Maritim. Saran untuk meningkatkan kepuasan terhadap parameter waktu layanan selanjutnya adalah mempercepat dengan meningkatkan kinerja pelayanan yakni sebesar 9,5% dan memudahkan persyaratan maupun prosedur pelayanan 6,7%.

Tabel 5. 28 Saran Terhadap Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan yang Memiliki Saran terhadap Waktu Layanan(n = 179)

No	Saran terhadap Waktu Layanan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		179	19	84	36	19	9	12
1.	Mempercepat/mempersingkat timeline penyelesaian dokumen perizinan	34,1%	26,3%	36,9%	25,0%	52,6%	55,6%	8,3%
2.	Meningkatkan kinerja pelayanan	9,5%	10,5%	8,3%	11,1%	21,1%	-	-
3.	Memudahkan atau menyederhanakan persyaratan dan prosedur pelayanan	6,7%	-	6,0%	11,1%	-	22,2%	8,3%
4.	Mengadakan sosialisasi dan training terkait perizinan online	5,6%	10,5%	6,0%	5,6%	-	-	8,3%
5.	Informasi tentang waktu pelayanan dan timeline diperjelas	5,6%	-	8,3%	2,8%	10,5%	-	-
6.	Memenuhi timeline pelayanan yang sudah dijanjikan	3,9%	-	3,6%	11,1%	-	-	-
7.	Informasi tentang persyaratan dan prosedur lebih aplikatif sehingga mudah dimengerti	3,9%	5,3%	3,6%	2,8%	-	-	16,7%
8.	Menambah waktu operasional pelayanan	3,4%	-	4,8%	-	10,5%	-	-
9.	Kemudahan mengetahui posisi atau status perizinan	2,8%	5,3%	4,8%	-	-	-	-
10.	Respon pelayanannya lebih cepat	2,8%	-	2,4%	5,6%	-	11,1%	-
11.	Memperbaiki sistem website agar tidak error dan user friendly	2,2%	10,5%	1,2%	-	-	-	8,3%
12.	Menginformasikan dokumen yang kurang secepatnya	2,2%	5,3%	1,2%	2,8%	-	-	8,3%
13.	Pelayanan dibuat online semuanya	2,2%	-	3,6%	2,8%	-	-	-

No	Saran terhadap Waktu Layanan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		179	19	84	36	19	9	12
14.	Petugas lebih komunikatif dan informatif	2,2%	5,3%	1,2%	2,8%	-	-	8,3%
15	Pengambilan berkas di lokasi yang sama agar tidak bolak-balik	1,7%	5,3%	-	2,8%	-	-	8,3%

"P19. Apa saran Bapak /Ibu untuk memperbaiki waktu pelayanan? [PROBE]"

C. TARIF LAYANAN

Sebagian responden (83,4%) penerima layanan SFR melakukan pembayaran biaya perizinan melalui Teller Bank. Selanjutnya cukup banyak pula responden yang membayar biaya melalui ATM yakni sebesar 33,0%.

Tabel 5. 29 Cara Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio yang Berbayar(n = 223)

No	Cara Melakukan Pembayaran	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		223	22	135	36	10	4	16
1.	Teller	83,4%	72,7%	87,4%	88,9%	60,0%	50,0%	75,0%
2.	ATM	11,2%	22,7%	8,9%	5,6%	10,0%	50,0%	18,8%
3.	Internet Banking	5,4%	4,5%	3,7%	5,6%	30,0%	-	6,3%

"P25. Dengan cara/melalui apa biasanya Bapak/Ibu melakukan pembayaran? [SA]"

Tabel 5. 30 Cara Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio yang Berbayar (n = 223)

No	Waktu Pembayaran	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		223	22	135	36	10	4	16
1.	Ya, tepat waktu	92,8%	95,5%	91,9%	88,9%	100,0%	100,0%	100,0%
2.	Tidak tepat waktu	7,2%	4,5%	8,1%	11,1%	-	-	-

"P26. Apakah Bapak/Ibu melakukan pembayaran Pengujian tepat waktu sesuai dengan batas akhir yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pembayaran (SP2)? [SA]"

Hampir seluruh responden (92,8%) penerima layanan SFR mengatakan bahwa mereka melakukan pembayaran biaya perizinan tepat waktu. Hal ini dilakukan agar supaya tidak terkena

denda (36,2%) dan supaya perizinan cepat selesai (20,7%). Hal tersebut diakui oleh berbagai pelanggan dari masing-masing layanan di SFR.

Tabel 5. 31 Alasan Membayar Tepat Waktu
Basis: Penerima Layanan yang Membayar Tepat Waktu (n=58)

No	Alasan Tepat Waktu	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		58	6	17	17	9	3	6
1.	Supaya tidak kena denda	36,2%	83,3%	41,2%	35,3%	11,1%	-	33,3%
2.	Supaya perizinan cepat selesai	20,7%	16,7%	17,6%	11,8%	55,6%	33,3%	-
3.	Sudah menjadi kewajiban	17,2%	-	23,5%	11,8%	33,3%	33,3%	-
4.	Taat pajak/aturan	6,9%	-	-	5,9%	-	-	50,0%
5.	Sebelum jatuh tempo	6,9%	-	17,6%	-	-	33,3%	-
6.	Sesuai ketentuan	5,2%	-	-	17,6%	-	-	-
7.	Terkait audit perusahaan	3,4%	-	-	5,9%	-	-	16,7%
8.	Takut bermasalah	3,4%	-	-	11,8%	-	-	-

"P26. Apa Alasannya?"

Terdapat beberapa alasan diungkapkan oleh responden mengapa tidak melakukan pembayaran tepat waktu, yakni dikarenakan informasi surat tagihan (*invoice*) terlambat datang ke mereka. Hal tersebut diungkapkan oleh 42,9% responden. Alasan lainnya adalah lupa *deadline* pembayarannya dan masalah internal perusahaan.

Tabel 5. 32 Alasan membayar Tidak Tepat Waktu
Basis: Penerima Layanan yang Tidak Membayar Tepat Waktu (n=14)

No	Alasan Tidak Tepat Waktu	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		14	1	10	3	-	-	-
1.	Informasi surat tagihan telat	42,9%	-	40,0%	66,7%	-	-	-
2.	Lupa tanggalnya	21,4%	100,0%	20,0%	-	-	-	-
3.	Penganggaran terlambat	21,4%	-	30,0%	-	-	-	-
4.	Pendapatan perusahaan kurang	14,3%	-	10,0%	33,3%	-	-	-

"P26. Apa Alasannya?"

D. FASILITAS SITUS PELAYANAN

Dari penelitian ditemukan hanya 35,3% responden penerima layanan SFR yang pernah memanfaatkan fasilitas situs pelayanan perizinan dalam setahun terakhir dengan yang terbanyak adalah penerima layanan Penerbangan (66,7%) dan Dinas Tetap (64,5%).

Tabel 5. 33 Pemanfaatan situs layanan
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Pemanfaatan Situs Pelayanan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Ya	35,3%	64,5%	23,3%	35,4%	46,4%	66,7%	35,3%
2.	Tidak [Skip ke P34]	64,7%	35,5%	76,7%	64,6%	53,6%	33,3%	64,7%

P32. Apakah Bapak/Ibu pernah memanfaatkan fasilitas situs pelayanan sertifikasi dalam satu tahun terakhir? [SA]"

E. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN

Hanya 9,6% responden penerima layanan SFR yang pernah melakukan tindakan pengaduan dengan yang terbanyak adalah berasal dari penerima layanan Penyiaran (18,8%).

Tabel 5. 34 Tindakan Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Tindakan Pengaduan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Ya	9,6%	16,1%	6,7%	18,8%	7,1%	5,6%	5,9%
2.	Belum Pernah	90,4%	83,9%	93,3%	81,3%	92,9%	94,4%	94,1%

"P51. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penerbitan Perizinan SFR? [SA]"

Dari responden yang pernah melakukan pengaduan, 32,1% diantaranya menyampaikan keluhan dan sarannya secara langsung kepada petugas. Selanjutnya terdapat pula responden yang menggunakan media kotak pengaduan / kotak saran untuk menyampaikan keluhannya yakni sebesar 21,4%.

Tabel 5. 35 Media Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Yang Pernah Melakukan Pengaduan(n =28)

No	Media yang Digunakan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		28	5	10	9	2	1	1
1.	Pengaduan disampaikan langsung (lisan) kepada petugas	32,1%	20,0%	20,0%	44,4%	50,0%	100,0%	-
2.	Kotak pengaduan	21,4%	40,0%	20,0%	22,2%	-	-	-
3.	Telepon/Fax	25,0%	20,0%	40,0%	-	50,0%	-	100,0%
4.	Email	21,4%	20,0%	20,0%	33,3%	-	-	-

"P51. a. Ya, sebutkan media pengaduan melalui: _____"

Menyampaikan saran secara lisan atau langsung kepada petugas merupakan yang paling sering dilakukan oleh penerima layanan SFR (50,0%). Selanjutnya adalah telepon/fax (42,9%) dan melalui email (32,1%).

Tabel 5. 36 Cara Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Yang Pernah Melakukan Pengaduan (n =28)

No	Media yang Sering Digunakan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		28	5	10	9	2	1	1
1.	Pengaduan disampaikan langsung (lisan) kepada petugas	50,0%	40,0%	20,0%	77,8%	100,0%	100,0%	-
2.	Telepon/Fax	42,9%	40,0%	40,0%	22,2%	100,0%	100,0%	100,0%
3.	Email	32,1%	20,0%	50,0%	22,2%	-	100,0%	-
4.	Kotak pengaduan	7,1%	-	10,0%	11,1%	-	-	-
5.	Webchat	3,6%	20,0%	-	-	-	-	-

"P56. Media yang sering digunakan untuk menyampaikan keluhan dan saran? [MA]"

F. KEPUASAN KESELURUHAN

Secara umum, sebagian besar responden 91,1% merasa cukup hingga sangat puas terhadap pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio di Ditjen SDPPI Kominfo. Hanya 9,9% yang merasa kurang puas hingga tidak puas dengan pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Ditjen SDPPI Kominfo.

Tabel 5. 37 Kepuasan Keseluruhan Layanan SFR
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Kepuasan Keseluruhan	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Sangat Puas	37,7%	64,5%	42,7%	29,2%	32,1%	11,1%	5,9%
2.	Cukup Puas	52,4%	35,5%	46,0%	54,2%	64,3%	83,3%	82,4%
3.	Kurang Puas	9,6%	-	10,7%	16,7%	3,6%	5,6%	11,8%
4.	Tidak Puas	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-

"P58. Bagaimana kepuasan pelayanan pengajuan Perizinan secara keseluruhan di Ditjen SDPPI KOMINFO? [SA]"

Dari responden yang merasa puas, 16,7% diantaranya berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh layanan perizinan SFR cepat. Alasan selanjutnya adalah karena penjelasan petugas sangat membantu dan mudah dimengerti oleh mereka (16,3%) dan pelayanan yang diberikan sudah baik (14,4%).

Tabel 5. 38 Alasan Kepuasan Layanan SFR
Basis: Penerima Layanan Yang Menjawab Puas(n = 263)

No	Alasan Puas	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		263	31	133	40	27	17	15
1.	Pelayanan yang diberikan cepat	16,7%	12,9%	15,8%	22,5%	18,5%	23,5%	6,7%
2.	Penjelasan petugas sangat membantu dan mudah dimengerti	16,3%	25,8%	12,0%	10,0%	25,9%	35,3%	13,3%
3.	Pelayanan sudah baik	14,4%	16,1%	14,3%	7,5%	14,8%	11,8%	33,3%
4.	Tidak terdapat masalah dan kendala	11,8%	6,5%	16,5%	10,0%	3,7%	-	13,3%
5.	Petugas ramah dan sopan	9,5%	-	6,8%	17,5%	14,8%	11,8%	20,0%
6.	Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan	7,6%	9,7%	12,0%	2,5%	-	-	-
7.	Proses perizinan mudah	7,2%	9,7%	8,3%	5,0%	11,1%	-	-
8.	Timeline pelayanan yang dijanjikan sesuai	5,3%	-	6,0%	5,0%	7,4%	-	13,3%
9.	Segala informasi mengenai perizinan diinformasikan dengan jelas	5,3%	9,7%	4,5%	7,5%	-	11,8%	-
10.	Petugas responsif dalam melayani pelanggan	5,3%	3,2%	2,3%	10,0%	7,4%	23,5%	-
11.	Prosedur berjalan secara transparan	3,0%	9,7%	1,5%	2,5%	3,7%	5,9%	-
12.	Pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku	2,7%	-	1,5%	7,5%	-	-	13,3%
13.	Lokasi pelayanan nyaman	2,3%	3,2%	,8%	5,0%	3,7%	5,9%	-

No	Alasan Puas	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		263	31	133	40	27	17	15
14.	Fasilitas pelayanan lengkap	2,3%	3,2%	,8%	5,0%	-	5,9%	6,7%
15.	Petugas informatif	1,9%	3,2%	2,3%	2,5%	-	-	-

"P59. Puas - Sangat Puas - Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian ... [Jawaban P58, PROBE]"

Hanya sebanyak 29 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio SDPPI Kominfo. Adapun alasan mereka merasa kurang puas adalah lamanya penerbitan perizinan (24,1%). Alasan selanjutnya adalah karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan (13,8%) dan ada beberapa kasus di daerah yang pengajuannya belum dikonfirmasi di waktu yang lama (10,3%).

Tabel 5. 39 Cara Melakukan Pembayaran
Basis:Penerima Layanan Yang Menjawab Tidak Puas (n = 29)

No	Alasan Tidak Puas	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		29	-	17	8	1	1	2
1.	Penerbitan perizinan lama	24,1%	-	35,3%	-	100,0%	-	-
2.	Pelayanannya kurang memuaskan	13,8%	-	11,8%	12,5%	-	100,0%	-
3.	Pengajuan belum dikonfirmasi	10,3%	-	-	25,0%	-	-	50,0%
4.	Banyak yang harus diperbaiki	10,3%	-	11,8%	12,5%	-	-	-
5.	Prosesnya dipersulit	6,9%	-	5,9%	-	-	-	50,0%
6.	Masih ada masalah	6,9%	-	5,9%	12,5%	-	-	-
7.	Masih harus bolak - balik ke Kominfo	3,4%	-	5,9%	-	-	-	-
8.	Frekuensi digunakan oleh dua perusahaan	3,4%	-	5,9%	-	-	-	-
9.	Birokrasinya terlalu banyak	3,4%	-	-	12,5%	-	-	-
10.	Komunikasi sulit	3,4%	-	-	12,5%	-	-	-
11.	Pelayanan kurang lengkap	3,4%	-	-	12,5%	-	-	-
12.	Masih ada kekurangan di sistem	3,4%	-	5,9%	-	-	-	-
13.	Kemampuan petugas berbeda-beda	3,4%	-	5,9%	-	-	-	-

"P59. Kurang - Tidak Puas - Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian ... [Jawaban P58, PROBE]"

G. SARAN KINERJA

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio SDPPI Kominfo, 36,0% responden memberikan saran yang berkaitan dengan parameter produk hasil pelayanan. Adapun yang terbesar adalah harapan responden agar layanan SFR senantiasa melakukan *continuous improvement* pada masa-masa yang akan datang (14,7%). Selanjutnya saran yang berkaitan dengan waktu layanan disebutkan sebanyak 17,8% dengan saran yang terbesar adalah mempercepat *timeline* penyelesaian layanan (13,7%). Untuk saran pada parameter lainnya hanya disebutkan oleh kurang dari 5% responden.

Tabel 5. 40 Saran Peningkatan Kinerja
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n =292)

No	Saran	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
A. Produk Hasil Pelayanan		36,0%						
1.	Tingkatkan kinerja pelayanan agar lebih baik lagi	14,7%	19,4%	17,3%	10,4%	10,7%	5,6%	11,8%
2.	Pertahankan pelayanan yang sudah baik	7,2%	9,7%	6,0%	4,2%	10,7%	11,1%	11,8%
3.	Diadakan sosialisasi program, persyaratan dan prosedur pelayanan	4,5%	3,2%	6,0%	6,3%	-	-	-
4.	Sistem monitor perizinan lebih transparansi	2,7%	-	2,7%	8,3%	-	-	-
5.	Selalu update informasi terbaru di website maupun aplikasi	2,1%	-	3,3%	2,1%	-	-	-
6.	Meningkatkan ketersediaan informasi di Balmon	1,4%	-	2,7%	-	-	-	-
7.	Meletakkan brosur-brosur terkait pelayanan di tempat yang mudah dilihat pelanggan	1,4%	3,2%	1,3%	-	3,6%	-	-
8.	Penerbitan perizinan dengan sistem online lebih dimudahkan	1,4%	-	0,7%	4,2%	-	-	5,9%
9.	Meningkatkan sosialisasi via sosial media	0,7%	-	0,7%	2,1%	-	-	-
B. Waktu Layanan		17,8%						
10.	Mempercepat timeline penyelesaian waktu pelayanan	13,7%	9,7%	14,7%	14,6%	17,9%	11,1%	5,9%
11.	Waktu operasional pelayanan diperpanjang	2,4%	3,2%	2,0%	-	7,1%	5,6%	-
12.	Jika sedang jam istirahat ada petugas penggantinya	1,0%	6,5%	-	-	-	5,6%	-

No	Saran	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
13.	Petugas harus ontime di loket pelayanan	0,7%	-	1,3%	-	-	-	-
C. Sarana dan Prasarana		12,3%						
14.	Meningkatkan aplikasi e-licensing agar mudah untuk diakses	4,1%	16,1%	2,7%	-	-	5,6%	11,8%
15.	Kalau sudah online tidak perlu offline	1,4%	3,2%	0,7%	4,2%	-	-	-
16.	Menambah jumlah loket dipelayanan yang ramai pelanggan	1,0%	3,2%	-	2,1%	3,6%	-	-
17.	Fasilitas minuman di ruang pelayanan diberi tulisan untuk pelanggan	1,0%	-	0,7%	-	3,6%	5,6%	-
18.	Memberbesar fasilitas mushola	0,7%	-	-	-	3,6%	5,6%	-
19.	Menu isian lebih dipersimple	0,7%	-	1,3%	-	-	-	-
20.	Meningkatkan kelancaran untuk mengunggah dan mengunduh file	0,3%	3,2%	-	-	-	-	-
21.	Loket pelayanan perlu didampingi staf khusus yang menangani aplikasi e-licensing	0,3%	-	-	-	3,6%	-	-
22.	Menambah fasilitas WiFi	0,3%	-	-	2,1%	-	-	-
23.	Menambah fasilitas mesin fotocopy	0,3%	-	-	2,1%	-	-	-
24.	Memperbaiki server agar tidak sering down	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
25.	Kemudahan akun jika satu perusahaan memiliki beberapa proyek	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
26.	Informasi di banner terlalu ramai dalam ruangan	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
27.	Menambah jumlah toilet	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
28.	Menyediakan fasilitas seperti mall di pojok kominfo	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
29.	Memisahkan pelayanan antara pria dan wanita	0,3%	-	-	2,1%	-	-	-
D. Kompetensi Petugas		7,9%						
30.	Meningkatkan kompetensi petugas agar dapat memberikan informasi dengan jelas	4,5%	-	6,7%	4,2%	3,6%	-	-
31.	Balai pengawasan daerah lebih konsisten terkait spektrum ilegal	2,4%	-	3,3%	4,2%	-	-	-
32.	Mengadakan pelatihan untuk petugas pelayanan	0,7%	3,2%	0,7%	-	-	-	-
33.	Menambah jumlah SDM	0,3%	-	-	-	-	-	5,9%
E. Perilaku Petugas		6,2%						
34.	Petugas lebih pro aktif dalam melayani pelanggan	2,7%	-	4,0%	2,1%	-	-	5,9%

