

LAPORAN AKHIR

Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Kementerian Komunikasi dan Informatika
Tahun 2020



Diterbitkan oleh:

**Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya,
Perangkat, dan Penyelenggaraan Pos dan Informatika**

Badan Penelitian dan Pengembangan SDM
Kementerian Komunikasi dan Informatika

Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2020

Pengarah:

Dr. Ir. Ismail, M.T.
Dr. Ir. Basuki Yusuf Iskandar, M.A.

Penanggung Jawab:

R. D. Susanto, S.E., M.M.B.A.T.
Ir. Bonnie M. Thamrin Wahid, M.T.

Koordinator Utama:

Riva'atul Adaniah Wahab

Tim Penyusun:

Riza Azmi, Diah Yuniarti, Wirianto Pradono, Shera Mayangsari Suwito, Kasmad Ariansyah,
Vidyantina Heppy Anandhita, Sri Ariyanti, Agung Rahmat Dwiardi, Sri Wahyuningsih,
Erisvaha Kiki Purwaningsih, Wardahnia, Doria Marselita, Reza Bastanta Sitepu

Sekretariat Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika ©2020
vi + 88 Halaman; 21 cm x 29,7 cm

ISBN: 978-623-92872-5-2

Penyunting/Editor:

Aryo Pamoragung dan Hendra Santoso

Kontributor/Narasumber:

Komaruddin (Kementerian PANRB), Arief Hamdani (Telkomsel), Sularsih (YLKI), Nonot
Harsono (ITS), Ridwan (ITB)

© Hak Cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanik, termasuk memperbanyak melalui fotokopi, merekam, atau dengan sistem penyimpanan lainnya, tanpa izin tertulis dari penerbit.

Penerbit:

Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya, Perangkat, dan Penyelenggaraan Pos dan
Informatika Badan Penelitian dan Pengembangan SDM

Bekerja sama dengan:

Sekretariat Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika,
Kementerian Komunikasi dan Informatika

Jalan Medan Merdeka Barat No.9, Jakarta 10110, Telp./Fax. 021-34833640
Website: <https://balitbangsdm.kominfo.go.id>

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2020”. Kegiatan survei pelayanan publik ini telah dilaksanakan periodik setiap tahun sebagai penilaian mandiri (*self-assesment*) atas pelayanan publik yang diselenggarakan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI). Dapat kami informasikan bahwa kegiatan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2020 ini merupakan kerjasama antara Ditjen SDPPI dengan Puslitbang SDPPPI, Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Saat ini, Ditjen SDPPI melaksanakan empat jenis pelayanan publik yaitu a) Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (SFR), b) Sertifikasi Operator Radio (SOR), c) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi, serta d) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Karenanya, kualitas pelayanan publik selalu menjadi isu strategis dalam mewujudkan Reformasi Pelayanan Publik. Pengukuran kualitas pelayanan publik dilakukan dengan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP). Survei IKM berpedoman kepada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 sedangkan IIPP merujuk pada parameter yang disusun KPK untuk survei penilaian integritas.

Dengan adanya pandemi *Covid-19*, tentunya terjadi keterbatasan dalam pelaksanaan survei evaluasi kualitas pelayanan publik. Karenanya, terjadi perubahan metode pelaksanaan survei yang semula wawancara tatap muka langsung menjadi survei daring (*online*) pada tahun ini. Meskipun demikian, metode survei telah dirancang memenuhi kaidah-kaidah statistika untuk mendapatkan data dengan tingkat kesalahan minimal. Hasil pengolahan dan analisis data survei kemudian dirumuskan menjadi rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Selain disajikan dalam laporan hasil survei, kami juga telah menyusun infografis hasil survei yang lebih ringkas serta informatif dan dapat diunduh melalui <https://komin.fo/IKM>.

Kami juga memberikan apresiasi kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan survei ini. Akhirnya, kami berharap agar laporan survei ini selain bermanfaat bagi internal Ditjen SDPPI, juga bermanfaat bagi *stakeholder* eksternal yang terkait.

Jakarta, Desember 2020

Dr. Ir. Ismail, M.T.
Direktur Jenderal SDPPI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4. Ruang Lingkup.....	4
1.5. Penelitian Sebelumnya.....	4
1.6. Inovasi Pelaksanaan Survei.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Profil Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI)	7
2.2. Pelayanan Publik.....	10
2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	11
2.4. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).....	12
2.5. Layanan Ditjen SDPPI.....	13
2.5.1. Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)	14
2.5.2. Sertifikasi Operator Radio (SOR)	17
2.5.3. Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	20
2.5.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Objek Penelitian.....	24
3.2. Lokasi Penelitian.....	24
3.3. Informasi yang Dikumpulkan	25
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4.1. Pengumpulan Data Kualitatif	25
3.4.2. Pengumpulan Data Kuantitatif	26
3.4.2.1. Penyusunan Kuesioner Survei	26
3.4.2.2. Uji Coba Kuesioner	27
3.4.2.3. Penyebaran Kuesioner	27
3.4.2.4. Metode Sampling	28
3.5. Teknik Analisis Data	31
3.5.1. Pengukuran IKM dan IIPP	31
3.5.2. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	32
3.5.3. Perhitungan Kesenjangan (<i>Gap</i>) Antara Harapan dan Kinerja	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI	35
4.1.1. IKM Layanan Perizinan Penggunaan SFR.....	36

4.1.2.	Gap Analysis dan IPA Layanan Perizinan Penggunaan SFR ..	37
4.1.3.	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perizinan Penggunaan SFR.....	40
4.1.4.	IKM Layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR).....	44
4.1.5.	Gap Analysis dan IPA Layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR).....	46
4.1.6.	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR)	49
4.1.7.	IKM Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi..	50
4.1.8.	Gap Analysis dan IPA Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	52
4.1.9.	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	55
4.1.10.	IKM Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ..	60
4.1.11.	Gap Analysis dan IPA Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	61
4.1.12.	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	64
4.1.13.	Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Indikator dan Layanan Tahun 2018-2020.....	70
4.2.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI.....	73
4.2.1.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Eksternal.....	74
4.2.1.1.	IIPP Eksternal Layanan Perizinan Penggunaan SFR	75
4.2.1.2.	IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR)	76
4.2.1.3.	IIPP Eksternal Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	76
4.2.1.4.	IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	77
4.2.2.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Internal	78
4.2.3.	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pakar.....	80
BAB V	PENUTUP	83
5.1.	Kesimpulan	83
5.2.	Rekomendasi.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Empat Layanan Ditjen SDPPI.....	3
Gambar 2.	Empat Fungsi Pokok Ditjen SDPPI	8
Gambar 3.	Skema Perhitungan Penilaian Integritas	13
Gambar 4.	Tata Cara dan Prosedur Permohonan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio	15
Gambar 5.	Standar Mutu Proses Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio	16
Gambar 6.	Alur Sertifikasi Operator Radio Baru atau Ujian Negara REOR.....	19
Gambar 7.	Alur Perpanjangan Sertifikat Operator Radio Baru atau Ujian Negara REOR	20
Gambar 8.	Tahapan Permohonan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.	21
Gambar 9.	Prosedur Pendaftaran Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi..	22
Gambar 10.	Prosedur Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	23
Gambar 11.	Tahapan Pengumpulan Data Survei	26
Gambar 12.	Diagram kartesius IPA	33
Gambar 13.	Diagram IPA Layanan Perizinan Penggunaan SFR Tanpa Sumbu PK (atas) dan dengan Sumbu PK (bawah)	39
Gambar 14.	Diagram IPA Layanan SOR Tanpa Sumbu PK (atas) dan dengan Sumbu PK (bawah).....	47
Gambar 15.	Diagram IPA Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tanpa Sumbu PK (atas) dan dengan Sumbu PK (bawah).....	53
Gambar 16.	Diagram IPA Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tanpa Sumbu PK (atas) dan dengan Sumbu PK (bawah).....	63
Gambar 17.	Perbandingan Nilai IKM per Indikator dan Layanan Tahun 2018-2020 .	72
Gambar 18.	Persepsi Pegawai Ditjen SDPPI Berdasarkan Masa Kerja, Status Pegawai, dan Jenis Kelamin Terhadap Indikator IIPP Internal	79
Gambar 19.	Persepsi Pegawai Ditjen SDPPI Berdasarkan Usia dan Status Pegawai Terhadap Indikator IIPP Internal.....	80
Gambar 20.	Persepsi Pegawai Ditjen SDPPI Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia Terhadap Indikator IIPP Internal.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Ditjen SDPPI...	5
Tabel 2.	Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	5
Tabel 3.	Layanan Publik Ditjen SDPPI	14
Tabel 4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
Tabel 5.	Rincian Jumlah Responden	31
Tabel 6.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	32
Tabel 7.	Nilai IKM Layanan Publik Ditjen SDPPI.....	35
Tabel 8.	Nilai IKM Layanan Perizinan Penggunaan SFR	36
Tabel 9.	Gap Analysis Layanan Perizinan Penggunaan SFR	38
Tabel 10.	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perizinan Penggunaan SFR.....	41
Tabel 11.	Nilai IKM Layanan SOR	45
Tabel 12.	Gap Analysis Layanan SOR	46
Tabel 13.	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan SOR	50
Tabel 14.	Nilai IKM Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	51
Tabel 15.	Gap Analysis Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	52
Tabel 16.	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	56
Tabel 17.	Nilai IKM Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	61
Tabel 18.	Gap Analysis Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	62
Tabel 19.	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	65
Tabel 20.	Perbandingan Nilai IKM per Indikator dan Layanan Tahun 2018-2020	71
Tabel 21.	Nilai IIPP Layanan Publik Ditjen SDPPI	73
Tabel 22.	Nilai IIPP Eksternal Ditjen SDPPI	74
Tabel 23.	Nilai IIPP Eksternal Layanan Perizinan Penggunaan SFR.....	75
Tabel 24.	Nilai IIPP Eksternal Layanan SOR	76
Tabel 25.	Nilai IIPP Eksternal Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	77
Tabel 26.	Nilai IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	78
Tabel 27.	Nilai IIPP Internal Ditjen SDPPI.....	78
Tabel 28.	Nilai IIPP Pakar Ditjen SDPPI.....	81
Tabel 29.	Perbandingan Nilai IIPP Tahun 2018-2020.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang (UU) Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan kewajiban negara dalam melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif dalam kerangka pelayanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2009). Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu isu penting dalam pemerintahan. Masih terdapat pelayanan publik yang belum memadai yang ditandai dengan masih banyaknya pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat namun banyak yang tidak diimbangi dengan perubahan pelayanan publik yang berarti. Hasil penelitian Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM dengan pemerintah kota di Provinsi Yogyakarta menemukan bahwa muncul ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kondisi tersebut disebabkan semua peraturan dan sistem pelayanan ditentukan secara sepihak oleh birokrasi pemerintah tanpa menemukenali kendala, harapan, dan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat sebagai penerimanya. Karenanya, kualitas pelayanan publik perlu ditingkatkan (Yayat, 2017). Pelayanan publik perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta perubahan yang terjadi di masa kini, misalnya perkembangan teknologi. Tuntutan tersebut perlu disikapi melalui perbaikan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Presiden Republik Indonesia, 2009).