No	Saran	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
35.	Petugas lebih bersikap ramah	1,4%	-	1,3%	4,2%	-	-	-
36.	Koordinasi antara Kominfo pusat dan UPT daerah lebih disinkronkan	1,0%	-	0,7%	2,1%	-	5,6%	-
37.	Security lebih informatif dan berada di tempat	0,7%	-	0,7%	2,1%	-	-	-
38.	Petugas memberitahukan kepada pelanggan mengenai fasilitas pelayanan yang didapatkan	0,3%	-	-	-	3,6%	-	-
F. Prosedur Layanan		5,8%						
39.	Pengambilan berkas/sertifikasi di lokasi yang sama agar tidak bolak-balik	1,0%	3,2%	-	-	-	-	11,8%
40.	Pemberitahuan panggilan perizinan jangan telat	1,0%	-	1,3%	2,1%	-	-	-
41.	Membuat prosedur yang lebih mudah lagi untuk dipahami	0,7%	-	1,3%	-	-	-	-
42.	Surat menyurat jangan melalui balmon supaya lebih ontime	0,7%	-	1,3%	-	-	-	-
43.	Menambahkan prosedur pelayanan online di website atau brosur	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
44.	Meningkatkan transparansi pelayanan	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
45.	Terdapat surat resmi terkait pengembalian berkas	0,3%	3,2%	-	-	-	-	-
46.	Kepengurusan jangan ada yang pakai agen	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
47.	Kunjungan dari Kominfo harus ada pemberitahuan sebelum hari H nya	0,3%	-	-	2,1%	-	-	-
48.	Khusus radio kapal perizinan sampai dengan perhubungan laut	0,3%	-	-	-	3,6%	-	-
49.	Adanya tenaga bantuan dari Kominfo untuk membantu memenuhi persyaratan perizinan	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-
G. Persyaratan Layanan		4,5%						
50.	Mempermudah persyaratan dan prosedur pelayanan	3,1%	-	4,0%	2,1%	-	5,6%	5,9%
51.	Ukuran papan pengumuman depan loket jangan terlalu kecil	1,4%	3,2%	1,3%	-	3,6%	-	-
H. Biaya/Tarif Layanan		3,1%						
52.	Informasi mengenai SP2 tidak telat	2,1%	-	3,3%	2,1%	-	-	-
52.	Telat bayar ISR didenda saja	0,7%	-	-	4,2%	-	-	-
53.	Pembayaran dapat dilakukan disemua bank	0,3%	-	0,7%	-	-	-	-

No	Saran	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		2,8%						
54.	Kemudahan berkomunikasi via telepon dengan petugas	2,1%	-	2,7%	2,1%	-	-	5,9%
55.	Meningkatkan respon penanganan pengaduan	0,7%	3,2%	0,7%	-	-	-	-

"P60. Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio di Ditjen SDPPI KOMINFO di masa yang akan datang?"

Kutipan Responden mengenai Saran Kinerja Pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio :

"Yang berkaitan teknis dilapangan data dari pusat dengan daerah harus sinkron dan sesuai, seringkali tidak jelas dan saling menyalahkan"
(Supriyatna, PT.Radio Lintas Continental, Layanan Perizinan Dinas Penyiaran)

"Respon pengajuan harus cepat, masih sangat lambat, perizinan yang di berikan kominfo terlalu banyak birokrasinya, aduan aduan yang berkaitan degan kominfo tidak cepat respon, masih ada diskriminasi"
(Mukhtaron, Perkumpulan Penyiaran Kom Radio Soneta FM, Layanan Perizinan Dinas Penyiaran)

"Agar brosur di meja lebih banyak, di adakan tim loket untuk training aplikasi"
(Haryo, PT. PLN Persero, Layanan Perizinan Dinas Tetap)

"SP2 tepat waktu! Tingkatkan"
(Suprianto, PT.Balik Alter Purba, Layanan Perizinan Dinas Bergerak Darat)

"Meningkatkan sekarang sudah lebih baik sistem dan SDM nya mungkin ditambah lagi jam pelayanannya"
(Yeni, PT. Telkom Layanan Perizinan Dinas Satelit)

H. TINGKAT KESETUJUAN TERHADAP PELAYANAN ONLINE

Hampir seluruh (90,7%) responden penerima layanan SFR setuju sampai sangat setuju jika di masa mendatang seluruh pelayanan dilakukan secara *online*. Adapun tingkat kesetujuan tersebut merata pada setiap sub-service layanan SFR yang berkisar antara 88,7% - 100,0%. Penerima layanan Dinas Bergerak Darat memiliki tingkat kesetujuan terendah yakni sebesar 88,7%.

Tabel 5. 41 Tingkat Kesetujuan Terhadap Layanan Full Online
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Tingkat Kesetujuan Layanan Full Online	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Tidak Setuju	1,4%	-	1,3%	2,1%	3,6%	-	-
2.	Kurang Setuju	7,9%	9,7%	10,0%	6,3%	7,1%	-	-
3.	Setuju	54,5%	35,5%	50,7%	60,4%	67,9%	72,2%	64,7%
4.	Sangat Setuju	36,3%	54,8%	38,0%	31,3%	21,4%	27,8%	35,3%

"D1. Bagaimana tingkat kesetujuan Bapak/Ibu jika di masa mendatang SELURUH pelayanan permohonan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio itu berbasis Online? [SA]"

Tingkat kesetujuan terhadap rencana penerapan *digital signature* adalah sebesar 76,7% dan relatif merata pada seluruh sub service. Layanan penerbangan (66,7%) memiliki tingkat kesetujuan terendah dibanding layanan lainnya.

Tabel 5. 42 Cara Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Tingkat Kesetujuan Legalitas Digital Signature	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Tidak Setuju	11,0%	6,5%	12,7%	10,4%	10,7%	16,7%	-
2.	Kurang Setuju	12,3%	9,7%	13,3%	12,5%	3,6%	16,7%	17,6%
3.	Setuju	61,3%	51,6%	59,3%	64,6%	82,1%	61,1%	52,9%
4.	Sangat Setuju	15,4%	32,3%	14,7%	12,5%	3,6%	5,6%	29,4%

"D2. Dengan pemberlakuan layanan menjadi berbasis online, apakah Bapak/Ibu setuju jika legalitas "Digital Signature" menggantikan "cap &/tanda tangan basah"? [SA]"

Secara umum, tingkat kesetujuan terhadap rencana penerapan *digital certificate* mencapai 80,8%. Adapun tingkat kesetujuan tertinggi berasal dari penerima layanan maritim yakni sebesar 85,7%. Sementara tingkat kesetujuan terendah berasal dari penerima layanan satelit (70,5%)

Tabel 5. 43 Tingkat Kesetujuan Terhadap Digital Certificate
Basis: Penerima Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (n = 292)

No	Tingkat Kesetujuan Legalitas Digital Certificate	Total	Sub-Service					
			Dinas Tetap	Dinas Bergerak Darat	Penyiaran	Maritim	Penerbangan	Satelit
Basis Responden		292	31	150	48	28	18	17
1.	Tidak Setuju	6,8%	9,7%	4,7%	8,3%	7,1%	5,6%	17,6%
2.	Kurang Setuju	12,3%	6,5%	14,7%	10,4%	7,1%	16,7%	11,8%
3.	Setuju	64,7%	61,3%	62,7%	64,6%	82,1%	72,2%	52,9%
4.	Sangat Setuju	16,1%	22,6%	18,0%	16,7%	3,6%	5,6%	17,6%

“D3. Dengan pemberlakuan layanan menjadi berbasis online, apakah Bapak/Ibu setuju jika sertifikat asli berbentuk “Digital Certificate” menggantikan sertifikat dalam bentuk kertas (hardcopy)? [SA”

5.7.2. SERTIFIKASI OPERASI RADIO

A. PERSYARATAN LAYANAN

Terdapat 14 responden penerima layanan SOR mempersiapkan beberapa dokumen persyaratan sulit untuk dipenuhi. Ditemukan 42,9% dari mereka menganggap bahwa dokumen *Global Maritime Distress and Safety System* (GMDSS) sulit dipenuhi. Sub-service REOR yang paling banyak menyatakan bahwa dokumen GMDSS sulit dipenuhi. Persyaratan lain yang dipersiapkan sulit dipenuhi adalah tanda bukti setoran ke bank dan legalisir ijazah dengan persentase masing-masing sebesar 28,6%. Untuk Sub-Service SKOR, persyaratan dokumen yang paling sulit dipenuhi adalah Surat Kuasa (42,9%).

Tabel 5. 44 Dokumen Persyaratan yang Sulit Dipenuhi
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio

No	Dokumen yang Sulit	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		14	7	7	0	0
1.	GMDSS	42,9%	57,1%	28,6%	-	-
2.	Tanda bukti setoran ke bank	28,6%	28,6%	28,6%	-	-
3.	Legalisir ijazah	28,6%	57,1%	-	-	-
4.	Surat kuasa	21,4%	-	42,9%	-	-
5.	Fotokopi buku pelaut	7,1%	14,3%	-	-	-
6.	KPT ABK	7,1%	14,3%	-	-	-

“P7. Sebutkan **dokumen persyaratan** yang sulit dipenuhi oleh Bapak/Ibu? [PROBE]”

Sebagian responden (55,2%) penerima layanan SOR mengetahui informasi tentang persyaratan pelayanan dari situs Ditjen SDPPI Kominfo. Adapun pengakses situs yang paling banyak adalah penerima layanan REOR dan SKOR dengan persentase masing-masing 59,0% dan 61,7%. Selanjutnya brosur/leaflet/poster juga menjadi sumber informasi lainnya dengan persentase sebesar 18,2%. Pelanggan dari IKRAP merupakan pengguna terbanyak media tersebut (30,0%).

**Tabel 5. 45 Media Informasi untuk Mengetahui Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)**

No	Media Informasi	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Situs Ditjen SDPPI KOMINFO (postel.go.id)	55,2%	59,0%	61,7%	52,5%	40,0%
2.	Brosur/leaflet/poster	18,2%	17,0%	17,0%	13,8%	30,0%
3.	UPT	13,9%	8,0%	3,2%	23,8%	30,0%
4.	Aplikasi e-sertifikasi https://sertifikasi.postel.go.id/	9,6%	11,0%	7,4%	11,3%	8,0%
5.	Contact Center	8,3%	9,0%	13,8%	3,8%	4,0%

"P8. Media informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan"

B. WAKTU LAYANAN

Dari penelitian ditemukan 44,8% penerima layanan SOR sudah mengetahui jangka waktu pelayanan dari proses awal hingga akhir. Adapun pengguna layanan yang paling banyak mengetahui *timeline* pelayanan adalah pelanggan REOR (70,2%).

**Tabel 5. 46 Pengetahuan Tentang Jangka Waktu Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)**

No	Pengetahuan Jangka Waktu Pelayanan	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Tahu	44,8%	62,0%	70,2%	11,3%	16,0%
2.	Tidak Tahu	55,2%	38,0%	29,8%	88,8%	84,0%

"P17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (*timeline*) dari Permohonan hingga Penerbitan sertifikasi? [SA]"

Dari responden yang mengetahui jangka waktu pelayanan tersebut kemudian digali lebih lanjut mengenai lamanya proses pelayanan menurut mereka. Hasilnya adalah 35,2% menjawab bahwa jangka waktu pelayanan adalah 8 – 14 hari. Selanjutnya adalah 1 – 7 hari (29,0%) dan 15 – 30 hari (26,2%).

**Tabel 5. 47 Jangka Waktu Pelayanan yang Diketahui
Basis: Penerima Layanan SOR yang Mengetahui *Timeline* (n = 145)**

No	Jangka Waktu Pelayanan yang Diketahui	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		145	62	66	9	8
1.	1 - 7 hari	29,0%	38,7%	18,2%	44,4%	25,0%
2.	8 - 14 hari	35,2%	38,7%	33,3%	22,2%	37,5%
3.	15 - 30 hari	26,2%	14,5%	40,9%	11,1%	12,5%

No	Jangka Waktu Pelayanan yang Diketahui	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		145	62	66	9	8
4.	31 - 45 hari	6,9%	8,1%	7,6%	-	-
5.	46 - 60 hari	1,4%	-	-	22,2%	-
6.	> 60 hari	1,4%	-	-	-	25,0%

"P17.a. Ya, sebutkan berapa hari? hari"

Masih berkaitan dengan parameter waktu layanan, sebagian besar responden (65,4%) menilai bahwa seluruh tahapan pelayanan cepat. Adapun proses yang nilai lama oleh pengguna layanan adalah tahapan penerimaan sertifikat dengan persentase sebesar 19,4%. Adapun pelanggan yang menyatakan demikian sebagian besar adalah pengguna layanan IAR (30,0%) dan SKOR (25,5%).

Tabel 5. 48 Tahapan yang Dinilai Lama
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)

No	Tahapan yang Dinilai Lama	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Semua Proses Cepat	65,4%	90,0%	59,6%	46,3%	58,0%
2.	Proses Penerimaan Sertifikat	19,4%	7,0%	25,5%	30,0%	16,0%
3.	Proses pendaftaran ujian/sertifikasi baru	5,9%	-	1,1%	15,0%	12,0%
4.	Proses pengumuman hasil	5,9%	-	6,4%	7,5%	14,0%
5.	Proses ujian (Khusus peserta ujian)	4,9%	4,0%	9,6%	1,3%	4,0%

"P18. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pengajuan, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]"

Berkaitan dengan hal tersebut, sebanyak 29,6% responden memberikan saran untuk mempercepat proses penerimaan sertifikat. Saran tersebut paling banyak disampaikan oleh penerima layanan SKOR (35,9%). Saran selanjutnya untuk meningkatkan kepuasan terhadap parameter waktu layanan adalah mempercepat waktu pengurusan sertifikasi yakni sebesar 22,6%. Pengguna layanan IAR adalah yang paling banyak menyampaikan saran tersebut (33,3%).

Tabel 5. 49 Saran Terhadap Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 115)

No	Saran terhadap Waktu Layanan	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		115	23	39	36	17
1.	Mempercepat proses penerimaan sertifikat	29,6%	21,7%	35,9%	27,8%	29,4%
2.	Mempercepat waktu pengurusan sertifikasi	22,6%	13,0%	17,9%	33,3%	23,5%
3.	Meningkatkan pelayanan agar lebih baik	9,6%	26,1%	5,1%	8,3%	-
4.	Mempersingkat prosedur pelayanan	6,1%	-	7,7%	5,6%	11,8%
5.	Memperpanjang waktu operasional di loket	4,3%	-	12,8%	-	-
6.	Mempersingkat persyaratan pelayanan	4,3%	-	-	13,9%	-
7.	Pembayaran bank mandiri agar di ruangan kominfo agar tidak bolak-balik	4,3%	13,0%	5,1%	-	-
8.	Memberitahu pelanggan jika sertifikat sudah jadi	3,5%	4,3%	2,6%	-	11,8%
9.	Pelayanan menjadi sistem online	2,6%	4,3%	2,6%	2,8%	-
10.	Mempermudah prosedur pelayanan	2,6%	-	-	2,8%	11,8%
11.	Mempercepat waktu layanan perpanjang sertifikat	2,6%	-	5,1%	2,8%	-
12.	Waktu pelayanan dapat lebih ontime	1,7%	-	2,6%	-	5,9%
13.	Sosialisasi di media	1,7%	-	5,1%	-	-
14.	Sertifikat yang dikeluarkan tersedia di online	1,7%	8,7%	-	-	-
15.	Soal-soal ujian jangan terlalu sulit	0,9%	4,3%	-	-	-
16.	Waktu sekolah jangan terlalu lama	0,9%	4,3%	-	-	-
17.	Proses ujian dipermudah	0,9%	-	-	-	5,9%
18.	Prosedur disesuaikan dengan pengunjung	0,9%	-	-	2,8%	-
19.	Memperbanyak loket agar tidak lama menunggu	0,9%	4,3%	-	-	-
20.	Pelayanan tidak harus dipusat	0,9%	-	2,6%	-	-
21.	Kominfo memberikan pelayanan publik kepada pelaut	0,9%	-	2,6%	-	-

"P19. Apa saran Bapak /Ibu untuk memperbaiki waktu pelayanan? [PROBE]"

C. TARIF LAYANAN

Sebagian responden (55,9%) penerima layanan SOR melakukan pembayaran biaya sertifikasi melalui Teller Bank. Selanjutnya cukup banyak pula responden yang membayar biaya sertifikasi melalui ATM yakni sebesar 33,0%.

Tabel 5. 50 Cara Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)

No	Cara Melakukan Pembayaran	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Teller	55,9%	68,0%	83,0%	22,5%	34,0%
2.	ATM	33,0%	22,0%	11,7%	66,3%	42,0%
3.	Bayar langsung	6,5%	6,0%	3,2%	6,3%	14,0%
4.	Internet Banking	4,6%	4,0%	2,1%	5,0%	10,0%

"P25. Dengan cara/melalui apa biasanya Bapak/Ibu melakukan pembayaran? [SA]"

D. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN

Hanya 34,3% responden penerima layanan SOR yang pernah menyampaikan pengaduan. Sebagian besar dari mereka adalah berasal dari penerima layanan IKRAP (58,0%).

Tabel 5. 51 Tindakan Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)

No	Tindakan Pengaduan	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Ya	34,3%	35,0%	20,2%	35,0%	58,0%
2.	Belum Pernah	65,7%	65,0%	79,8%	65,0%	42,0%

“P51. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penerbitan sertifikasi? [SA]”

Dari responden yang pernah melakukan pengaduan, 64,0% diantaranya menyampaikan keluhan dan sarannya secara langsung kepada petugas. Selanjutnya terdapat pula responden yang menggunakan media kotak pengaduan / kotak saran untuk menyampaikan keluhannya yakni sebesar 15,3%.

Tabel 5. 52 Media Pengaduan
Basis: Penerima Layanan yang Pernah Melakukan Pengaduan (n = 111)

No	Media yang Digunakan	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		111	35	19	28	29
1.	Pengaduan disampaikan langsung (lisan) kepada petugas	64,0%	77,1%	68,4%	57,1%	51,7%
2.	Kotak pengaduan	15,3%	8,6%	10,5%	17,9%	24,1%
3.	Telepon/Fax	8,1%	8,6%	15,8%	7,1%	3,4%
4.	Email	5,4%	2,9%	5,3%	7,1%	6,9%
5.	Webchat	1,8%	-	-	3,6%	3,4%
6.	Facebook/Twitter	5,4%	2,9%	-	7,1%	10,3%

“P51. a. Ya, sebutkan media pengajuan melalui: _____”

Menyampaikan saran secara lisan atau langsung kepada petugas merupakan yang paling sering dilakukan oleh penerima layanan SOR (64,0%). Selanjutnya adalah melalui kotak pengaduan (17,1%) dan facebook/twitter (10,8%).