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui perbaikan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan dapat dilakukan melalui evaluasi pelayanan publik. Pasal 10 UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan kewajiban pelaksanaan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terhadap kinerja pelayanan publik. Evaluasi dilakukan berdasarkan indikator yang jelas dan terukur dalam rangka perbaikan atau penyempurnaan kinerja organisasi sesuai dengan asas pelayanan

publik dan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut, Pasal 18 menyebutkan hak masyarakat sebagai pengguna layanan publik untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Presiden Republik Indonesia, 2009). Masyarakat juga dapat melakukan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah (PT Sigma Research Indonesia, 2017). Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik penting dilakukan karena a) Dampak mayor (*major impact*) terhadap kehidupan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat kualitas pelayanan publik karena pelayanan yang diberikan pemerintah seperti pelayanan non fisik misalnya regulasi, kebijakan serta pelayanan fisik seperti ketersediaan *public good* adalah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat (Perry & Dorell, 2006), b) Evaluasi adalah bentuk dari fungsi kontrol. Pengawasan dan kontrol dari masyarakat akan mendorong peningkatan kinerja pemerintah sebagai penanggung jawab pelayanan dari sisi kepedulian, komitmen, *self-correcting*, dan inovasi, c) Mendorong munculnya inovasi program dan atau reformasi pelayanan publik (Kernaghan, 2005).

Salah satu organisasi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI) Kementerian Komunikasi dan Informatika. Ditjen SDPPI merupakan salah satu unit kerja setingkat eselon I di bawah Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika. Adapun pelayanan publik di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika yang disediakan oleh Ditjen SDPPI yaitu (Ditjen SDPPI-LPPM IPB, 2020; LPPM - IPB, 2019; PT Sigma Research Indonesia, 2017):

- a. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio. Layanan ini diberikan kepada instansi pemerintah atau badan hukum (perusahaan) agar dapat menggunakan spektrum frekuensi radio untuk keperluan penyelenggaraan telekomunikasi atau penyiaran, sarana komunikasi radio internal, maupun navigasi dan komunikasi keselamatan pelayaran dan penerbangan.
- b. Sertifikasi Operator Radio. Layanan ini dapat disediakan untuk operator radio, amatir radio, dan komunikasi radio antarpenduduk.
- c. Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang terdiri dari Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi serta Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.



Gambar 1. Empat Layanan Ditjen SDPPI (Ditjen SDPPI-LPPM IPB, 2020)

Belum sesuai kualitas pelayanan publik kepada masyarakat juga berpotensi terjadi di lingkungan Ditjen SDPPI. Oleh karena itu, Ditjen SDPPI perlu menyelenggarakan survei pelayanan publik sebagai bahan evaluasi secara berkala. Survei terdiri dari survei pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam survei ini yaitu:

- Berapa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI?
- Berapa Indeks Integritas Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI?
- Apa saja strategi yang perlu diterapkan untuk peningkatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI yang terdiri dari survei untuk mengukur IKM dan IIPP ini bertujuan untuk:

- Mengukur IKM terhadap 4 jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.

- b. Mengukur IIPP terhadap 4 jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
- c. Menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI. Hasil survei ini akan memberikan manfaat antara lain:
 - a. Ditjen SDPPI dapat mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan berdasarkan hasil survei pengukuran IKM dan IIPP.
 - b. Ditjen SDPPI dapat lebih mudah menyusun kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.4. Ruang Lingkup

Survei ini memiliki ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Penyesuaian variabel dan indikator Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.
- b. Survei IKM terhadap pelayanan publik bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI didasarkan pada parameter yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) yaitu Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017.
- c. Survei untuk mengukur IIPP bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI didasarkan pada parameter yang dikeluarkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).
- d. Rekomendasi peningkatan pelayanan publik bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI didasarkan pada hasil survei.

1.5. Penelitian Sebelumnya

Survei pelayanan publik untuk mengukur IKM dan IIPP sudah dilakukan oleh Ditjen SDPPI secara berkelanjutan dalam beberapa tahun terakhir dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (LPPM - IPB, 2018, 2019; PT Sigma Research Indonesia, 2017)

No	Tahun	IKM (Skala 1-4)	IKM (Skala 25-100)	Keterangan
1	2017	-	81,00	Baik
2	2018	3,34	83,42	Baik
3	2019	3,53	88,15	Baik

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai IKM Ditjen SDPPI sejak tahun 2017 sampai 2019 terus mengalami peningkatan dengan nilai di atas 80. Jika dikonversikan ke dalam skala 1-4, IKM Ditjen SDPPI sejak tahun 2018 sudah berada di atas 3. Sedangkan survei di tahun 2017 tidak menyediakan konversi nilai IKM dalam skala 1-4. Adapun hasil survei untuk mengukur IIPP beberapa tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (LPPM - IPB, 2018, 2019; PT Sigma Research Indonesia, 2017)

No	Tahun	IIPP (Skala 1-4)	IIPP (Skala 1-10)	Keterangan
1	2017	-	8,29	Berintegritas
2	2018	-	8,21	Berintegritas
3	2019	3,21	8,28	Berintegritas

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai IIPP Ditjen SDPPI dalam tiga tahun terakhir cenderung stabil di angka 8,2. Jika dikonversikan ke dalam skala 1-4, maka nilai IIPP Ditjen SDPPI tahun 2019 berada di angka 3,21.

1.6. Inovasi Pelaksanaan Survei

Kondisi pandemi *Coronavirus disease 2019* (Covid-19) mendorong perlunya inovasi dalam pelaksanaan survei khususnya dalam pengumpulan data. Inovasi ini dilakukan untuk memastikan keakuratan dan validitas data yang diperoleh sehingga dapat bermanfaat bagi Ditjen SDPPI. Beberapa inovasi yang dilakukan dalam pelaksanaan survei pelayanan publik Ditjen SDPPI di tahun 2020 antara lain:

- a. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner *online* untuk menghindari kontak langsung dengan responden di masa pandemi.
- b. *Link* kuesioner *online* disebarakan melalui *email blast* dan *message blast*. Di awal periode pengumpulan data, *link* kuesioner hanya dikirimkan melalui *email blast* namun karena *return rate* (persentase pengguna layanan yang membaca atau merespon *link* yang dikirimkan melalui *email*) dengan pengisian kuesioner rendah maka media distribusi *link* dikembangkan dengan menggunakan *message blast*. Selain itu, kuesioner pengukuran IIPP oleh pegawai di internal Ditjen SDPPI diintegrasikan ke portal pegawai Kementerian Komunikasi dan Informatika dan hanya dapat dibuka atau diakses oleh pegawai di lingkungan Ditjen SDPPI.
- c. Wilayah survei mencakup seluruh wilayah Indonesia.
- d. Penggunaan *tools* dalam pelaksanaan survei di antaranya pembuatan survei *online* menggunakan *typeform* dengan tampilan lebih *simple* dan *clean*, penggunaan aplikasi *irim.email* untuk *email blast*, *Whatsapp* untuk *message blast*, *Nvivo* untuk identifikasi isu perbaikan layanan, dan *Tableau* untuk penyajian data.
- e. Simplifikasi struktur kuesioner untuk meningkatkan partisipasi target responden seperti mengupayakan pertanyaan kuesioner yang lebih singkat dan sederhana agar mudah dipahami oleh responden.
- f. Dalam penyusunan kuesioner, tim peneliti melibatkan Litbang Kompas dalam proses simplifikasi kuesioner.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Profil Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI)

Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika. Sebagai manifestasi dari tugas tersebut, Ditjen SDPPI menyelenggarakan (Ditjen SDPPI-LPPM IPB, 2020):

- a. Perumusan kebijakan di bidang penataan, perizinan, serta monitoring dan evaluasi atas penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit, termasuk standardisasi perangkat pos dan informatika.
- b. Pelaksanaan kebijakan dalam bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika yang meliputi penataan, perizinan, serta monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit serta standardisasi perangkat pos dan informatika.
- c. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengawasan standardisasi perangkat telekomunikasi.
- d. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi untuk pengawasan standardisasi perangkat telekomunikasi.
- e. Evaluasi, pelaporan, dan penegakan hukum dalam bidang penataan, perizinan, serta monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit, termasuk juga penegakan hukum untuk standardisasi perangkat pos dan informatika.
- f. Pelaksanaan administrasi Ditjen SDPPI.
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh menteri.

Berdasarkan tugas tersebut, terdapat 4 (empat) fungsi pokok yang dilaksanakan oleh Ditjen SDPPI dalam bidang pemanfaatan sumber daya dan perangkat pos dan informatika nasional yaitu (Ditjen SDPPI-LPPM IPB, 2020):

- a. Fungsi penataan melalui perencanaan dan pengaturan alokasi spektrum frekuensi radio dan orbit satelit untuk memastikan terselenggaranya telekomunikasi nirkabel yang berkualitas internasional, dapat mengikuti perkembangan teknologi, dan

- dapat menghasilkan peningkatan nilai ekonomis dari sumber daya spektrum frekuensi radio.
- b. Fungsi pelayanan yang terdiri dari pelayanan perizinan untuk penggunaan spektrum frekuensi radio, sertifikasi operator radio, serta standardisasi perangkat pos dan informatika yang meliputi sertifikasi dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi untuk menjamin kesesuaiannya dengan persyaratan teknis yang telah ditetapkan.
 - c. Fungsi pengendalian untuk menjaga kesesuaian antara penggunaan sumber daya dan perangkat informatika dengan aturan-aturan yang terkait dengan spektrum frekuensi radio dan standardisasi alat dan perangkat informatika yang berlaku. Fungsi ini dilaksanakan melalui pengawasan dan penegakan hukum atas penggunaan sumber daya spektrum frekuensi radio dan orbit satelit, termasuk juga kewajiban sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi.
 - d. Fungsi penghasil Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui pengelolaan sumber daya milik negara dalam bentuk pelayanan izin penggunaan spektrum frekuensi radio, sertifikasi operator radio, serta standardisasi alat dan perangkat telekomunikasi yang terdiri dari sertifikasi dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.