Tabel 5. 53 Media Pengaduan yang Sering Digunakan
Basis: Penerima Layanan yang Pernah Melakukan Pengaduan (n = 111)

No	Media yang Digunakan	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		111	35	19	28	29
1.	Pengaduan disampaikan langsung (lisan) kepada petugas	64,0%	77,1%	68,4%	57,1%	51,7%
2.	Kotak pengaduan	17,1%	11,4%	15,8%	17,9%	24,1%
3.	Facebook/Twitter	10,8%	2,9%	-	17,9%	20,7%
4.	Telepon/Fax	8,1%	8,6%	15,8%	7,1%	3,4%
5.	Email	7,2%	2,9%	5,3%	10,7%	10,3%
6.	Webchat	1,8%	-	-	3,6%	3,4%

"P56. Media yang sering digunakan untuk menyampaikan keluhan dan saran? [MA]"

E. KEPUASAN KESELURUHAN

Secara umum, sebagian besar responden (66,7%) merasa cukup puas terhadap pelayanan Sertifikasi Operator Radio Ditjen SDPPI Kominfo. Adapun kepuasan tertinggi berasal dari penerima layanan IAR yakni sebesar 88,8%. Hanya 2,5% yang merasa kurang puas dengan pelayanan Sertifikasi Operator Radio Ditjen SDPPI Kominfo.

Tabel 5. 54 Kepuasan Keseluruhan Layanan SOR
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)

No	Kepuasan Keseluruhan	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Sangat Puas	30,9%	47,0%	36,2%	10,0%	22,0%
2.	Cukup Puas	66,7%	53,0%	57,4%	88,8%	76,0%
3.	Kurang Puas	2,5%	-	6,4%	1,3%	2,0%

"P58. Bagaimana kepuasan pelayanan pengajuan sertifikasi secara keseluruhan di Ditjen SDPPI KOMINFO? [SA]"

Dari responden yang merasa puas, 24,7% diantaranya berpendapat bahwa pelayanan Sertifikasi Operator Radio sudah baik dan memuaskan. Alasan selanjutnya adalah karena perizinan berjalan cepat (21,5%); petugas ramah dan sopan (18,0%) dan proses perizinan mudah (10,1%).

Tabel 5. 55 Alasan Kepuasan Layanan SOR
Basis: Penerima Layanan yang Menjawab Puas (n = 316)

No	Alasan Puas	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		316	100	88	79	49
1.	Pelayanan sudah bagus/baik/memuaskan	24,7%	33,0%	30,7%	16,5%	10,2%
2.	Perizinan berjalan cepat	21,5%	33,0%	9,1%	26,6%	12,2%
3.	Petugas ramah dan sopan	18,0%	7,0%	10,2%	32,9%	30,6%
4.	Proses perizinan mudah	10,1%	8,0%	3,4%	15,2%	18,4%

No	Alasan Puas	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		316	100	88	79	49
5.	Penjelasan petugas sangat membantu dan mudah dimengerti	9,2%	5,0%	13,6%	12,7%	4,1%
6.	Pelayanan sesuai dengan prosedur	7,9%	6,0%	10,2%	5,1%	12,2%
7.	Ruang pelayanan nyaman	7,6%	4,0%	2,3%	17,7%	8,2%
8.	Tidak terdapat masalah dan kendala	7,0%	7,0%	14,8%	1,3%	2,0%
9.	Persyaratan mudah dipenuhi	5,7%	-	2,3%	10,1%	16,3%
10.	Petugas terampil dalam melayani pelanggan	5,4%	8,0%	3,4%	6,3%	2,0%
11.	Fasilitas yang diberikan lengkap	4,4%	4,0%	1,1%	8,9%	4,1%
12.	Transparan dalam pelayanan	4,4%	1,0%	-	6,3%	16,3%
13.	Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan	3,8%	3,0%	4,5%	1,3%	8,2%
14.	Tidak ada pungutan liar	3,2%	-	-	11,4%	2,0%
15.	Persyaratan mudah dipahami	2,2%	1,0%	3,4%	-	6,1%
16.	Tidak ada alasan	1,9%	2,0%	3,4%	1,3%	-
17.	Petugas profesional	0,9%	-	-	3,8%	-
18.	Petugas mampu menangani pengaduan dengan baik	0,6%	-	-	2,5%	-
19.	Tenaga pengajar di lemdik profesional	0,3%	-	1,1%	-	-

"P59. Puas - Sangat Puas - Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian ... [Jawaban P58, PROBE]"

Hanya sebanyak 8 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan Sertifikasi Operator Radio SDPPI Kominfo. Sebagian dari mereka beralasan bahwa jangka waktu atau *timeline* pelayanan belum sesuai dengan yang dijanjikan. Alasan selanjutnya adalah karena proses penerimaan sertifikat terlalu lama (25,0%).

Tabel 5. 56 Alasan Ketidakpuasan Layanan SOR
Basis: Penerima Layanan yang Menjawab Tidak Puas (n = 8)

No	Alasan Puas	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		8	0	6	1	1
1.	<i>Timeline</i> layanan belum sesuai dengan yang dijanjikan	50,0%	-	66,7%	-	-
2.	Proses penerimaan sertifikat terlalu lama	25,0%	-	16,7%	-	100,0%
3.	Materi sulit dipahami	12,5%	-	-	100,0%	-
4.	Petugas loket tidak ada saat waktu pelayanan	12,5%	-	16,7%	-	-

"P59. Kurang - Tidak Puas - Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian ... [Jawaban P58, PROBE]"

F. SARAN KINERJA

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Sertifikasi Operator Radio SDPPI Kominfo, 35,7% responden memberikan saran yang berkaitan dengan parameter produk hasil pelayanan. Adapun yang terbesar adalah harapan responden agar layanan SOR senantiasa melakukan *continuous improvement* pada masa-masa yang akan datang (25,6%). Selanjutnya saran yang berkaitan dengan waktu layanan disebutkan sebanyak 12,3% dengan yang terbesar adalah saran agar mempercepat *timeline* penyelesaian layanan (11,1%). Untuk saran pada parameter lainnya hanya disebutkan oleh kurang dari 5% responden.

Tabel 5. 57 Saran Peningkatan Kinerja
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)

No	Saran	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
J. Produk Hasil Pelayanan		35,7%				
1.	Tingkatkan kinerja pelayanan agar lebih baik lagi	25,6%	13,0%	10,6%	38,8%	58,0%
2.	Pertahankan pelayanan yang sudah baik	3,1%	5,0%	4,3%	1,3%	-
3.	Semua pelayanan beralih secara online	2,5%	3,0%	1,1%	3,8%	2,0%
4.	Materi lebih ditingkatkan agar sejajar dengan negara lain	1,2%	1,0%	2,1%	1,3%	-
5.	Selalu update teknologi terbaru dibidang radio	0,9%	2,0%	1,1%	-	-
6.	Pelayanan dapat lebih profesional	0,9%	2,0%	-	1,3%	-
7.	Diadakan kantor pelayanan Kominfo di Mall	0,3%	1,0%	-	-	-
8.	Dapat dilakukan ujian di daerah setiap tahunnya	0,3%	-	-	-	2,0%
9.	Buku manual dapat diakses secara online agar lebih mudah	0,3%	1,0%	-	-	-
10.	Pelayanan lebih transparan lagi	0,3%	-	1,1%	-	-
11.	Dalam penerbitan sertifikat jangan sampai salah ketik atau typo	0,3%	-	1,1%	-	-
K. Waktu Layanan		12,3%				
12.	Mempercepat timeline penyelesaian waktu pelayanan	11,1%	5,0%	20,2%	7,5%	12,0%
13.	Menambah jam kerja operasional	0,6%	-	2,1%		
14.	Pelayanan sesuai dengan timeline dan prosedur SOP	0,6%	-	1,1%	1,3%	
L. Sarana dan Prasarana		5,7%				
15.	Memberikan fasilitas minuman yang lengkap untuk para tamu yang baru datang	1,5%	3,0%	2,1%		
16.	Disediakan fasilitas baca	0,9%	-	3,2%		

No	Saran	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
17.	Brosur diletakan dengan pintu agar terlihat	0,6%	-	2,1%		
18.	Disediakan loket dekat diklat pelayanan	0,6%	1,0%	1,1%		
19.	Meningkatkan fasilitas pelayanan	0,6%	-	-	1,3%	2,0%
20.	Memperbesar mushola	0,6%	2,0%	-	-	-
21.	Ruang layanan agar diberi pewangi ruangan	0,3%	-	1,1%	-	-
22.	Menambah jumlah loket	0,3%	1,0%	-	-	-
23.	Loket jangan sampai kosong petugas	0,3%	-	1,1%	-	-
M. Kompetensi Petugas		1,8%				
24.	Meningkatkan kompetensi petugas	1,2%	1,0%	2,1%	-	2,0%
25.	Petugas lebih terampil dalam melayani pelanggan	0,6%	-	1,1%	-	2,0%
N. Perilaku Petugas		0,3%				
26.	Petugas lebih ramah dan salam sapa	0,3%	-	-	-	2,0%
O. Prosedur Layanan		0,9%				
27.	Informasi tentang pelayanan disampaikan dengan jelas	0,9%	-	-	2,5%	2,0%
P. Persyaratan Layanan		4,9%				
28.	Diadakan sosialisasi program, persyaratan dan prosedur pelayanan	3,7%	-	3,2%	6,3%	8,0%
29.	Mengurangi jumlah persyaratan layanan	1,2%	-	-	3,8%	2,0%
Q. Biaya/Tarif Layanan		4,0%				
52.	Diadakan pelayanan bank, mesin EDC atau ATM bank yang ditunjuk di ruang pelayanan	3,1%	3,0%	7,4%	-	-
52.	Tarif lebih murah atau ditiadakan	0,6%	1,0%	-	-	2,0%
53.	Jangan ada pungli dan praktek KKN	0,3%	1,0%	-	-	
R. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		0,3%				
54.	Meningkatkan respon pengaduan	0,3%	1,0%	-	-	-

"P60. Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan Sertifikasi Operator Radio di Ditjen SDPPI KOMINFO di masa yang akan datang?"

Kutipan Responden mengenai Saran Kinerja Pelayanan Perizinan Sertifikasi Operator Radio :

"Waktu layanan di percepat, misal untuk mendapatkan SKAR, kalau di luar negeri misal usa (fcc) setelah tes langsung di ketahui lulus atau tidak kemudian bisa langsung di proses IARnya"

(Bagus, Layanan Izin Amatir Radio)

"Untuk pembayaran di bank mandiri harus ada di gedung ini juga agar tidak kejauhan bayarannya"

(Ediyan, Pacific International Line, Layanan Sertifikasi Kecakapan Operator Radio)

“Lebih kreatif lagi, terbuka, peberitahuan dalam fasilitas yang ada, waktu tunggu selesai sesuai dengan yang dijanjikan”
(Cahyo Rudi, Nahkoda, Layanan Sertifikasi Kecakapan Operator Radio)

“Meningkatkan sosialisasi ke pengguna”
(Erick Fuad, Layanan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk)

G. TINGKAT KESETUJUAN TERHADAP PELAYANAN ONLINE

Hampir seluruh (93,3%) responden penerima layanan SOR setuju sampai sangat setuju jika di masa mendatang seluruh pelayanan dilakukan secara *online*. Adapun tingkat kesetujuan tersebut merata pada setiap sub-service layanan SOR yang berkisar antara 93,3% - 96,3%. Namun penerima layanan SKOR memiliki tingkat kesetujuan terendah yakni sebesar 88,3%.

Tabel 5. 58 Tingkat Kesetujuan Terhadap Layanan *Full Online*
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)

No	Tingkat Kesetujuan Layanan <i>Full Online</i>	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Tidak Setuju	1,2%	2,0%	1,1%	-	2,0%
2.	Kurang Setuju	5,6%	4,0%	10,6%	3,8%	2,0%
3.	Setuju	73,5%	62,0%	73,4%	83,8%	80,0%
4.	Sangat Setuju	19,8%	32,0%	14,9%	12,5%	16,0%

“D1. Bagaimana tingkat kesetujuan Bapak/Ibu jika di masa mendatang SELURUH pelayanan permohonan Sertifikasi Operator Radio itu berbasis Online? [SA]”

Tingkat kesetujuan terhadap rencana penerapan *digital signature* adalah sebesar 82,4% dan relatif merata pada seluruh sub service. Namun sama halnya dengan penerapan sistem pelayanan *full online*, penerima layanan SKOR memiliki tingkat kesetujuan terendah dibandingkan sub service lainnya yakni sebesar 74,5%.

Tabel 5. 59 Tingkat Kesetujuan Terhadap Legalitas *Digital Signature*
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)

No	Tingkat Kesetujuan Legalitas <i>Digital Signature</i>	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Tidak Setuju	3,4%	4,0%	4,3%	2,5%	2,0%
2.	Kurang Setuju	14,2%	13,0%	21,3%	10,0%	10,0%
3.	Setuju	71,3%	72,0%	64,9%	76,3%	74,0%
4.	Sangat Setuju	11,1%	11,0%	9,6%	11,3%	14,0%

“D2. Dengan pemberlakuan layanan menjadi berbasis online, apakah Bapak/Ibu setuju jika legalitas “Digital Signature” menggantikan “cap &/tanda tangan basah”? [SA]”

Secara umum, tingkat kesetujuan terhadap rencana penerapan *digital certificate* mencapai 81,8%. Adapun tingkat kesetujuan tertinggi berasal dari penerima layanan IKRAP yakni sebesar 88,0%. Sementara tingkat kesetujuan terendah berasal dari penerima layanan SKOR (72,3%).

**Tabel 5. 60 Tingkat Kesetujuan Terhadap *Digital Certificate*
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Operator Radio (n = 324)**

No	Tingkat Kesetujuan <i>Digital Certificate</i>	Total	Sub-Service			
			REOR	SKOR	IAR	IKRAP
Basis Responden		324	100	94	80	50
1.	Tidak Setuju	6,5%	5,0%	13,8%	-	6,0%
2.	Kurang Setuju	11,7%	11,0%	13,8%	13,8%	6,0%
3.	Setuju	70,7%	74,0%	61,7%	75,0%	74,0%
4.	Sangat Setuju	11,1%	10,0%	10,6%	11,3%	14,0%

“D3. Dengan pemberlakuan layanan menjadi berbasis online, apakah Bapak/Ibu setuju jika sertifikat asli berbentuk “*Digital Certificate*” menggantikan sertifikat dalam bentuk kertas (*hardcopy*)? [SA]”

5.7.3. SERTIFIKASI ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI

A. PERSYARATAN LAYANAN

Sebanyak 32 responden penerima layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi mempersepsikan beberapa dokumen persyaratan sulit untuk dipenuhi. 18,8% diantaranya menganggap bahwa dokumen *uji perangkatsulit* dipenuhi. Persyaratan yang dipersepsikan sulit dipenuhi selanjutnya adalah dokumen test report, EMC test dan Tingkat Kandungan Dalam Negeri (TKDN) dengan persentase masing-masing sebesar 9,4%.

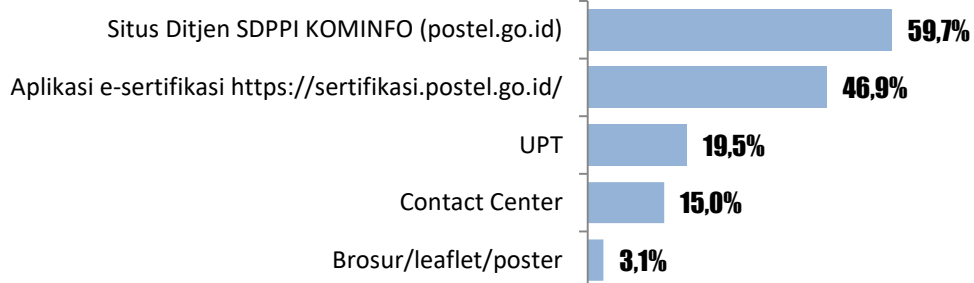
**Tabel 5. 61 Dokumen Persyaratan yang Sulit Dipenuhi
Basis: Penerima Layanan yang Memiliki Kesulitan Dokumen (n=32)**

No	Dokumen yang Sulit	Total	No	Dokumen yang Sulit	Total
Basis Responden		32	Basis Responden		32
1.	Dokumen uji perangkat	18,8%	11.	Persyaratan lebih ribet dengan online	3,1%
2.	Test Report	9,4%	12.	Fast Response dari Principle	3,1%
3.	EMC Test	9,4%	13.	No IMEI	3,1%
4.	Tingkat Kandungan Dalam Negeri (TKDN)	9,4%	14.	Perusahaan luar negeri tidak ada NPWP	3,1%
5.	Rekomendasi permohonan	6,3%	15.	Fast Response dari Principle	3,1%
6.	Spesifikasi teknis perangkat alat	6,3%	16.	Sertifikat akreditasi uji lab	3,1%
7.	SIUP	6,3%	17.	Dokumen COC	3,1%
8.	Alat untuk diuji	6,3%	18.	Dokumen klarifikasi	3,1%
9.	Teknik	3,1%	19.	Aplikasi sertifikasi berubah-ubah	3,1%
10.	Tes dari pabrikan	3,1%			

“P7. Sebutkan **dokumen persyaratan** yang sulit dipenuhi oleh Bapak/Ibu? [PROBE]”

Sebagian besar responden penerima layanan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi mengetahui informasi tentang persyaratan pelayanan dari situs Ditjen SDPPI Kominfo(59,7%) dan aplikasi e-sertifikasi(46,9%).

Grafik 5. 33 Media Informasi Untuk Mengetahui Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)

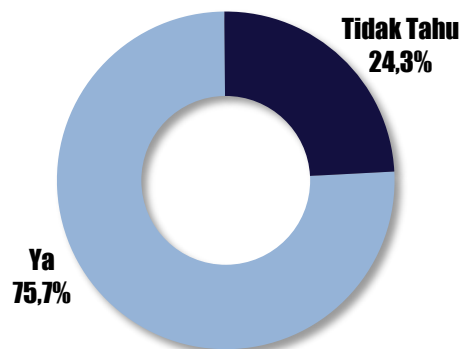


“P8. Media informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pelayanan? [MA]”

B. WAKTU LAYANAN

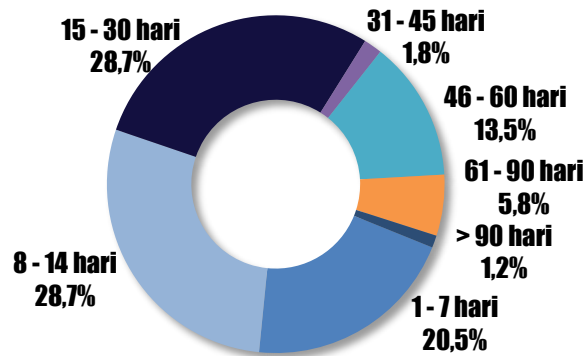
Sebanyak 75,7% penerima layanan sertifikasi sudah mengetahui jangka waktu pelayanan dari proses awal hingga akhir. Dari responden yang mengetahui jangka waktu pelayanan tersebut digali lebih lanjut mengenai lamanya proses pelayanan menurut mereka. Hasilnya sebagian besar mereka menjawab bahwa jangka waktu pelayanan adalah 8 - 14 hari dan atau 15 -30 haridengan masing-masing persentasesebesar28,7% dan1 - 7 hari sebesar 20,5%. Namun, masih ada juga yang menjawab lebih dari 90 hari yakni sebanyak 1,2% responden.