Gambar 2. Empat Fungsi Pokok Ditjen SDPPI (Ditjen SDPPI-LPPM IPB, 2020)

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 6 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan

Informatika maka Ditjen SDPPI memiliki beberapa satuan kerja atau unit organisasi untuk melaksanakan fungsinya tersebut yaitu (Ditjen SDPPI-LPPM IPB, 2020):

- a. Sekretariat Direktorat Jenderal. Unit organisasi yang bertugas menyediakan dukungan manajemen dan teknis ke seluruh lingkungan Ditjen SDPPI.
- b. Direktorat Penataan Sumber Daya. Unit organisasi yang bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan, melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penataan penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit.
- c. Direktorat Operasi Sumber Daya. Unit organisasi ini bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dalam bidang pelayanan perizinan penggunaan spektrum frekuensi radio dan orbit satelit. Selain itu, unit organisasi ini juga bertugas memantau, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan bidang tersebut.
- d. Direktorat Pengendalian Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika. Tugas utama dari unit organisasi ini adalah melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria terkait penggunaan spektrum frekuensi radio, orbit satelit, serta perangkat pos dan informatika. Tugas unit organisasi ini juga mencakup pemberian bimbingan dan supervisi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan dalam rangka monitoring dan evaluasi serta penegakan hukum untuk penggunaan spektrum frekuensi radio, orbit satelit, dan perangkat pos dan informatika.
- e. Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika bertugas merumuskan, melaksanakan kebijakan, serta melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang standardisasi perangkat pos dan informatika.
- f. Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi adalah unit pelaksana teknis yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengujian dan kalibrasi alat atau perangkat telekomunikasi agar sesuai dengan spesifikasi teknis dalam rangka melindungi dan menjaga kualitas alat atau perangkat telekomunikasi dan menjamin kesesuaian dengan persyaratan teknis yang berlaku di Indonesia.
- g. UPT Monitoring Spektrum Frekuensi yaitu satuan kerja yang bersifat mandiri dan tersebar di 35 wilayah Indonesia. Satuan kerja ini bertanggung jawab langsung kepada Dirjen SDPPI.

Ditjen SDPPI menerapkan 5 (lima) nilai filosofi yaitu Semangat, Disiplin, Profesional, Produktif, dan Integritas dalam memberikan pelayanan publik.

2.2. Pelayanan Publik

Dalam UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik didefinisikan sebagai “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara.” Penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada asas a) Kepentingan umum, b) Kepastian hukum, c) Kesamaan hak, d) Keseimbangan hak dan kewajiban, e) Keprofesionalan, f) Partisipatif, g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h) Keterbukaan, i) Akuntabilitas, fasilitas, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, j) Ketepatan waktu, dan k) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Peraturan ini juga mencantumkan komponen standar pelayanan dalam Pasal 21 yaitu a) Dasar hukum, b) Persyaratan, c) Sistem, mekanisme, dan prosedur, d) Jangka waktu penyelesaian, e) Biaya/tarif, f) Produk pelayanan, g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, h) Kompetensi pelaksana, i) Pengawasan internal, j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, k) Jumlah pelaksana, l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, serta evaluasi kinerja pelaksana (Presiden Republik Indonesia, 2009).

Pelayanan publik menurut Mindarti (2016) adalah kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Terdapat beberapa model pelayanan publik yang penggunaannya tergantung pada kondisi dan situasi wilayah dimana pelayanan tersebut diselenggarakan. Hal ini mengingat setiap wilayah memiliki karakteristik masing-masing, baik sosial, ekonomi, maupun kondisi topografi. Sementara, pelayanan publik menurut Puspitosari (2016) adalah hak dasar bagi warga negara sehingga harus dipenuhi oleh negara. Pelayanan publik menjadi bagian tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk menyejahterakan rakyatnya. Pelayanan publik menjadi esensi dasar untuk mewujudkan keadilan sosial. Urgensi pelayanan publik setidaknya menyangkut dua hal; Pertama, baik buruknya pelayanan publik secara umum dapat memengaruhi dan menentukan daya saing suatu bangsa/negara. Kedua, deskripsi/gambaran pelayanan publik dari birokrasi suatu bangsa merefleksikan serta berkontribusi pada modal sosial (Ulum, 2018).

2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Reformasi pelayanan publik memiliki kaitan erat dengan reformasi birokrasi dimana program reformasi juga mencakup perbaikan tata kelola pelayanan (Hermawan, 2013). Dalam buku *Reinventing Government* karya Osborne (2000) disebutkan bahwa salah satu hal yang diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah dengan menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, yang dalam konteks pemerintahan adalah publik atau masyarakat (PT Sigma Research Indonesia, 2017). Di satu sisi, pemerintah harus terus berupaya meningkatkan pelayanan publik yang disediakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur tercapainya tujuan pelayanan publik pemerintah. Dasar dari misi utama birokrasi pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik sebaik-baiknya melalui peningkatan sistem layanan dan kualitas sumber daya manusia (Yayat, 2017). Melalui Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan (Ulum, 2018):

- a. Memberi informasi mengenai kelemahan atau kekuatan masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- c. Menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan layanan.
- d. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas pelayanan.

Survei kepuasan masyarakat terhadap pemerintah diinisiasi oleh Kementerian PANRB. Tahun 2004, Menteri PANRB menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan diterbitkannya surat keputusan tersebut maka organisasi pemerintah diwajibkan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat. Menteri PANRB juga menerbitkan Peraturan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi ini menekankan kewajiban penyelenggara publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun (Menteri PAN-RB, 2017; PT Sigma Research Indonesia, 2017). IKM merupakan hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 (sembilan) indikator yaitu (Menteri PAN-RB, 2017):

- a. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- b. Biaya/Tarif (jika ada) yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- c. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- e. Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- f. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- g. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

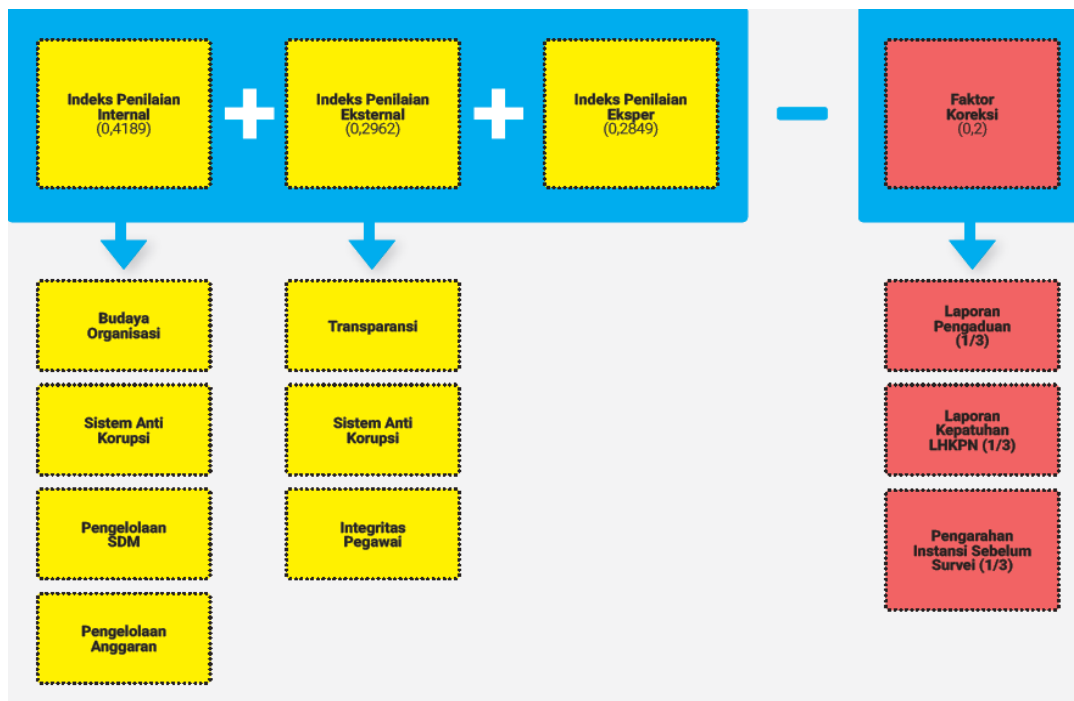
Unsur Biaya/Tarif dapat diganti dengan pertanyaan lain jika tidak terdapat pembebanan biaya kepada penerima layanan dalam peraturan perundangan tersebut, misalnya pembuatan KTP. Unsur Komponen Pelaksana dan Perilaku Pelaksana dapat diganti dengan pertanyaan lain jika jenis layanan berbasis *website*. Saran perbaikan terhadap pelayanan publik yang diberikan juga menjadi hasil akhir dari survei kepuasan masyarakat.

2.4. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)

Ratifikasi *United Nations Convention Against Corruption* (Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa Antikorupsi, UNCAC) tahun 2003 telah dimanifestasikan di Indonesia dalam bentuk UU No. 7 Tahun 2006. Upaya pertahanan korupsi telah diinisiasi oleh berbagai Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah (K/L/PD). Upaya tersebut berkorelasi pada adanya kebutuhan perangkat diagnostik untuk memetakan persoalan

integritas dalam organisasi publik serta mengembangkan pendekatan kontekstual dalam rangka mengatasi permasalahan korupsi. Oleh karena itu, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) menyelenggarakan Survei Penilaian Integritas (SPI) dengan keluaran dalam bentuk Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP). Survei ini bertujuan memetakan kondisi integritas dan capaian upaya pencegahan korupsi (Komisi Pemberantasan Korupsi, 2018).