Grafik 5. 34 Mengetahui Jangka Waktu Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



“P17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) penyelesaian dari Permohonan hingga Penerbitan Sertifikasi? [SA]”

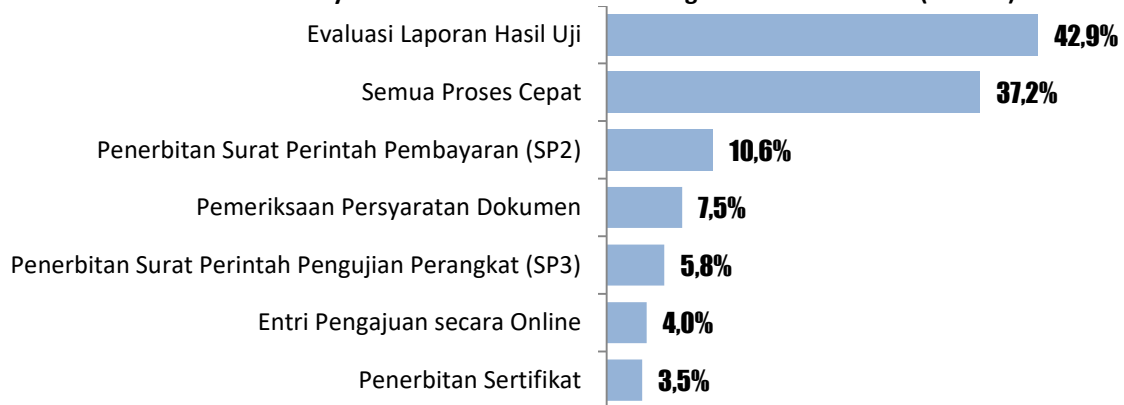
Grafik 5. 35 Mengetahui Jangka Waktu Pelayanan
 Basis: Responden yang Mengetahui Jangka Waktu Pelayanan (n = 171)



"P17. a. Ya, sebutkan berapa hari? hari"

Masih berkaitan dengan parameter waktu layanan, hamper sebagian responden menilai bahwa proses evaluasi laporan hasil uji dinilai cukup lama(42,9%). Selanjutnya terdapat pula responden yang menilai bahwa seluruh tahapan pelayanan cepat dan tahapan penerbitan surat perintah pembayaran (SP2) juga dinilai cukup lama oleh 10,6%.

Grafik 5. 36 Tahapan yang Dinilai Cukup Lama
 Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



"P18. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pengajuan, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]"

Berkaitan dengan hal tersebut, sebanyak 49,2% responden menyampaikan saran yang berkaitan dengan *timeline* pelayanan dengan saran yang terbanyak adalah mempercepat *timeline* pelayanan sertifikasi keseluruhan (22,0%) dan terutama dengan uji lab (10,6%). Saran untuk meningkatkan kepuasan terhadap parameter waktu layanan selanjutnya berkaitan dengan proses layanan (28,8%) dengan saran yang terbanyak adalah menjadikan pelayanan *full online* hingga pengambilan sertifikasi (5,3%).

Tabel 5. 62 Saran Terhadap Waktu Layanan
Basis: Responden Yang Memberikan Saran Mengenai *Timeline* Pelayanan (n=132)

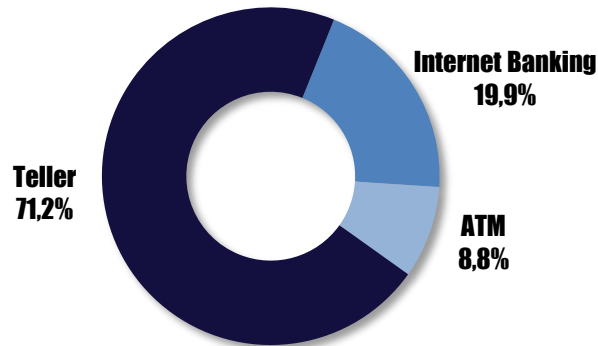
Saran		Frek (%)
Timeline (49,2%)	Mempercepat timeline pelayanan sertifikasi	22,0%
	Mempercepat timeline pelayanan sertifikasi terutama dengan uji lab	10,6%
	Ontime terhadap timeline yang sudah dijanjikan	5,3%
	Waktu operasional diperpanjang	5,3%
	Mempercepat penerbitan SP2	3,0%
	Waktu penerbitan sertifikasi dipersingkat	2,3%
	Mempersingkat prosedur di balai uji	0,8%
Proses Layanan (28,8%)	Pelayanan menjadi full online hingga pengambilan sertifikat	5,3%
	Mempermudah prosedur pelayanan sertifikasi terutama dengan uji lab	4,5%
	Transparan dalam pelayanan	3,0%
	Meningkatkan pelayanan dari segala aspek	3,0%
	Ada informasi apapun disampaikan lewat email	3,0%
	Mengoptimalkan pelayanan dan waktu pelayanan	2,3%
	Ditiadakan uji perangkat	2,3%
	Pelayanan sesuai dengan SOP berlaku	1,5%
	Mempermudah dalam pembuatan akun	1,5%
	Perangkat impor tidak perlu diuji coba karena sudah diuji coba di negara asalnya	0,8%
	Sertifikat yang sudah jadi diantar oleh orang yang bertanggung jawab oleh Kominfo	0,8%
	Tidak perlu diadakan pre test	0,8%
SDM (15,9%)	Menambah jumlah petugas	7,6%
	Menambah jumlah petugas evaluator	6,1%
	Waktu istirahat ada petugas yang bergantian	1,5%
	Jika pejabat yang berwenang tidak ada mohon dikuasakan ke pejabat lain	0,8%
Persyaratan Layanan (8,3%)	Mensosialisasikan perubahan sistem ke pelanggan agar tidak memperlambat	3,0%
	Cepat memberitahukan dokumen yang kurang	2,3%
	Pemeriksaan persyaratan jangan terlalu dipersulit	1,5%
	Persyaratan untuk sertifikasi dengan uji lab jangan dipersulit	1,5%
Fasilitas (2,3%)	Menambah jumlah BBPPT Kominfo	1,5%
	Menambah alat uji di balai uji supaya cepat	0,8%

"P19. Apa saran Bapak /Ibu untuk memperbaiki waktu pelayanan? [PROBE]"

C. TARIF LAYANAN

Sebagian responden (71,2%) penerima layanan sertifikasi melakukan pembayaran biaya sertifikasi melalui Teller Bank. Selanjutnya cukup banyak pula responden yang membayar biaya sertifikasi melalui Internet Banking yakni sebesar 19,9%.

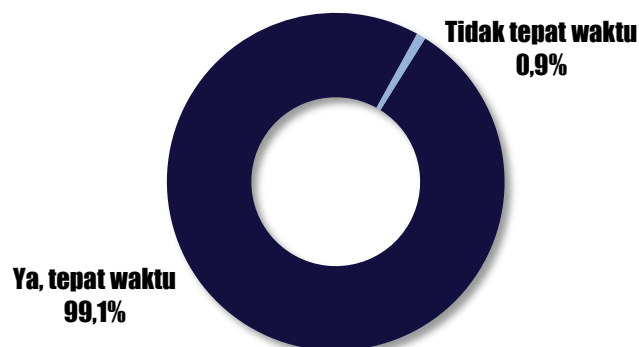
Grafik 5. 37 Cara Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



"P25. Dengan cara/melalui apa biasanya Bapak/Ibu melakukan pembayaran? [SA]"

Hampir seluruh responden (99,1%) penerima layanan sertifikasi melakukan pembayaran biaya sertifikasi tepat waktu.

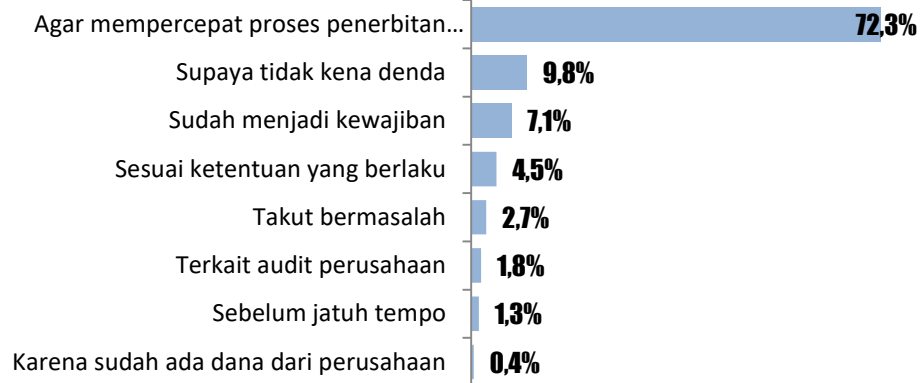
Grafik 5. 38 Tepat Waktu Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



"P26. Apakah Bapak/Ibu melakukan pembayaran Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi tepat waktu sesuai dengan batas akhir yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pembayaran (SP2)? [SA]"

Terkait responden yang melakukan pembayaran secara tepat waktu dikarenakan supaya mempercepat proses penerbitan sertifikasi (72,3%), supaya tidak terkena denda (9,8%) dan merasa sudah menjadi kewajiban (7,1%).

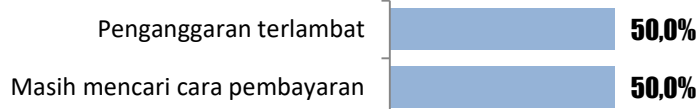
Grafik 5. 39 Alasan Tepat Waktu Melakukan Pembayaran
Basis: Responden yang Tepat Waktu Melakukan Pembayaran (n = 224)



“P26. Apa Alasannya?”

Terdapat beberapa alasan diungkapkan oleh responden mengapa tidak melakukan pembayaran tepat waktu, yakni dikarenakan penganggaran yang terlambat dan masih mencari tahu cara pembayaran.

Grafik 5. 40 Alasan Tidak Tepat Waktu Melakukan Pembayaran
Basis: Responden yang Tidak Tepat Waktu Melakukan Pembayaran (n = 2)

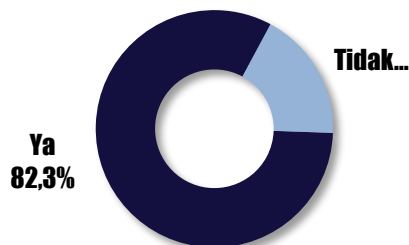


“P26. Apa Alasannya?”

D. FASILITAS SITUS PELAYANAN

Terdapat 82,3% responden penerima layanan sertifikasi yang pernah memanfaatkan fasilitas situs pelayanan sertifikasi dalam setahun terakhir.

Grafik 5. 41 Memanfaatkan Fasilitas Situs Pelayanan Sertifikasi
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)

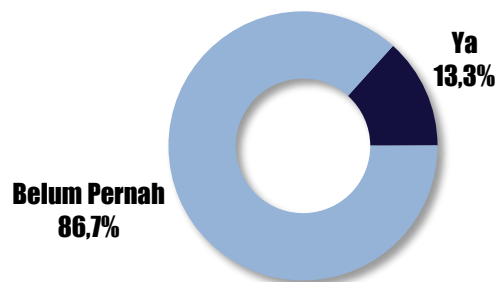


“P32. Apakah Bapak/Ibu pernah memanfaatkan fasilitas situs pelayanan sertifikasi dalam satu tahun terakhir? [SA]”

E. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN

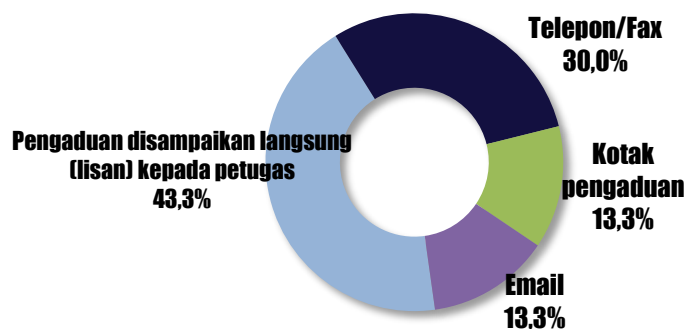
Hanya 13,3% responden penerima layanan pengaduan yang pernah melakukan tindakan pengaduan. Dari responden yang pernah melakukan pengaduan, 43,3% diantaranya menyampaikan keluhan dan sarannya secara langsung kepada petugas. Selanjutnya terdapat pula responden yang menggunakan telepon atau fax untuk menyampaikan keluhannya yakni sebesar 30,0%.

Grafik 5. 42 Pernah Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukkan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



"P51. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses Sertifikasi? [SA]"

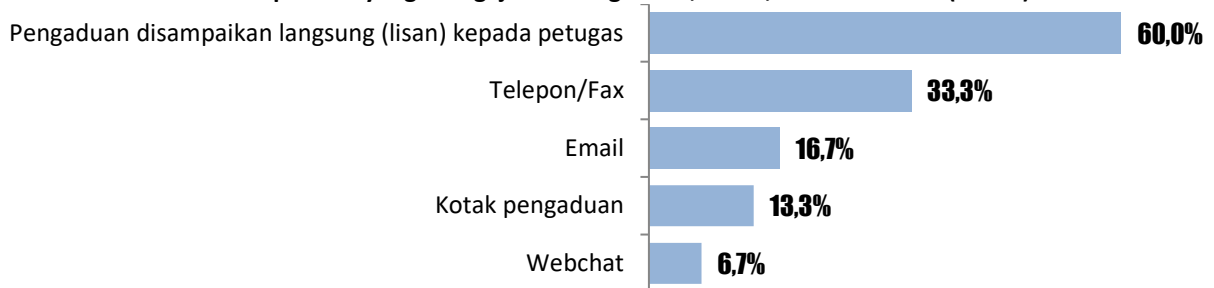
Grafik 5. 43 Media Pengajuan Pengaduan, Saran dan Masukan
Basis: Responden yang Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan (n = 30)



"P51. a. Ya, sebutkan media pengajuan melalui: _____"

Menyampaikan saran secara lisan atau langsung kepada petugas merupakan yang paling sering dilakukan oleh penerima layanan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi (60,0%). Selanjutnya adalah telepon/fax (33,3%) dan melalui email (16,7%).

Grafik 5. 44 Media yang Sering Digunakan Untuk Menyampaikan Keluhan dan Saran
Basis: Responden yang Mengajukan Pengaduan, Saran, dan Masukan (n = 30)

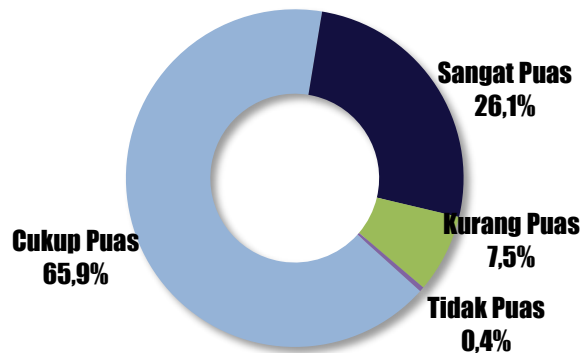


“P56. Media yang sering digunakan untuk menyampaikan keluhan dan saran? [MA]”

F. KEPUASAN KESELURUHAN

Secara umum, hampir seluruh responden (92,0%) merasa cukup dan sangat puas terhadap pelayanan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi di Ditjen SDPPI Kominfo. Hanya 8,0% yang merasa kurang dan tidak puas.

Grafik 5. 45 Kepuasan Pelayanan Keseluruhan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



“P58. Bagaimana kepuasan pelayanan pengajuan Sertifikasi secara keseluruhan di Ditjen SDPPI KOMINFO? [SA]”

Dari responden yang merasa puas, 30,3% diantaranya berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan sudah bagus dan memuaskan. Alasan selanjutnya adalah karena penjelasan petugas sangat membantu dan mudah dimengerti oleh mereka (28,4%) dan pelayanan yang diberikan cepat (10,6%).

Tabel 5. 63 Alasan Cukup Puas Hingga Sangat Puas
Basis: Responden yang Menjawab Cukup Puas Hingga Sangat Puas (n = 208)

No	Alasan Puas	Total
Basis Responden		208
1.	Pelayanan sudah bagus/baik/memuaskan	30,3%
2.	Petugas memberikan penjelasan yang lengkap dan sangat membantu	28,4%
3.	Pelayanan yang diberikan cepat	10,6%

No	Alasan Puas	Total
Basis Responden		208
4.	Petugas ramah dan sopan	10,1%
5.	Fasilitas di ruang pelayanan lengkap	10,1%
6.	Prosedur mudah dijalani	9,6%
7.	Pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur	5,3%
8.	Petugas bersikap kooperatif dan informatif	4,8%
9.	Kemudahan akses di aplikasi sertifikasi online	4,8%
10.	Ruang pelayanan nyaman	4,3%
11.	Tidak terdapat masalah dan kendala	4,3%
12.	Petugas responsif terhadap pelanggan	3,8%
13.	Pelayanan meningkat dibanding tahun sebelumnya	1,9%
14.	Persyaratan mudah dipenuhi	1,4%
15.	Pelayanan transparan	1,4%
16.	Waktu pelayanan sesuai timeline pelayanan	1,4%
17.	Ketersediaan informasi mengenai pelayanan lengkap dan mudah	1,0%
18.	Tidak ada alasan	1,0%

"P59. Puas - Sangat Puas - Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian ... [Jawaban P58, PROBE]"

Hanya sebanyak 18 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan sertifikasi. Adapun sebagian diantaranya beralasan bahwa masih ada kendala dalam *entry* pengajuan (22,2%). Alasan selanjutnya adalah karena waktu pelayanan yang diberikan lama (16,7%).

Tabel 5. 64 Alasan Kurang Puas
Basis: Responden yang Menjawab Kurang Puas (n = 18)

No	Alasan Tidak Puas	Total
Basis Responden		18
1.	Masih ada kendala di- <i>entry</i> pengajuan	22,2%
2.	Prosesnya masih lama	16,7%
3.	Karena pelayanan belum sistem simponi	11,1%
4.	Sulitnya mengakses user ID dan password	11,1%
5.	Kejelasan informasi masih kurang	11,1%
6.	Sudah sistem online tapi masih rumit	11,1%
7.	Ada petugas yang kurang tahu prosedur	5,6%
8.	Aplikasi e-sertifikasi kadang nge-down	5,6%
9.	Jumlah petugas kurang sehingga menumpuk	5,6%

"P59. Kurang - Tidak Puas - Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian ... [Jawaban P58, PROBE]"

G. SARAN KINERJA

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi SDPPI Kominfo, 32,7% responden memberikan saran yang berkaitan dengan parameter *Prosedur Pelayanan*. Adapun yang terbesar adalah harapan responden agar layanan sertifikasi senantiasa melakukan *continuous improvement* pada masa-masa yang akan datang (14,2%). Selanjutnya saran

yang berkaitan dengan *Waktu Layanan*(11,9%) dengan saran yang terbanyak adalah mempercepat *timeline* penyelesaian layanan (9,7%). Untuk saran pada parameter lainnya hanya disebutkan oleh kurang dari 5% responden.