IIPP unit layanan publik merupakan gambaran mengenai tingkat konsistensi petugas layanan publik dalam melaksanakan/menerapkan peraturan perundang-undangan, prosedur, dan kode etik layanan yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penilaian tersebut diperoleh dari masyarakat untuk Indeks Penilaian Eksternal, pegawai internal Ditjen SDPPI untuk Indeks Penilaian Internal, dan pakar yang memiliki pengetahuan komprehensif terhadap masalah integritas dan korupsi pada lembaga publik untuk Indeks Penilaian Ekspert/Pakar berdasarkan indikator SPI yang dibuat oleh KPK. Adapun indikator tersebut dapat dilihat melalui Gambar 3.



Gambar 3. Skema Perhitungan Penilaian Integritas (Komisi Pemberantasan Korupsi, 2018)

2.5. Layanan Ditjen SDPPI

Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 555 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan

Informatika maka pelayanan publik Ditjen SDPPI yang dapat diidentifikasi dan diinventarisir adalah sebagai berikut (LPPM - IPB, 2019):

Tabel 3. Layanan Publik Ditjen SDPPI (LPPM - IPB, 2019)

No.	Jenis Pelayanan Publik	Bentuk Pelayanan
1	Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)	Izin Stasiun Radio (ISR)
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR), Izin Amatir Radio (IAR), dan Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Hasil Uji Alat dan Perangkat Telekomunikasi
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi

2.5.1. Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)

Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) atau yang biasa juga disebut Perizinan SFR adalah 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, serta sistem peringatan dini bencana alam yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Izin penggunaan frekuensi radio meliputi (Ditjen SDPPI, 2020a):

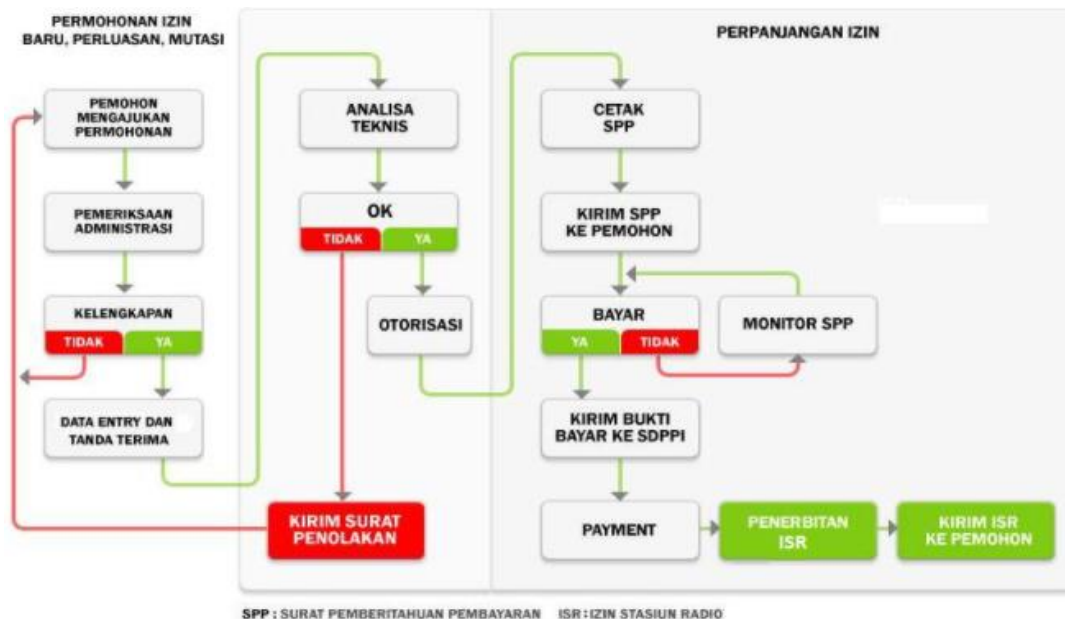
- a. Izin Pita Frekuensi Radio (IPFR). IPFR ditetapkan dalam Pita Frekuensi Radio berdasarkan persyaratan tertentu dan diberikan dalam bentuk pita frekuensi radio untuk jangka waktu 10 (sepuluh) tahun dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali selama 10 (sepuluh) tahun.
- b. Izin Stasiun Radio (ISR). ISR ditetapkan dalam bentuk kanal frekuensi radio berdasarkan persyaratan tertentu dan diberikan dalam bentuk kanal frekuensi radio untuk jangka waktu 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali selama 5 (lima) tahun.

c. Izin Kelas. Adalah hak yang diberikan kepada orang perseorangan dan atau badan hukum untuk dapat mengoperasikan suatu perangkat telekomunikasi yang menggunakan spektrum frekuensi radio dengan syarat wajib memenuhi ketentuan teknis tertentu sehingga penggunaan frekuensinya dapat dimanfaatkan secara bersama (*sharing*). Izin Kelas melekat pada sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal SDPPI.

Terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan izin spektrum frekuensi radio oleh pelaku usaha, yaitu (Ditjen SDPPI, 2020a):

- a. Telah memperoleh izin penyelenggaraan telekomunikasi.
- b. Tidak memiliki kewajiban penerimaan negara bukan pajak terutang kepada kementerian.
- c. Telah memiliki konfirmasi status wajib pajak dari kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan.