Tabel 5. 65 Saran Peningkatan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)

No.	Saran Peningkatan Kinerja	Frek (%)
a. Persyaratan Pelayanan		2,7%
1.	Mempermudah persyaratan pembuatan sertifikasi	2,7%
b. Prosedur Pelayanan		32,7%
1.	Lebih meningkatkan kinerja pelayanan	14,2%
2.	Pertahankan pelayanan yang sudah baik	11,5%
3.	Jika ada perubahan SOP dapat diinformasikan ke pelanggan melalui email	2,2%
4.	Informasi mengenai status pengajuan lebih jelas lagi	1,3%
5.	Prosedur pelayanan lebih transparansi	1,3%
6.	Prosedur lebih simpel	0,9%
7.	Menginformasikan aplikasi e-sertifikasi melalui iklan di televisi	0,9%
8.	Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur Kominfo	0,4%
c. Waktu Layanan		11,9%
1.	Mempersingkat timeline pembuatan sertifikasi	9,7%
2.	Menambah waktu operasional layanan	1,3%
3.	Saat jam istirahat ada pergantian petugas dan istirahat jangan terlalu lama	0,9%
d. Biaya/Tarif Layanan		1,8%
1.	Tarif sertifikasi lebih murah lagi	1,8%
e. Produk Layanan		8,8%
1.	Menyempurnakan aplikasi e-sertifikasi	3,1%
2.	Pelayanan dibuat full online , pelanggan tidak perlu ke loket	2,7%
3.	Informasi di Aplikasi e-sertifikasi lebih update dan lengkap	1,3%
4.	Update password 3 bulan sekali	0,9%
5.	Menyempurnakan aplikasi e-sertifikasi agar tingkat keamanan terjamin	0,4%
6.	Menyempurnakan aplikasi e-sertifikasi agar user friendly	0,4%
f. Kompetensi Petugas Layanan		8,8%
1.	Menambah jumlah petugas loket	4,4%
2.	Petugas lebih informatif terhadap pelanggan	2,7%
3.	Bagian pengaduan mampu memberikan solusi, tidak dioper-oper	0,9%
4.	Meningkatkan profesionalitas bekerja	0,4%
5.	Jika pejabat yang berwenang tidak ada mohon dikuasakan ke pejabat lain	0,4%
g. Perilaku Petugas Layanan		0,4%
1.	Seragam petugas loket diseragamkan	0,4%
h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan		3,5%
1.	Memaksimalkan pelayanan call center	1,3%
2.	Respon balasan email lebih cepat	0,9%
3.	Meningkatkan layanan webchat user interface	0,9%
4.	Dibuatkan ruangan konsultasi di ruang pelayanan	0,4%
i. Sarana & Prasarana		5,6%
1.	Menambah fasilitas charger handphone	1,3%
2.	Brosur dan koran diletakan ditempat yang mudah terlihat	1,3%

No.	Saran Peningkatan Kinerja	Frek (%)
3.	Menyediakan permen untuk pelanggan	0,9%
4.	Memperluas ruangan mushola	0,4%
5.	Memaksimalkan layanan antrian	0,4%
6.	Menambah jumlah printer	0,4%
7.	Pembayaran bisa dibank apa saja	0,4%
8.	Mengoptimalkan fungsi fasilitas PC dan perangkatnya	0,4%

"P60. Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan Sertifikasi Alat & Perangkat Telekomunikasi di Ditjen SDPPI KOMINFO di masa yang akan datang?"

Kutipan Responden mengenai Saran Kinerja Pelayanan Perizinan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi :

"Semoga lebih informatif kedepannya, termasuk tarif regulasinya lebih uptodate, call centernya lama angkat telponnya"
(Kaliandana, PT. Secom Indonesia)

"Sebaiknya semua pelayanan di berlakukan secara online termasuk pengambilan sertifikat untuk mengefisienkan waktu"
(Edwin, PT. Infocus Consumer International)

"Ada perbaikan di websitenya , sebaiknya ada privasi tiap perusahaan yg meng-log in agar data perusahaan tidak di baca oleh perusahaan lain yang tidak berkepentingan"
(Mia Dwi Astuti, PT. Bureau Ventas)

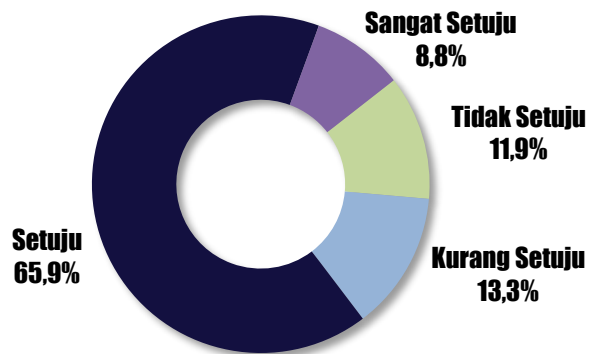
"Perusahaan kami sulit untuk mengakses ke situs SDPPI Kominfo, sebaiknya di berlakukan email yang umum untuk mempermudah proses pembuatan sertifikat"
(Bachtiar Abdullah, PT.Samamita)

"Bagian operator melemparkan keluhan (call center) seharusnya call center menjelaskan detail pertanyaan pelanggan di telepon jangan melempar disuruh melihat web atau yang lainnya"
(Listia, PT. Harif Daya Tunggal Engineering)

H. TINGKAT KESETUJUAN TERHADAP PELAYANAN FULL ONLINE

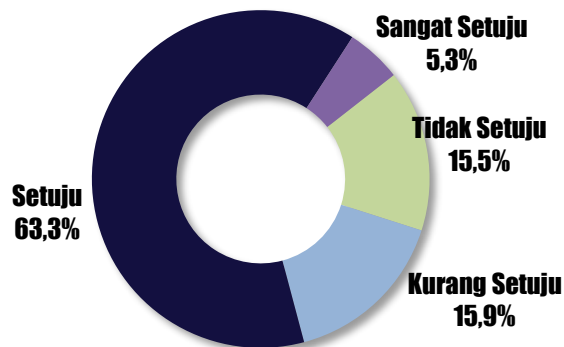
Sebagian besar (74,8%) responden penerima layanan sertifikasi setuju hingga sangat setuju terhadap rencana penerapan *digital signature*. Sementara, tingkat kesetujuan terhadap rencana penerapan sertifikasi berbentuk *digital certificate* lebih rendah yaitu sebesar 68,6%.

Grafik 5. 46 Setuju dengan Legalitas Digital Signature
 Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



“D2. Dengan pemberlakuan layanan menjadi berbasis online, apakah Bapak/Ibu setuju jika legalitas “Digital Signature” menggantikan “cap &/tanda tangan basah”? [SA]”

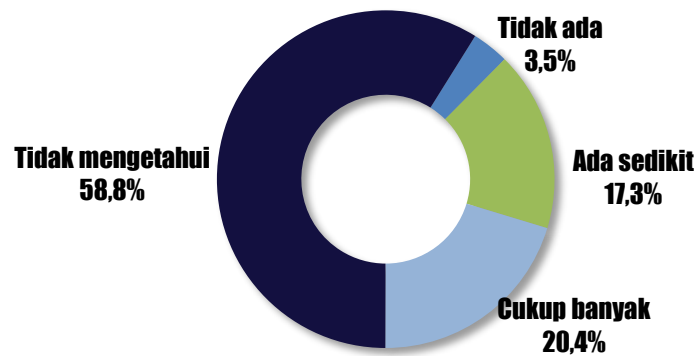
Grafik 5. 47 Setuju Jika Sertifikat Asli Berbentuk Digital Certificate
 Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



“D3. Dengan pemberlakuan layanan menjadi berbasis online, apakah Bapak/Ibu setuju jika sertifikat asli berbentuk “Digital Certificate” menggantikan sertifikat dalam bentuk kertas (hardcopy)? [SA]”

Terkait dengan alat dan perangkat telekomunikasi ilegal sebagian besar tidak mengetahui secara persis tentang alat dan perangkat ilegal yang beredar di masyarakat. Hanya sebesar 20,4% saja yang mengetahui cukup banyak mengenai hal tersebut.

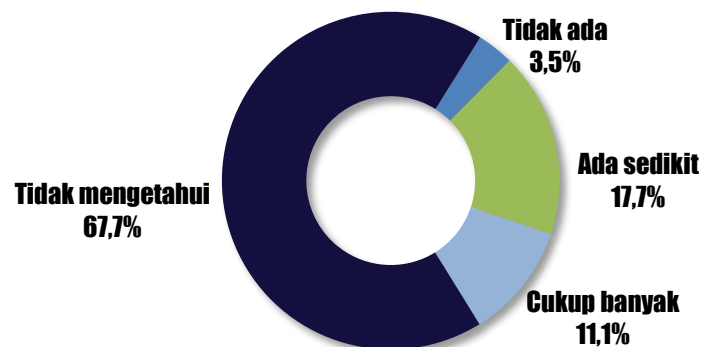
Grafik 5. 48 Ada Perangkat Telekomunikasi Ilegal Beredar di Masyarakat
 Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



“D4. Sepengetahuan Bapak/Ibu, apakah **ada** perangkat telekomunikasi **ilegal** yang beredar di masyarakat? [SA]”

Digali lebih dalam mengenai keberadaan penjual yang menyediakan perangkat telekomunikasi ilegal, sebagian besar dari mereka tidak mengetahui hal tersebut. Namun, sebanyak 17,7% mengetahui ada sedikit penjual yang menyediakan perangkat ilegal. Bahkan sebanyak 11,1% lainnya mengetahui ada penjual yang menyediakan perangkat ilegal.

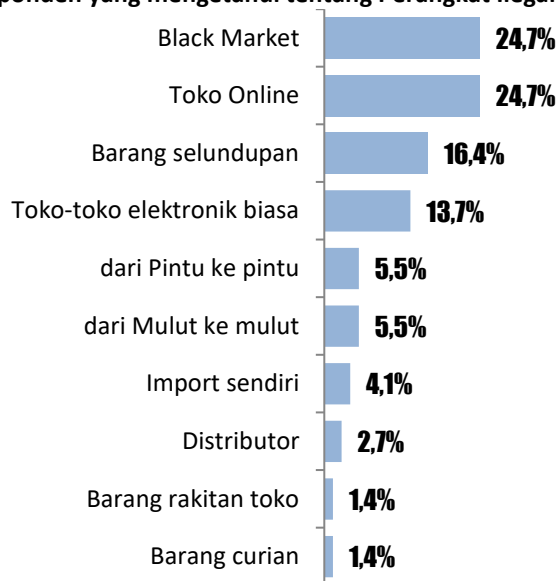
Grafik 5. 49 Ada Penjual yang Menyediakan Perangkat Telekomunikasi Ilegal
 Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



“D5. Sepengetahuan Bapak/Ibu, apakah **ada penjual yang menyediakan** perangkat telekomunikasi ilegal yang beredar di masyarakat? [SA]”

Masih terkait perangkat *illegal*, sepengetahuan mereka masyarakat mendapatkan perangkat tersebut dari *black market*(24,7%) dan toko online (24,7%). Tidak sedikit juga yang berpendapat dari barang-barang hasil selundupan (16,4%) dan toko-toko elektronik biasa yang *illegal* (13,7%).

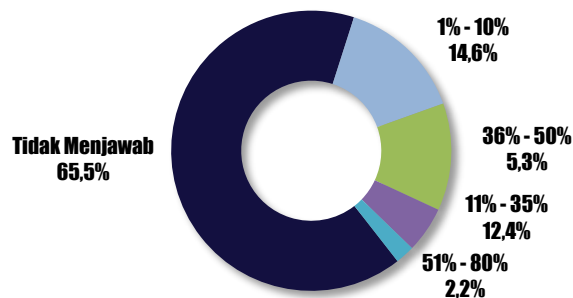
Grafik 5. 50 Cara Masyarakat Mendapatkan Perangkat Ilegal
 Basis: Responden yang mengetahui tentang Perangkat Ilegal (n= 65)



“D6. Sepengetahuan Bapak/Ibu, Bagaimana masyarakat mendapatkan perangkat ilegal tersebut?”

Sebanyak 14,6% responden berpendapat bahwa persentase peredaran perangkat ilegal di masyarakat adalah sebesar 1% - 10%. Selanjutnya sebanyak 12,4% nya berpendapat bahwa yang beredar justru lebih besar yakni mencapai 11% - 35%.

Grafik 5. 51 Perkiraan Persentase Peredaran Perangkat Telekomunikasi Ilegal yang Beredar
 Basis: Penerima Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (n = 226)



“D7. Jika dapat dipersentasekan, berapa persen kira-kira peredaran perangkat telekomunikasi ilegal yang beredar di masyarakat?”

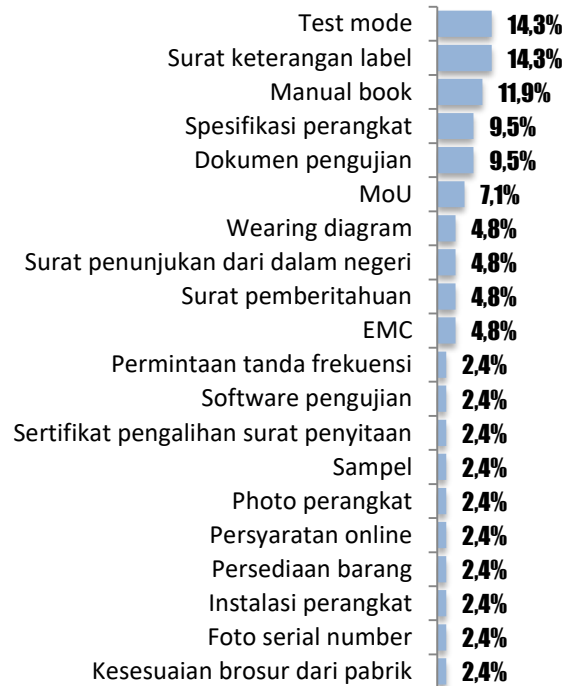
5.7.4. PENGUJIAN ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI

A. PERSYARATAN LAYANAN

Sebanyak 42 responden penerima layanan Perangkat Alat dan Perangkat Telekomunikasi mengatakan bahwa beberapa dokumen persyaratan sulit untuk dipenuhi. Adapun dokumen

persyaratan yang sulit dipenuhi adalah *test mode* dan *surat keterangan label* (14,3%), *manual book* (11,9%), spesifikasi perangkat (9,5%) dan dokumen pengujian (9,5%).

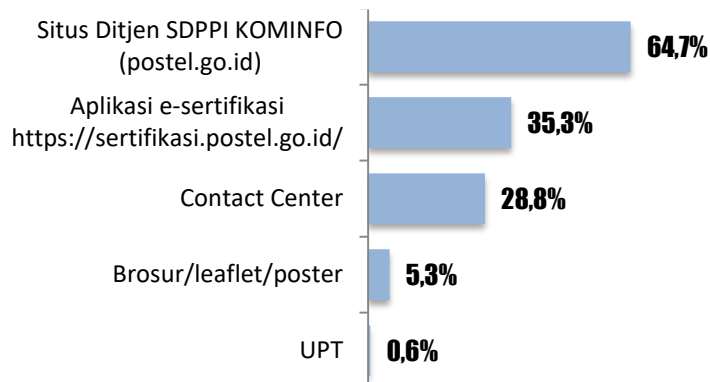
Grafik 5. 52 Dokumen Persyaratan yang Sulit Dipenuhi
Basis: Penerima Layanan yang Mengalami Kesulitan Dokumen (n=42)



“P7. Sebutkan **dokumen persyaratan** yang sulit dipenuhi oleh Bapak/Ibu? [PROBE]”

Sebagian besar responden (64,7%) mengetahui informasi tentang persyaratan pelayanan dari situs Ditjen SDPPI Kominfo. Selanjutnya *aplikasi e-sertifikasi* juga menjadi sumber informasi persyaratan pelayanan dengan persentase sebesar 35,3%.

Grafik 5. 53 Media Informasi untuk Mengetahui Persyaratan Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)

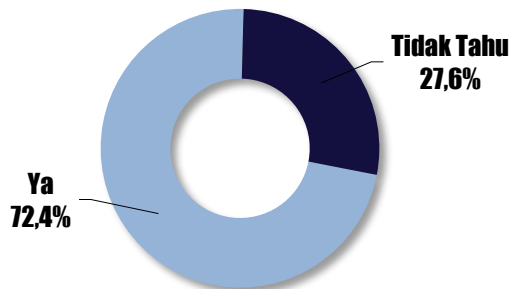


“P8. Media informasi yang sering digunakan untuk mengetahui persyaratan pengujian? [MA]”

B. WAKTU LAYANAN

Sebanyak 72,4% penerima layanan pengujian sudah mengetahui jangka waktu pelayanan dari proses awal hingga akhir.

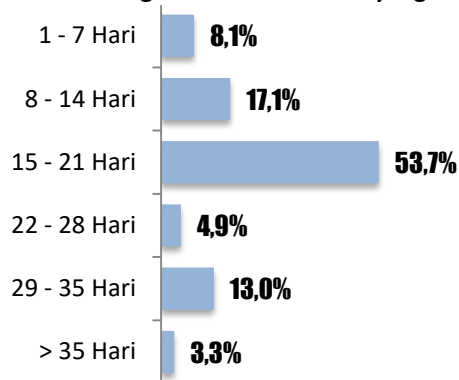
Grafik 5. 54 Pengetahuan Tentang Jangka Waktu Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)



“P17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui jangka waktu (timeline) dari Kelengkapan Persyaratan hingga Pengiriman Hasil Uji ke Dit. Standarisasi Postel secara Online? [SA]”

Dari responden yang mengetahui jangka waktu pelayanan tersebut digali lebih lanjut mengenai lamanya proses pelayanan menurut mereka. Hasilnya adalah sebagian besar dari mereka (53,7%) menjawab bahwa jangka waktu pelayanan adalah 15 - 21 hari. Selanjutnya, terdapat 17,2% responden menjawab 8 - 14 hari.

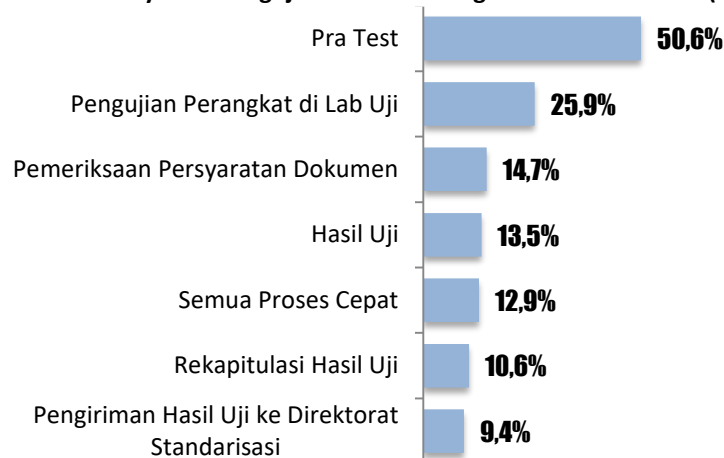
Grafik 5. 55 Jangka Waktu Pelayanan yang Diketahui
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi yang Mengetahui Timeline (n = 123)



"P17. a. Ya, sebutkan berapa hari? hari"

Masih berkaitan dengan parameter waktu layanan, sebagian besar responden (50,6%) menilai bahwa proses *pra test* dinilai cukup lama. Selanjutnya terdapat pula responden yang menilai bahwa proses pengujian perangkat di lab uji dan pemeriksaan persyaratan dokumen dinilai cukup lama dengan masing-masing persentase sebesar 25,9% dan 14,7%.

Grafik 5. 56 Tahapan yang Dinilai Lama
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)



"P18. Berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu, pada proses pengajuan, tahapan manakah yang dinilai cukup lama? [MA]"

Berkaitan dengan hal tersebut, sebanyak 27,6% responden menyampaikan saran yang berkaitan dengan timeline pelayanan pengujian. Sebesar 8,2% lainnya memiliki saran agar menambah jumlah petugas penguji.

Tabel 5. 66 Saran Terhadap Waktu Layanan
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)

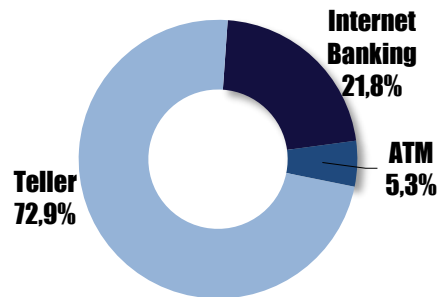
No.	Saran Terhadap Waktu Layanan	Frek (%)
1.	Mempercepat timeline pelayanan pengujian	27,6%
2.	Tidak ada saran	22,4%
3.	Menambah jumlah petugas penguji	8,2%
4.	Mempercepat waktu pra test	7,1%
5.	Tingkatkan pelayanan agar lebih baik	5,3%
6.	On-time terhadap timeline yang sudah dijanjikan sesuai SOP	5,3%
7.	Waktu operasional diperpanjang	3,5%
8.	Menginformasikan dengan cepat jika ada kegagalan uji atau dokumen kurang	2,9%
9.	Mempermudah persyaratan pengujian	2,9%
10.	Setiap ada informasi terbaru dapat diinformasikan melalui email	2,4%
11.	Mengoptimalkan pemberitahuan informasi melalui website	1,8%
12.	Menambah jumlah alat uji	1,8%
13.	Pertahankan pelayanan yang sudah baik	1,8%
14.	Menambah kompetensi petugas loket maupun penguji	1,8%
15.	Transparan dalam pelayanan	1,2%
16.	Mendorong responsifitas petugas agar mengoptimalkan waktu layanan	1,2%
17.	Mempersingkat prosedur pelayanan	1,2%
18.	Ada komunikasi online 2 arah	1,2%
19.	Dokumen yang diupload dapat sekaligus agar mempersingkat waktu	0,6%
20.	Antara BBPPT dan Pelayanan sertifikasi harus sinkron	0,6%
21.	Sistem online dapat diakses selama 24 jam	0,6%
22.	Dapat menggunakan sertifikat internasional	0,6%
23.	Perlu adanya evaluasi internal untuk menilai kinerja pelayanan	0,6%
24.	Meniadakan pra test	0,6%
25.	Menambah balai pengujian	0,6%
26.	Koneksi internet diperlancar	0,6%
27.	CS lebih maksimal dalam menginformasikan pelayanan	0,6%

"P19. Apa saran Bapak /Ibu untuk memperbaiki waktu pelayanan? [PROBE]"

C. TARIF LAYANAN

Sebagian besar responden (72,9%) penerima layanan pengujian melakukan pembayaran biaya sertifikasi melalui Teller Bank. Selanjutnya cukup banyak pula responden yang membayar biaya pengujian melalui Internet Banking yakni sebesar 21,8%.

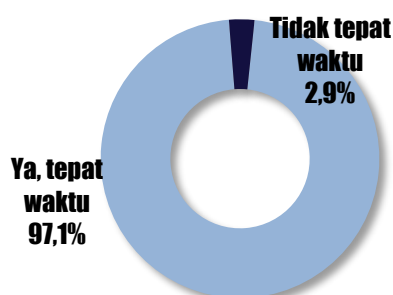
Grafik 5. 57 Cara Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)



“P25. Dengan cara/melalui apa biasanya Bapak/Ibu melakukan pembayaran? [SA]”

Sebagian besar responden (97,1%) penerima layanan pengujian melakukan pembayaran biaya sertifikasi tepat waktu.

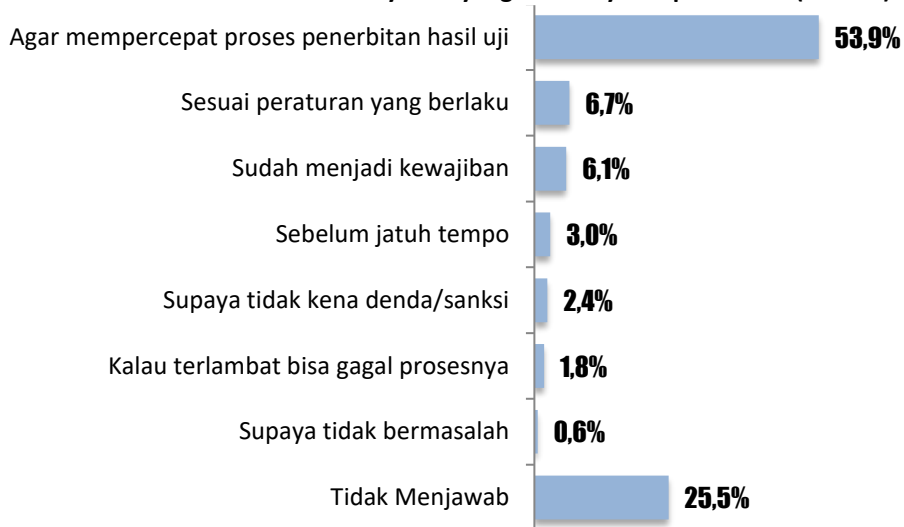
Grafik 5. 58 Cara Melakukan Pembayaran
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)



“P26. Apakah Bapak/Ibu melakukan pembayaran Pengujian tepat waktu sesuai dengan batas akhir yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Pembayaran (SP2)? [SA]”

Adapun responden yang melakukan pembayaran secara tepat waktu adalah agar supaya mempercepat proses penerbitan hasil uji (53,9%), dan juga sesuai peraturan yang berlaku (6,7%) serta sudah menjadi kewajiban (6,1%).

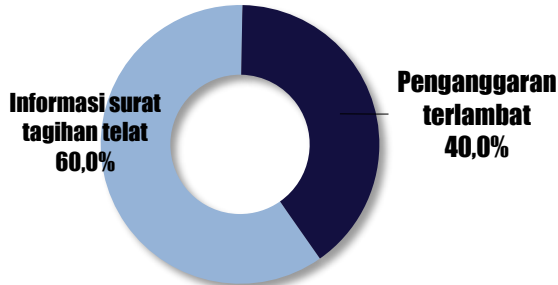
Grafik 5. 59 Alasan Membayar Tepat Waktu
Basis: Penerima Layanan yang Membayar Tepat Waktu (n = 165)



"P26. Apa Alasannya?"

Terdapat beberapa alasan diungkapkan oleh responden mengapa tidak melakukan pembayaran tepat waktu, yakni dikarenakan informasi surat tagihan telat dan penganggran terlambat.

Grafik 5. 60 Alasan Membayar Tidak Tepat Waktu
Basis: Penerima Layanan yang Membayar Tidak Tepat Waktu (n = 5)

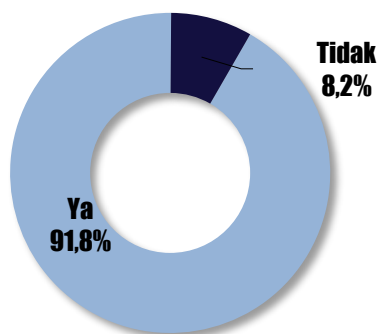


"P26. Apa Alasannya?"

D. FASILITAS SITUS PELAYANAN

Hampir seluruh responden penerima layanan pengujian pernah memanfaatkan fasilitas situs pelayanan sertifikasi dalam setahun terakhir (91,8%).

Grafik 5. 61 Pemanfaatan Situs Pelayanan
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)

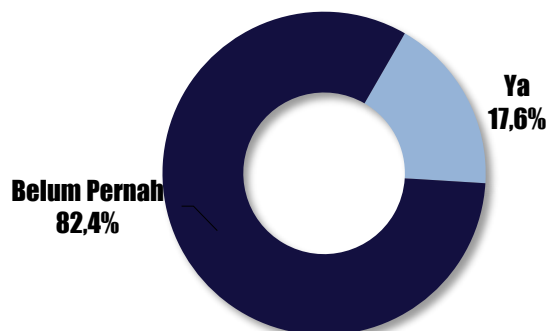


"P32. Apakah Bapak/Ibu pernah memanfaatkan fasilitas situs pelayanan sertifikasi dalam satu tahun terakhir? [SA]"

E. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN

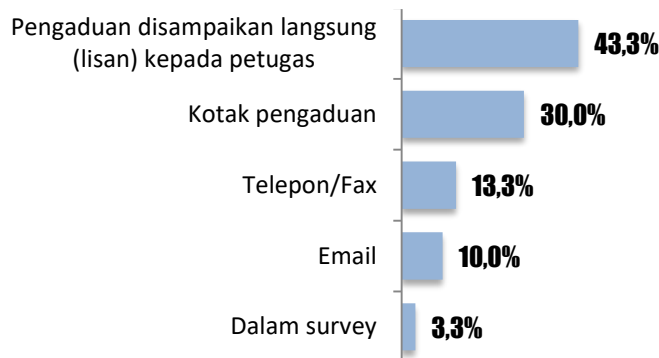
Hanya 17,6% responden penerima layanan pengaduan yang pernah melakukan tindakan pengaduan. Dari responden yang pernah melakukan pengaduan, 43,3% diantaranya menyampaikan keluhan dan sarannya secara langsung kepada petugas. Selanjutnya terdapat pula responden yang menggunakan kotak pengaduan untuk menyampaikan keluhannya yakni sebesar 30,0%.

Grafik 5. 62 Tindakan Pengaduan
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)



"P51. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penerbitan Perizinan SFR? [SA]"

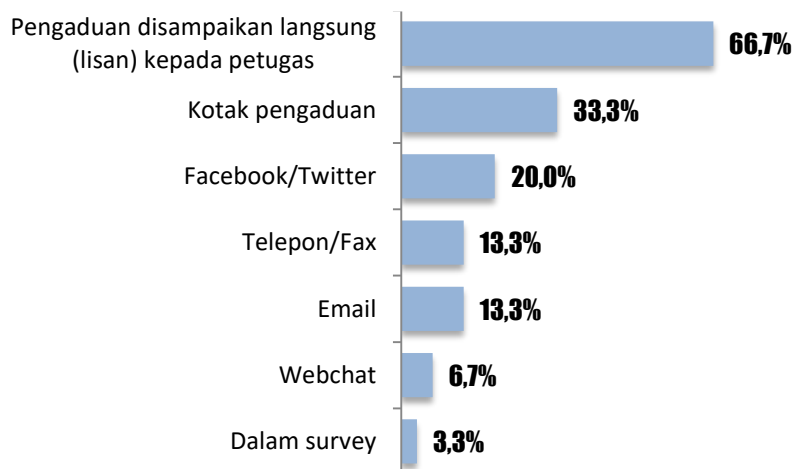
Grafik 5. 63 Media Pengaduan
Basis: Penerima Layanan yang Pernah Melakukan Pengaduan (n = 30)



“P51. a. Ya, sebutkan media pengajuan melalui: _____”

Menyampaikan saran secara lisan atau langsung kepada petugas merupakan yang paling sering dilakukan oleh penerima layanan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi (66,7%). Selanjutnya adalah kotak pengaduan (33,3%) dan melalui facebook/twitter (20,0%).

Grafik 5. 64 Media Pengaduan yang Sering Digunakan
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)

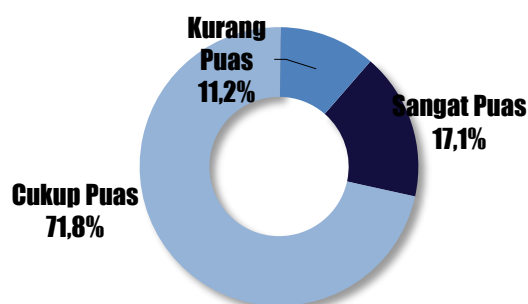


“P56. Media yang sering digunakan untuk menyampaikan keluhan dan saran? [MA]”

F. KEPUASAN KESELURUHAN

Secara umum, sebagian besar responden 88,8% merasa cukup dan sangat puas terhadap pelayanan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi di Ditjen SDPPI Kominfo. Hanya 11,2% yang merasa kurang puas. Tidak ada responden yang merasa tidak puas terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan.

Grafik 5. 65 Kepuasan Keseluruhan Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)



“P58. Bagaimana kepuasan pelayanan pengujian alat secara keseluruhan di Ditjen SDPPI KOMINFO? [SA]”

Dari responden yang merasa puas, 28,5% diantaranya berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan sudah bagus dan memuaskan. Alasan selanjutnya karena pelayanan berjalan sesuai dengan prosedut SOP (14,6%) dan karena pelayanan yang diberikan cepat (11,9%).

Tabel 5. 67 Alasan Kepuasan Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi
Basis: Penerima Layanan yang Menjawab Puas (n = 151)

No.	Saran Terhadap Waktu Layanan	Frek (%)
1.	Pelayanan sudah bagus/baik/memuaskan	28,5%
2.	Pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur SOP	14,6%
3.	Pelayanan yang diberikan cepat	11,9%
4.	Petugas memberikan penjelasan yang lengkap dan sangat membantu	6,0%
5.	Petugas responsif atau cepat tanggap terhadap pelanggan	6,0%
6.	Prosedur mudah dijalani	5,3%
7.	Tidak pernah ada kendala atau masalah	4,6%
8.	Petugas ramah dan sopan	4,0%
9.	Ada peningkatan dibanding tahun lalu	2,6%
10.	Ruang pelayanannya nyaman	2,0%
11.	Pelayanan sudah sesuai dengan yang inginkan	1,3%
12.	Petugas bekerja secara profesional	0,7%
13.	Tidak ada pungli dan praktek KKN	0,7%
14.	Jika ada perubahan diinfokan oleh petugas	0,7%
15.	Karena ada online jadi mempermudah	0,7%
16.	Fasilitas lengkap	0,7%
17.	Persyaratan mudah dipenuhi	0,7%
18.	Pelayanan berjalan transparan	0,7%
19.	Tidak Menjawab	15,9%

“P59. Puas - Sangat Puas - Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian ... [Jawaban P58, PROBE]”

Hanya sebanyak 19 responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan pengujian. Adapun sebagian diantaranya beralasan bahwa proses pengujian berjalan lama (42,1%). Alasan selanjutnya adalah karena telat menginformasi persyaratan yang kurang (21,1%), karena kurangnya penjelasan dari petugas yang belum jelas (10,5%).

Tabel 5. 68 Alasan Ketidakpuasan Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi
Basis: Penerima Layanan yang Menjawab Tidak Puas (n = 19)

No.	Saran Terhadap Waktu Layanan	Frek (%)
1.	Proses pengujian lama	42,1%
2.	Telat menginformasi persyaratan yang kurang	21,1%
3.	Kurangnya penjelasan dari petugas sehingga belum jelas	10,5%
4.	Banyak hal yang harus diperbaiki	5,3%
5.	Jumlah penguji kurang sehingga lama	5,3%
6.	Ketidakjelasan informasi mengenai biaya tambahan	5,3%
7.	Kinerja petugas belum optimal	5,3%
8.	Masih banyak yang harus diperbarui di SOP pengujian	5,3%
9.	Proses online membuat kurang komunikasi	5,3%
10.	Pelayanan kurang transparan	5,3%
11.	Selalu dinyatakan gagal berulang kali	5,3%

“P59. Puas - Sangat Puas - Mengapa Bapak/Ibu mengatakan demikian ... [Jawaban P58, PROBE]”

G. SARAN KINERJA

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi SDPPI Kominfo, terdapat 47,9% responden memberikan saran yang berkaitan dengan parameter *Produk Hasil Pelayanan*. Adapun saran yang terbanyak adalah meningkatkan kinerja pelayanan agar lebih baik (21,2%). Selanjutnya adalah saran yang berkaitan dengan waktu layanan disebutkan sebanyak 27,1% dengan saran yang terbanyak adalah mempercepat *timeline* penyelesaian layanan (22,9%). Untuk saran pada parameter lainnya hanya disebutkan oleh kurang dari 5% responden.

Tabel 5. 69 Saran Peningkatan Kinerja
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)

No	Saran	Total
A. Produk Hasil Pelayanan		47,9%
1.	Meningkatkan kinerja pelayanan agar lebih baik	21,2%
2.	Menambah jumlah petugas pengujian maupun pelayanan	11,2%
3.	Pertahankan pelayanan yang sudah baik	4,7%
4.	Mengoptimalkan pelayanan secara online untuk mempermudah pelanggan	2,4%
5.	Mengubah pelayanan menjadi full online	1,8%
6.	Menginformasikan alat-alat yang digunakan dalam pengujian	1,8%
7.	Pelayanan dapat lebih transparan	1,2%
8.	SOP mengenai pelayanan dishare ke pelanggan	0,6%

No	Saran	Total
9.	Mensinkronkan informasi dari Balai uji dengan Gedung medan merdeka	0,6%
10.	Informasi terbaru dapat diinformasikan melalui email	0,6%
11.	Menambah balai pengujian	0,6%
12.	Jika ada kekurangan data prosesnya jangan dari awal lagi	0,6%
13.	Mengadakan webchat di website agar tercipta komunikasi 2 arah	0,6%
B. Waktu Layanan		27,1%
14.	Mempercepat waktu pelayanan pengujian	22,9%
15.	Waktu pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku	1,8%
16.	Memperpanjang waktu pendaftaran	0,6%
17.	Mempersingkat isian formulir	0,6%
18.	Menambah jam operasional pelayanan	0,6%
19.	Pelayanan sistem online menjadi 24 jam	0,6%
C. Sarana dan Prasarana		7,1%
20.	Menambah jumlah alat uji	2,9%
21.	Ruang parkir diperlebar	1,2%
22.	Ruang pelayanan diperlebar	1,2%
23.	Ruangan store barang lebih diperbesar	0,6%
24.	Boleh bawa kamera untuk memfoto hasil uji yang gagal	0,6%
25.	Meningkatkan kebersihan toilet	0,6%
D. Kompetensi Petugas		5,3%
26.	Menambah kompetensi petugas mengenai pelayanan pengujian	2,9%
27.	Petugas mampu menjelaskan informasi mengenai pelayanan secara lengkap	2,4%
E. Perilaku Petugas		0,6%
28.	Petugas lebih ramah	0,6%
F. Prosedur Layanan		6,0%
29.	Prosedur layanan dipermudah tidak dipersulit	1,8%
30.	Prosedur layanan dipermudah tidak dipersulit	1,8%
31.	Pelayanan satu pintu	1,2%
32.	Pelanggan bisa ikut serta dalam proses pengujian	1,2%
G. Persyaratan Layanan		3,6%
33.	Memperjelas secara rinci persyaratan yang dibutuhkan untuk pengujian	2,4%
34.	Mengurangi persyaratan pengujian	1,2%
H. Biaya/Tarif Layanan		1,8%
35.	Tarif pengujian bisa lebih murah	1,2%
36.	Jika uji tidak lulus jangan dikenakan biaya	0,6%
I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		1,2%
37.	Call center bersikap responsif terhadap pengaduan atau panggilan	1,2%

"P60. Apa saja usulan/saran Bapak/Ibu dalam meningkatkan pelayanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi di Ditjen SDPPI KOMINFO di masa yang akan datang?"

Kutipan Responden mengenai Saran Kinerja Pelayanan Perizinan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi :

“Adanya SOP yang tertulis dan dishare ke pelanggan, waktu pelayanan yang pasti”
(Andrea, PT. Sony Indonesia)

“Harus ada penjelasan langkah langkah dari petugas dari awal sampai akhir”
(Elvita, PT Sumber Digital Media)

“Kalau uji alat tidak lulus jangan di kenakan biaya karena kesalahan tidak semata mata dari perangkat yang diuji”
(Najam, PT. Motorola Solusion)

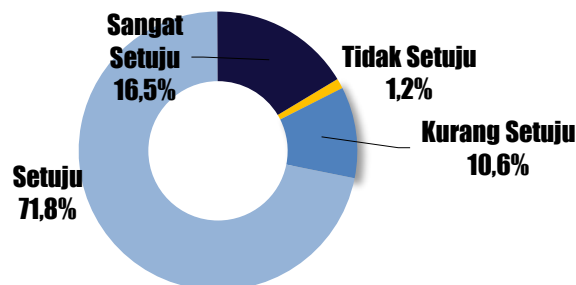
“Terkait pengujian ada gak sih dikasih balai pengujian perwakilan di luar Bintara”
(Dipa Manurek, PT. Starcom Solusion)

“Pengujian di persempit karena overload, staf pengujian ditambah”
(Indah, PT. Paradise Communication Cation)

H. TINGKAT KESSETUJUAN TERHADAP PELAYANAN *ONLINE*

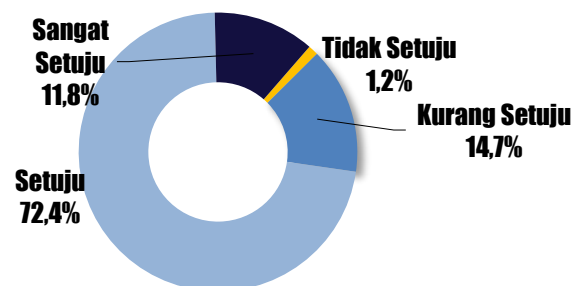
Sebagian besar (88,3%) responden penerima layanan pengujian setuju dan sangat setuju terhadap rencana penerapan *digital signature*. Sementara, tingkat kesetujuan terhadap rencana penerapan *digital certificate* lebih tinggi lagi yakni mencapai 84,2%.

Grafik 5. 66 Tingkat Kesetujuan Terhadap Legalitas *Digital Signature*
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)



“D2. Dengan pemberlakuan layanan menjadi berbasis online, apakah Bapak/Ibu setuju jika legalitas “Digital Signature” menggantikan “cap &/tanda tangan basah”? [SA]”

Grafik 5. 67 Tingkat Kesetujuan Terhadap *Digital Certificate*
Basis: Penerima Layanan Pengujian Alat & Perangkat Telekomunikasi (n = 170)



“D3. Dengan pemberlakuan layanan menjadi berbasis online, apakah Bapak/Ibu setuju jika sertifikat asli berbentuk “Digital Certificate” menggantikan sertifikat dalam bentuk kertas (*hardcopy*)? [SA]”

BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 KESIMPULAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen. SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika tahun 2017 yang memiliki 4 unit pelayanan publik adalah sebesar 81,00 [skala 100]. Artinya, secara umum kinerja unit layanan di Ditjen SDPPI sudah dinilai BAIK oleh pengguna layanan karena berada antara skor 76,61 – 88,30. Berdasarkan perkembangan nilai IKM dalam 5 tahun terakhir, terjadi peningkatan IKM dari tahun ke tahun. Namun, dibandingkan tahun lalu, IKM mengalami sedikit penurunan dari 81,45 di tahun 2106 menjadi 81,00 di 2017.
2. Selain dari parameter *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, seluruh parameter pelayanan juga dinilai BAIK karena berada pada rentang skor 76,61 – 88,30. Parameter dengan indeks tertinggi adalah *Perilaku Petugas (Pelaksana)* yakni sebesar 82,17. Sedangkan, parameter dengan indeks terendah adalah *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* yakni sebesar 75,13.
3. Berdasarkan analisa *gap* atau kesenjangan antara harapan (kepentingan) dengan kualitas layanan (kepuasan) menurut pelanggan, terlihat seluruh parameter layanan memiliki *gap* di bawah 12,5 poin. Artinya, kinerja layanan sudah mendekati harapan pengguna layanan. Parameter dengan gap terendah adalah *Biaya/Tarif Layanan* dengan gap sebesar 4,24. Sementara parameter dengan gap tertinggi adalah *Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana* dengan gap sebesar 12,49.
4. Berdasarkan Analisa IPA (*Importance & Performace Analysis*), bahwa parameter yang masuk dalam kuadran *improvement* adalah *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan*. Sedangkan parameter layanan yang dinilai memuaskan dan harus dipertahankan adalah *Perilaku Petugas Layanan, Produk Layanan, Kompetensi Petugas Layanan* dan *Persyaratan Pelayanan*.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masing-masing unit layanan di Ditjen. SDPPI Kemkominfo tahun 2017 adalah berkisar 78,96 - 83,40, yang artinya masing-masing unit layanan dinilai BAIK oleh pengguna layanan. Dibandingkan tahun 2016, terdapat dua layanan yang mengalami peningkatan yakni *Sertifikasi Operator Radio* dan *Spektrum Frekuensi Radio*. Unit layanan *Sertifikasi Operator Radio* mengalami peningkatan IKM yang paling tinggi dari 81,89 di tahun

2016 menjadi 83,40 di 2017. Sedangkan unit layanan yang penurunan IKM yang paling besar adalah *Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi*, yakni dari 81,52 di tahun 2016 menjadi 78,96 di 2017.

6. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) keseluruhan unit Ditjen. SDPPI Kemkominfo adalah 8,29. Indeks ini berada jauh di atas standar minimal indeks yang ditetapkan KPK (yaitu 6). Berdasarkan variabel dan indikator indeks, terlihat indeks integritas *Akuntabilitas Pegawai* adalah yang tertinggi dibandingkan *Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan*. Indeks yang tertinggi ada pada sub-indikator *Bebas dari Penerimaan Suap* dengan skor hampir sempurna, yakni 9,83. Sementara, sub-indikator yang terendah adalah *Bebas dari Diskriminasi* dengan indeks sebesar 6,86. Indeks ini hanya sedikit di atas (0,86) standard minimal yang ditetapkan oleh KPK.
7. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) pada masing-masing unit layanan adalah berada dalam kisaran 8,20 – 8,46. Nilai IIPP masing-masing unit layanan tersebut berada jauh lebih tinggi dari standar minimal KPK. Nilai IIP tertinggi ada pada unit layanan *Sertifikasi Operator Radio* dengan skor sebesar 8,46 dan terendah pada unit *layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi* dengan skor sebesar 8,21.

6.2 REKOMENDASI

Rekomendasi untuk perbaikan pelayanan di Ditjen. Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika agar menjadi lebih baik lagi dapat dilakukan beberapa hal berikut :

1. Parameter *Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan* merupakan parameter yang memiliki indeks Kepuasan terendah dibandingkan parameter lainnya serta gap atau kesenjangan kualitas pelayanan tertinggi dan masuk dalam kuadran *improvement* pada analisa IPA (*Importance & Performance Analysis*). Parameter ini merupakan indeks yang terendah di semua unit layanan, sehingga Ditjen. SDPPI perlu memperhatikan parameter ini terutama dalam hal berikut:
 - a. Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap

- pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung.
- b. Ragam akses pengaduan dapat dioptimalkan seperti telepon, faksimili, kotak pengaduan, *email* dan *web-chat* sehingga memudahkan pelanggan menyampaikan pengaduan dan masukan secara langsung tanpa perlu datang ke loket Pelayanan
 - c. Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas
 - d. Meningkatkan respon pengaduan secara cepat baik melalui telepon ataupun email balasan
 - e. Jika memungkinkan perlu disiapkan loket konsultasi/pengaduan di unit pelayanan
2. Parameter *Waktu Pelayanan* parameter yang memiliki indeks Kepuasan terendah kedua, bahkan masuk dalam penilaian KURANG BAIK dari pengguna unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi, sehingga dapat dilakukan beberapa hal berikut :
- a. Memastikan jangka waktu (*timeline*) pelayanan sesuai dengan Standar Operation Procedure yang berlaku serta menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian penyelesaian layanan
 - b. Optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk percepatan waktu layanan.
 - c. Mempercepat *timeline* pelayanan pengujian dan sertifikasi terutama dengan uji lab.
 - d. Memastikan petugas ontime berada di loket pelayanan serta adanya pergantian petugas untuk melayani pelanggan pada jam istirahat.
 - e. Jika diperlukan, waktu operasional pelayanan diperpanjang serta menambah jumlah petugas layanan bahkan pengujian
3. Untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pendaftaran/pengajuan, perlu adanya optimalisasi pelayanan secara *online* (bahkan mengubah pelayanan menjadi *full online*) sehingga pelanggan tidak perlu datang/antri di loket. Selain itu, pelayanan online juga memudahkan pelanggan dalam monitor status progress mereka dalam proses pengujian/perizinan/sertifikasi, selain mengakses informasi persyaratan dan prosedur pengajuan.

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
A. Spektrum Frekuensi Radio			
1.	Izin Stasiun Radio Dinas Tetap	Berdasarkan nilai IKM <u>tidak terdapat parameter</u> yang memiliki nilai kurang dari 80,00.	<p>Rekomendasi untuk perbaikan layanan di Perizinan Stasiun Radio Dinas Tetap dapat dilakukan beberapa hal karena ketiga parameter memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan parameter ini terutama dalam hal :</p> <ol style="list-style-type: none"> Parameter Persyaratan Layanan <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ketersediaan informasi mengenai persyaratan layanan sudah dinilai baik, namun kemudahan untuk memenuhi persyaratan layanan masih dirasa sulit oleh pelanggan. Maka dari sisi internal perlu diadakan pengkajian ulang mengenai dokumen persyaratan dan perlu diadakan sosialisasi mengenai persyaratan layanan ke pelanggan dalam bentuk workshop. Parameter Prosedur Layanan <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kemudahan menjalankan prosedur pengajuan perizinan masih menjadi keluhan pelanggan, hal ini lebih dikarenakan kurangnya informasi yang mereka dapatkan mengenai prosedur layanan yang benar. Maka perlu diadakan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan pelanggan dalam monitor status progress mereka dalam proses perizinan dan mengakses informasi mengenai prosedur pengajuan. Parameter Produk Layanan <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hal yang perlu diperhatikan mengenai produk layanan lebih kepada pengoptimalan informasi kepada pelanggan mengenai layanan yang tersedia dan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan pelanggan dalam monitor status progress.
		Berdasarkan analisa gap, parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Persyaratan layanan (gap : 4,74) ✓ Prosedur layanan (gap : 2,48) ✓ Produk layanan (gap : 2,31) masuk dalam parameter yang memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya.	
		Berdasarkan analisa IPA, parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Persyaratan layanan ✓ Prosedur layanan ✓ Produk layanan masuk dalam <u>kuadran improvement</u> .	
2.	Izin Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat	Berdasarkan nilai IKM parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (79,30) memiliki nilai IKM kurang dari 80,00. 	<p>Rekomendasi untuk perbaikan layanan di Perizinan Stasiun Radio Dinas Bergerak Darat dapat dilakukan beberapa hal :</p> <ol style="list-style-type: none"> Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan , merupakan parameter dengan indeks paling rendah, memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan :
		Berdasarkan analisa gap, parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (gap : 10,83) ✓ Produk layanan (gap : 7,70) 	

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Waktu layanan (gap : 5,98) ✓ Perilaku petugas layanan (gap : 5,43) <p>masuk dalam parameter yang memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya.</p> <hr/> <p>Berdasarkan analisa IPA, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan masuk dalam <u>kuadran improvement</u>. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas. ✓ Meningkatkan respon pengaduan secara cepat baik melalui telepon ataupun email balasan. <p>2. Parameter Produk Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hal yang perlu diperhatikan mengenai produk layanan lebih kepada pengoptimalan informasi kepada pelanggan mengenai layanan yang tersedia dan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan pelanggan dalam monitor status progress. <p>3. Parameter Waktu Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memastikan jangka waktu (<i>timeline</i>) pelayanan sesuai dengan Standar Operation Procedure yang berlaku serta menyediakan <u>dukungan sistem informasi</u> tentang kepastian penyelesaian layanan. <p>4. Parameter Perilaku Petugas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Masalah utama terkait perilaku petugas adalah mengenai kurangnya sikap pro-aktif dan keramahan petugas. Maka, perlu diadakan training petugas mengenai dasar-dasar pelayanan yang sesuai Standar Operation Procedure.
3.	Stasiun Radio Penyiaran	<p>Berdasarkan nilai IKM parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (64,28) ✓ Produk layanan (78,00) ✓ Waktu layanan(78,09) ✓ Tarif layanan (78,06) ✓ Kompetensi petugas (79,33) ✓ Prosedur layanan (79,92) <p>memiliki nilai IKM kurang dari 80,00.</p>	<p>Berdasarkan hasil temuan, hampir seluruh parameter di Perizinan Stasiun Radio Penyiaran memiliki nilai IKM kurang dari 80,00, bahkan untuk beberapa parameter memiliki gap melebihi ambang batas (12,50). Namun, berdasarkan analisa IPA tidak ada satu pun parameter yang berada pada kuadran perbaikan (<i>improvement</i>).</p> <p>1. Setelah digali lebih dalam berdasarkan pertanyaan terbuka, masalah utama terletak pada parameter Waktu Layanan terutama pada proses <u>pemeriksaan persyaratan dokumen</u>, <u>analisa teknis</u> dan penerbitan Surat</p>

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
		<p>Berdasarkan analisa gap, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (gap : 25,64) ✓ Waktu layanan (gap : 13,99) ✓ Perilaku petugas layanan (gap : 13,88) ✓ Produk layanan (12,46) ✓ Persyaratan layanan (12,43) ✓ Kompetensi petugas (11,67) ✓ Biaya/tarif (10,23) <p>memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya. Nilai gap pada layanan ini cenderung lebih besar dibanding layanan lainnya, karena memiliki nilai ekspektasi yang tinggi namun kepuasannya rendah.</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Berdasarkan analisa IPA, tidak terdapat parameter yang masuk dalam <u>kuadran improvement</u>. Hal ini terjadi karena secara statistik tidak terdapat parameter dengan nilai kepentingan di atas rata-rata dan IKM di bawah layanan Stasiun Radio Penyiaran. ✓ Dibanding dengan IKM layanan lainnya, IKM layanan Stasiun Radio Penyiaran <u>masih dibawah nilai IKM</u> layanan yang terdapat di Spektrum Frekuensi Radio. 	<p>Perintah Pembayaran (<u>SP2</u>). Untuk mengatasi hal tersebut maka memastikan jangka waktu (<i>timeline</i>) pelayanan sesuai dengan Standar Operation Procedure yang berlaku serta menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian penyelesaian layanan.</p> <p>2. Ketidakpuasan terhadap waktu pelayanan juga merupakan imbas dari ketidakpuasan yang muncul dari parameter lain, yakni :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Merupakan hasil dari ketidaktahuan pelanggan mengenai informasi mengenai prosedur, persyaratan dan waktu layanan. ✓ Ketidaktahuan mengenai informasi tersebut berimbis pada proses pencarian informasi melalui <i>call center</i> hingga datang langsung. Proses pencarian informasi yang kurang memuaskan tersebut menimbulkan ketidakpuasan pelanggan terhadap parameter <i>penanganan pengaduan, saran dan masukan</i>. ✓ Ketidaktahuan pelanggan mengenai informasi produk pelayanan Stasiun Radio Penyiaran adalah penyumbang terbesar ketidakpuasan terhadap <i>waktu pelayanan</i> dan <i>penanganan pengaduan, saran dan masukan</i> <p>Maka diperlukan loket khusus untuk pelanggan baru sehingga mereka dapat mendapatkan informasi yang selengkap-lengkapny mengenai layanan.</p>
4.	Stasiun Radio Maritim	<p>Berdasarkan nilai IKM parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (65,00) ✓ Prosedur layanan (79,42) ✓ Waktu layanan (79,55) ✓ Persyaratan layanan (79,75) <p>memiliki nilai IKM kurang dari 80,00.</p>	<p>Rekomendasi untuk perbaikan layanan di Perizinan Stasiun Radio Maritim dapat dilakukan beberapa hal :</p> <p>1. Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, merupakan parameter dengan indeks paling rendah, memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan :</p>

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
		<p>Berdasarkan analisa gap, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (gap : 22,29) ✓ Persyaratan layanan (12,18) ✓ Sarana dan prasarana (10,18) ✓ Prosedur layanan (6,93) <p>memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas. <p>2. Parameter Persyaratan dan Prosedur Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kemudahan untuk memenuhi persyaratan layanan masih dirasa sulit oleh pelanggan. Maka dari sisi internal perlu diadakan pengkajian ulang mengenai dokumen persyaratan dan perlu diadakan sosialisasi mengenai persyaratan layanan ke pelanggan dalam bentuk workshop. ✓ Kemudahan menjalankan prosedur pengajuan perizinan masih menjadi keluhan pelanggan, hal ini lebih dikarenakan kurangnya informasi yang mereka dapatkan mengenai prosedur layanan yang benar. Maka perlu diadakan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan mengakses informasi mengenai prosedur pengajuan. <p>3. Parameter Waktu Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mayoritas pelanggan menyelesaikan perizinan selama 2 – 7 hari dan mayoritas (60,7%) sudah menganggap semua proses cepat. Sehingga adapun perbaikan waktu layanan lebih pada mengubah timeline pelayanan agar lebih cepat.
5.	Stasiun Radio Penerbangan	<p>Berdasarkan nilai IKM parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarif layanan (77,68) ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (78,00) <p>memiliki nilai IKM kurang dari 80,00.</p>	<p>Rekomendasi untuk perbaikan layanan di Perizinan Stasiun Radio Penerbangan dapat dilakukan beberapa hal :</p> <p>1. Parameter Penanganan Pengaduan , merupakan parameter dengan indeks kedua terendah, memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan :</p>

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
		<p>Berdasarkan analisa gap, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (gap : 13,00) ✓ Perilaku petugas (10,05) ✓ Produk layanan (9,75) <p>memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas <p>2. Parameter Produk Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hal yang perlu diperhatikan mengenai produk layanan lebih kepada pengoptimalan informasi kepada pelanggan mengenai layanan yang tersedia dan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan pelanggan dalam monitor status progress.
		<p>Berdasarkan analisa IPA, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan ✓ Produk layanan <p>masuk dalam <u>kuadran improvement</u>.</p>	
6.	Stasiun Radio Satelit	<p>Berdasarkan nilai IKM parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (78,00) <p>memiliki nilai IKM kurang dari 80,00.</p>	<p>Rekomendasi untuk perbaikan layanan di Perizinan Stasiun Radio Satelit dapat dilakukan beberapa hal :</p> <p>1. Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan , merupakan parameter dengan indeks terendah, memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas <p>2. Parameter Kompetensi Petugas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Meningkatkan kompetensi petugas melalui training berkala, memberikan buku saku mengenai pelayanan dan menguji kemampuan petugas dalam melayani pelanggan.
		<p>Berdasarkan analisa gap, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (gap : 9,18) ✓ Kompetensi petugas (gap : 6,27) ✓ Tarif layanan (gap : 5,19) <p>memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya.</p>	
		<p>Berdasarkan analisa IPA, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan ✓ Kompetensi petugas ✓ Tarif layanan <p>masuk dalam <u>kuadran improvement</u>.</p>	

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
B. Sertifikasi Operasi Radio			
7.	Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR)	Berdasarkan nilai IKM <u>tidak terdapat parameter</u> yang memiliki nilai kurang dari 80,00.	<p>Berdasarkan nilai IKM dan analisa gap tidak terdapat parameter yang perlu diperbaiki. Namun, rekomendasi untuk perbaikan layanan di Sertifikasi Radio Elektronik dan Operator Radio (REOR) dapat terlihat dari analisa IPA yakni :</p> <ol style="list-style-type: none"> Parameter Perilaku Petugas Masalah utama terkait perilaku petugas adalah mengenai kurangnya sikap pro-aktif dan keramahan petugas. Maka, perlu diadakan training petugas mengenai dasar-dasar pelayanan yang sesuai Standar Operation Procedure. Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, merupakan parameter dengan indeks terendah, memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas
		Berdasarkan analisa gap <u>tidak terdapat parameter</u> yang memiliki gap tertinggi yang mendominasi.	
		Berdasarkan analisa IPA, parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perilaku petugas ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan masuk dalam <u>kuadran improvement</u>. 	
8.	Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR)	Berdasarkan nilai IKM <u>tidak terdapat parameter</u> yang memiliki nilai kurang dari 80,00.	<p>Berdasarkan nilai IKM dan analisa gap tidak terdapat parameter yang perlu diperbaiki. Namun, rekomendasi untuk perbaikan layanan di Sertifikasi Kecakapan Operator Radio (SKOR) dapat terlihat dari analisa IPA yakni :</p> <ol style="list-style-type: none"> Parameter Perilaku Petugas Masalah utama terkait perilaku petugas adalah mengenai kurangnya sikap pro-aktif dan keramahan petugas. Maka, perlu diadakan training petugas mengenai dasar-dasar pelayanan yang sesuai Standar Operation Procedure.
		Berdasarkan analisa gap <u>tidak terdapat parameter</u> yang memiliki gap tertinggi yang mendominasi.	
		Berdasarkan analisa IPA, parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perilaku petugas ✓ Sarana dan prasarana masuk dalam <u>kuadran improvement</u>. 	

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
			<p>2. Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, merupakan parameter dengan indeks terendah, memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas
9.	Izin Amatir Radio (IAR)	Berdasarkan nilai IKM <u>tidak terdapat parameter</u> yang memiliki nilai kurang dari 80,00.	<p>Berdasarkan nilai IKM dan analisa gap tidak terdapat parameter yang perlu diperbaiki. Namun, rekomendasi untuk perbaikan layanan di Izin Amatir Radio (IAR) dapat terlihat dari analisa IPA yakni :</p> <p>1. Parameter Prosedur Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kemudahan menjalankan prosedur pengajuan perizinan masih menjadi keluhan pelanggan, hal ini lebih dikarenakan kurangnya informasi yang mereka dapatkan mengenai prosedur layanan yang benar. Maka perlu diadakan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan pelanggan dalam monitor status progress mereka dalam proses perizinan dan mengakses informasi mengenai prosedur pengajuan. <p>2. Parameter Produk Layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hal yang perlu diperhatikan mengenai produk layanan lebih kepada pengoptimalan informasi kepada pelanggan mengenai layanan yang tersedia dan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan pelanggan dalam monitor status progress.
		Berdasarkan analisa gap <u>tidak terdapat parameter</u> yang memiliki gap tertinggi yang mendominasi.	
		Berdasarkan analisa IPA, parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prosedur layanan ✓ Produk layanan masuk dalam <u>kuadran improvement</u> .	

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
10.	Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)	Berdasarkan nilai IKM <u>tidak terdapat parameter</u> yang memiliki nilai kurang dari 80,00.	<p>Berdasarkan nilai IKM tidak terdapat parameter yang perlu diperbaiki. Namun, rekomendasi untuk perbaikan layanan di Izin Amatir Radio (IAR) dapat terlihat dari analisa gap dan analisa IPA yakni :</p> <ol style="list-style-type: none"> Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan , merupakan parameter yang memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas Parameter Sarana dan Prasarana <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ketidakpuasan terhadap sarana dan prasarana terletak pada ketidaktauannya pelanggan terhadap fasilitas apa saja yang mereka dapatkan selama berada di ruang pelayanan, sehingga mereka tidak bisa menikmati fasilitas tersebut secara menyeluruh. Terutama fasilitas minum untuk pelanggan dan brosur yang tidak terlihat. Parameter Kompetensi dan Perilaku Petugas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Meningkatkan kompetensi petugas melalui training berkala, memberikan buku saku mengenai pelayanan dan menguji kemampuan petugas dalam melayani pelanggan. ✓ Masalah utama terkait perilaku petugas adalah mengenai kurangnya sikap pro-aktif dan keramahan petugas. Maka, perlu diadakan training petugas mengenai dasar-dasar pelayanan yang sesuai Standar Operation Procedure.
		Berdasarkan analisa gap, parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (gap : 6,08) ✓ Sarana dan prasarana (4,23) memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya.	
		Berdasarkan analisa IPA, parameter : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan ✓ Kompetensi petugas layanan ✓ Sarana dan prasarana ✓ Perilaku petugas masuk dalam <u>kuadran improvement</u> .	

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
C. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi			
11.	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	<p>Berdasarkan nilai IKM parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (71,72) ✓ Tarif layanan (78,61) ✓ Waktu layanan (78,69) ✓ Persyaratan layanan (78,91) ✓ Prosedur layanan (79,11) ✓ Produk layanan (79,24) <p>memiliki nilai IKM kurang dari 80,00.</p> <hr/> <p>Berdasarkan analisa gap, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (gap : 16,98) ✓ Produk layanan (10,38) ✓ Prosedur layanan (9,59) ✓ Waktu layanan (9,32) <p>memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya.</p> <hr/> <p>Berdasarkan analisa IPA, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan masuk dalam <u>kuadran improvement</u>. 	<p>Rekomendasi untuk perbaikan layanan di Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi dapat dilakukan beberapa hal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan , merupakan parameter dengan indeks paling rendah, memiliki gap tertinggi dan berada di kuadran <i>improvement</i> pada analisa IPA. Sehingga perlu memperhatikan : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Karena sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas ✓ Jika memungkinkan perlu disiapkan loket konsultasi/pengaduan di unit pelayanan khusus. 2. Parameter Waktu Layanan <ul style="list-style-type: none"> ✓ Setelah digali lebih dalam berdasarkan pertanyaan terbuka, masalah utama terletak pada lamanya proses <u>evaluasi laporan hasil uji</u>. ✓ Mengenai lamanya waktu pelayanan, mayoritas dapat menyelesaikan pelayanan selama 8 – 14 hari (28,7%) dan 15 – 30 (28,7%). Untuk mengatasi hal tersebut maka dengan memastikan jangka waktu (<i>timeline</i>) pelayanan sesuai dengan Standar Operation Procedure yang berlaku serta menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian penyelesaian layanan. 3. Parameter Produk Layanan <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hal yang perlu diperhatikan mengenai produk layanan lebih kepada pengoptimalan informasi kepada pelanggan mengenai layanan yang tersedia dan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan pelanggan dalam monitor status progress. 4. Parameter Persyaratan Layanan

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ketersediaan informasi mengenai persyaratan layanan sudah dinilai baik, namun kemudahan untuk memenuhi persyaratan layanan masih dirasa sulit oleh pelanggan. Maka dari sisi internal perlu diadakan pengkajian ulang mengenai dokumen persyaratan dan perlu diadakan sosialisasi mengenai persyaratan layanan ke pelanggan dalam bentuk workshop.
D. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi			
12.	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	<p>Berdasarkan nilai IKM parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (71,17) ✓ Waktu layanan (74,74) ✓ Prosedur layanan (77,96) ✓ Produk layanan (78,17) ✓ Persyaratan layanan (79,51) ✓ Kompetensi petugas (79,86) ✓ Sarana dan prasarana (79,98) <p>memiliki nilai IKM kurang dari 80,00.</p> <hr/> <p>Berdasarkan analisa gap, parameter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penanganan pengaduan, saran dan masukan (gap : 14,55) ✓ Waktu layanan (12,29) ✓ Produk layanan (10,08) ✓ Kompetensi petugas (9,76) <p>memiliki <u>gap tertinggi</u> dibanding parameter lainnya.</p>	<p>Berdasarkan hasil temuan, hampir seluruh parameter di Perizinan Stasiun Radio Penyiaran memiliki nilai IKM kurang dari 80,00, bahkan untuk beberapa parameter memiliki gap melebihi ambang batas (12,50). Namun, berdasarkan analisa IPA tidak ada satu pun parameter yang berada pada kuadran perbaikan (<i>improvement</i>).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah digali lebih dalam berdasarkan pertanyaan terbuka, masalah utama terletak pada parameter Waktu Layanan terutama pada proses <u>Pra Test</u> dan <u>Pengujian Perangkat di Lab Uji</u>. Untuk mengatasi hal tersebut maka memastikan jangka waktu (<i>timeline</i>) pelayanan sesuai dengan Standar Operation Procedure yang berlaku serta menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian penyelesaian layanan. 2. Masih tentang parameter Waktu Layanan, mayoritas pelanggan dapat menyelesaikan proses layanan pengujian antara 15 – 21 hari (53,7%). Namun tidak sedikit pula yang selesai lebih dari 28 hari (16,3%). Maka diperlukan standar waktu pengujian yang jelas terhadap masing-masing jenis alat dan perangkat telekomunikasi yang diuji.

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Berdasarkan analisa IPA, tidak terdapat parameter yang masuk dalam <u>kuadran improvement</u>. Hal ini terjadi karena secara statistik tidak terdapat parameter dengan nilai kepentingan di atas rata-rata dan IKM di bawah layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. ✓ Dibanding dengan IKM layanan lainnya, IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi <u>masih dibawah nilai IKM</u> layanan lainnya. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Parameter <i>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</i> , merupakan parameter dengan nilai IKM terendah yang memiliki gap tertinggi. Sehingga perlu memperhatikan: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sebagian besar pelanggan menyampaikan pengaduannya langsung (secara lisan) kepada petugas, maka perlu adanya respon yang cepat dari petugas terhadap pengaduan dan masukan yang masuk dan jika memungkinkan petugas merespon dan menyelesaikan di waktu yang sama secara langsung. ✓ Call center / petugas perlu bersikap lebih tanggap dan cepat dalam menerima telepon yang masuk sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas ✓ Jika memungkinkan perlu disiapkan loket konsultasi/pengaduan di unit pelayanan khusus. 4. Parameter <i>Kompetensi Petugas</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Meningkatkan kompetensi petugas melalui training berkala, memberikan buku saku mengenai pelayanan dan menguji kemampuan petugas dalam melayani pelanggan. 5. Parameter <i>Produk Layanan</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hal yang perlu diperhatikan mengenai produk layanan lebih kepada pengoptimalan informasi kepada pelanggan mengenai layanan yang tersedia dan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan pelanggan dalam monitor status progress. 6. Parameter <i>Persyaratan dan Prosedur Layanan</i> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kemudahan untuk memenuhi persyaratan layanan masih dirasa sulit oleh pelanggan. Maka dari sisi internal perlu diadakan pengkajian ulang mengenai dokumen persyaratan dan perlu diadakan sosialisasi mengenai persyaratan layanan ke pelanggan dalam bentuk workshop. ✓ Kemudahan menjalankan prosedur pengajuan perizinan masih menjadi keluhan pelanggan, hal ini lebih dikarenakan kurangnya informasi yang mereka dapatkan mengenai prosedur layanan yang

No	Layanan Publik	Temuan	Rekomendasi
			benar. Maka perlu diadakan pengoptimalan layanan <i>online</i> untuk memudahkan mengakses informasi mengenai prosedur pengajuan.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. TAHAPAN KERJA

A. TAHAP PERSIAPAN

Tahapan awal persiapan survei, yakni persiapan administrasi hingga *briefing* koordinator survei. Berikut jadwal pekerjaan pada tahap persiapan, yakni antara tanggal 20 – 30 Oktober 2017

Tabel. Pelaksanaan Tahap Persiapan Survei

No.	Jadwal Pekerjaan	Deskriptif
1.	Persiapan administrasi	
	○ Perizinan	Telah selesai dan sesuai jadwal - Surat Tugas Sigma Research. - Surat Pengantar dari Kementerian Kominfo
	○ Panduan Survei	Telah tersedia
	○ Logistik Survei	Telah tersedia dan telah didistribusi-kan ke koordinator survei termasuk <i>gift</i> untuk responden.
2.	Perizinan ke Pelayanan Loker	
	○ Kunjungan ke loket Menara Merdeka ○ Kunjungan ke loket Bintara	Telah terlaksana pada tanggal 25 Oktober 2017.
3.	Briefing Koordinator dan Interviewer Survei	
	○ <i>Briefing</i> tujuan survei dan materi kuesioner	- Briefing koordinator dan interviewer secara langsung telah dilakukan di wilayah Surabaya dan Semarang dengan melakukan kunjungan pada tanggal 23 Oktober 2017. - Briefing koordinator dan interviewer telah terlaksana wilayah Jakarta pada tanggal 30 Oktober 2017 di Hotel Millenium Sirih Jakarta didampingi oleh Tim Pendamping dari Kemkominfo.
	○ Briefing tentang pelayanan publik yang menjadi tujuan survei	
○ Koordinasi dan Penjadwalan		

B. TAHAP PENGUMPULAN DATA

Tahapan pengumpulan data, yakni persiapan dan pelatihan tim surveyor, sudah sesuai dengan jadwal semula. Berikut tahap pekerjaan proses pengumpulan data berlangsung pada tanggal 30 Oktober – 24 November 2017.

Tabel. Pelaksanaan Tahap Pengumpulan Data

No.	Jadwal Pekerjaan	Deskriptif
1.	Briefing Koordinator Survei	
	o 23 Oktober 2017	Telah terlaksana
	o 30 Oktober 2017	Telah terlaksana
2.	Pengumpulan Data/Survei	
	o 31 Oktober – 24 November 2017	Proses pengumpulan data dimulai untuk unit layanan di loket Menara Merdeka dengan rincian loket seperti berikut : - Loket 1 – 4 untuk Perizinan Spektrum Frekuensi Radio - Loket 6 untuk Serifikasi Operasi Radio - Loket 8 – 10 untuk Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi
	o 1 – 18 November 2017	Proses pengumpulan data dimulai untuk unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi di loket Bintara.
	o 28 Oktober 2017	Telah dilaksanakan pengumpulan data di Lemdik Bintara Surabaya.
	o 16 November 2017	Telah dilaksanakan pengumpulan data di Lemdik STIMART-AMNI Semarang (Ujian REOR/SKOR).
	o 19 November 2017	Telah dilaksanakan pengumpulan data di Ujian Negara Amatir Radio (UNAR) di Medan.
	o 17 – 24 November 2017	Proses pengumpulan data dengan cara telesurvey yakni menelpon calon responden yang terdaftar pada database Kemkominfo selama tahun 2017. Pengumpulan data dilakukan di kantor konsultan.

C. TAHAP PENGOLAHAN DATA DAN LAPORAN AKHIR

Tahapan pengolahan data, yakni dengan melakukan data entri hingga pengolahan data sudah sesuai dengan jadwal semula. Berikut tahap pekerjaan proses pengolahan data dan laporan akhir berlangsung pada tanggal 24 November – 22 Desember 2017

Tabel. Pelaksanaan Tahap Pengolahan Data dan Laporan Akhir

No.	Jadwal Pekerjaan	Deskriptif
1.	Data Entry	

No.	Jadwal Pekerjaan	Deskriptif
	o 24 November – 4 Desember 2017	Data Entry dilakukan di PT Sigma Research berjalan paralel sampai menunggu kuesioner yang berasal dari daerah berdatangan.
2.	Pengolahan data	
	o 5 – 6 Desember 2017	Pengolahan Data dilakukan setelah proses data entri selesai seluruhnya.
3.	Penyusunan Konsep Laporan Akhir	
	o 7 – 8 Desember 2017	Penyusunan konsep laporan akhir berisikan tentang hasil indeks sementara sebelum diberi bobot dan tentang kerangka dari laporan akhir.
3.	FGD 2 – Evaluasi Hasil Survei dan Pembobotan Parameter	
	o 11 Desember 2017	Mengadakan FGD mengenai evaluasi hasil survei dan pembobotan atribut maupun parameter penelitian. FGD dihadiri oleh Kominfo, pengguna layanan (perusahaan) dan Tenaga Ahli dari Universitas Indonesia
	o 12 Desember 2017	Pengolahan Data yang dihasilkan dari FGD
4.	Penyusunan Laporan Akhir	
	o 13 - 18 Desember 2017	Penyusunan laporan akhir
	o 19-20 Desember 2017	Pengiriman laporan akhir ke Kemkominfo
	o 21 Desember 2017	Presentasi laporan akhir ke Kemkominfo
	o 22 Desember 2017	Revisi dan Finalisasi laporan akhir

LAMPIRAN 2. KUESIONER PENELITIAN

(dalam file terpisah)