Pelaksanaan pelayanan perizinan spektrum frekuensi radio dilaksanakan dengan dukungan teknologi informasi berupa Sistem Informasi Manajemen Frekuensi (SIMF), serta sistem pengawasan/*monitoring* penggunaan frekuensi radio yang tersebar di seluruh ibu kota provinsi yang dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan tertentu hingga diterapkannya *e-licensing*. Tata cara dan prosedur permohonan izin penggunaan frekuensi radio secara umum dapat dilihat pada Gambar 4 (Ditjen SDPPI, 2020a).



Gambar 4. Tata Cara dan Prosedur Permohonan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (Ditjen SDPPI, 2020a)

Standar mutu waktu proses izin penggunaan frekuensi radio secara umum dapat dilihat pada Gambar 5 .



Gambar 5. Standar Mutu Proses Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (Ditjen SDPPI, 2020a)

Untuk dapat melakukan transaksi *e-licensing*, sebelumnya harus melakukan registrasi dan membuat akun yang akan digunakan saat *login* dan kemudian mengikuti langkah-langkah sebagai berikut (Ditjen SDPPI, 2020a):

- a. Pendaftaran BTS Biaya Hak Penggunaan (BHP) Pita secara *upload*.
 - 1) Menggunakan *file excel* atau formulir permohonan.
 - 2) Untuk formulir permohonan pendaftaran BTS BHP Pita harus di-*download* terlebih dahulu.
- b. Permohonan Baru ISR secara *upload*.
 - 1) Menggunakan *file excel* atau formulir permohonan Registrasi ISR baru dengan terlebih dahulu melakukan *download* formulir permohonan Registrasi ISR.
 - 2) Kemudian melakukan *download* Surat Perintah Pembayaran (SPP)/Rincian BHP dan juga dapat melakukan pencarian status permohonan ISR. Untuk sistem pembayaran dapat dilakukan melalui *teller* Bank Mandiri atau melakukan transfer dari bank lainnya.

Pelayanan perizinan penggunaan spektrum frekuensi radio dapat dikategorikan berdasarkan jenis layanan/dinasnya yaitu (Ditjen SDPPI, 2020a):

- a. Dinas Tetap dan Bergerak Darat
 - 1) Dinas Tetap antara lain *microwave link*, komunikasi *High Frequency* (HF), dan *wireless broadband*.
 - 2) Dinas Bergerak Darat antara lain *radio trunking*, komunikasi data, sistem komunikasi radio konvensional/komrad/konsesi dengan perangkat *repeater*, *rig/mobile unit*, dan *handy talky* (ht).
- b. Non Dinas Tetap dan Bergerak Darat
 - 1) Dinas Penyiaran antara lain radio siaran dan televisi siaran.

- 2) Dinas Maritim antara lain stasiun kapal dan stasiun pantai.
- 3) Dinas Penerbangan antara lain stasiun pesawat udara dan stasiun darat-udara (*ground-to-air*).
- 4) Dinas Satelit antara lain stasiun angkasa dan stasiun bumi.

2.5.2. Sertifikasi Operator Radio (SOR)

Kegiatan Amatir Radio adalah Komunikasi Radio mengenai ilmu pengetahuan, penyelidikan teknis, serta informasi yang berkaitan dengan teknik radio dan elektronika. Izin Amatir Radio yang selanjutnya disingkat IAR adalah izin mendirikan, memiliki, dan mengoperasikan stasiun radio amatir. Ujian Negara Amatir Radio yang selanjutnya disingkat UNAR adalah ujian negara bagi calon Amatir Radio dan/atau Amatir Radio guna menetapkan tingkat kecakapannya. Komunikasi Radio Antar Penduduk yang selanjutnya disebut KRAP adalah Komunikasi Radio yang menggunakan pita frekuensi radio yang telah ditentukan secara khusus untuk penyelenggaraan KRAP dalam wilayah Republik Indonesia (Ditjen SDPPI, 2020e).

Ditjen SDPPI telah mengaktifkan sistem e-Licensing Penyelenggaraan Izin Amatir Radio (Ditjen SDPPI Kemkominfo, 2018), sesuai amanat dari Peraturan Menteri Kominfo No. 17 Tahun 2018 tentang Kegiatan Amatir Radio dan Komunikasi Radio Antar Penduduk pada tanggal 31 Desember 2018. Sistem e-Licensing ini sudah diuji coba sejak bulan Oktober 2017.

Dampak Positif aplikasi e-Licensing adalah penyederhanaan proses bisnis perizinan Amatir Radio dan Komunikasi Radio Antar Penduduk sehingga lebih efektif, efisien dan transparan. Bagi Calon Peserta Ujian Amatir Radio (UNAR) dan Pemohon IKRAP secara prinsip dapat melakukan pendaftaran langsung melalui sistem e-Licensing tersebut. Untuk detail Peserta UNAR dan IKRAP telah disosialisasikan ke organisasi terkait, yaitu Organisasi Amatir Radio Indonesia (ORARI) dan Radio Antar Penduduk Indonesia (RAPI). Adapun bagi pemohon perpanjangan IAR tahapannya adalah sebagai berikut:

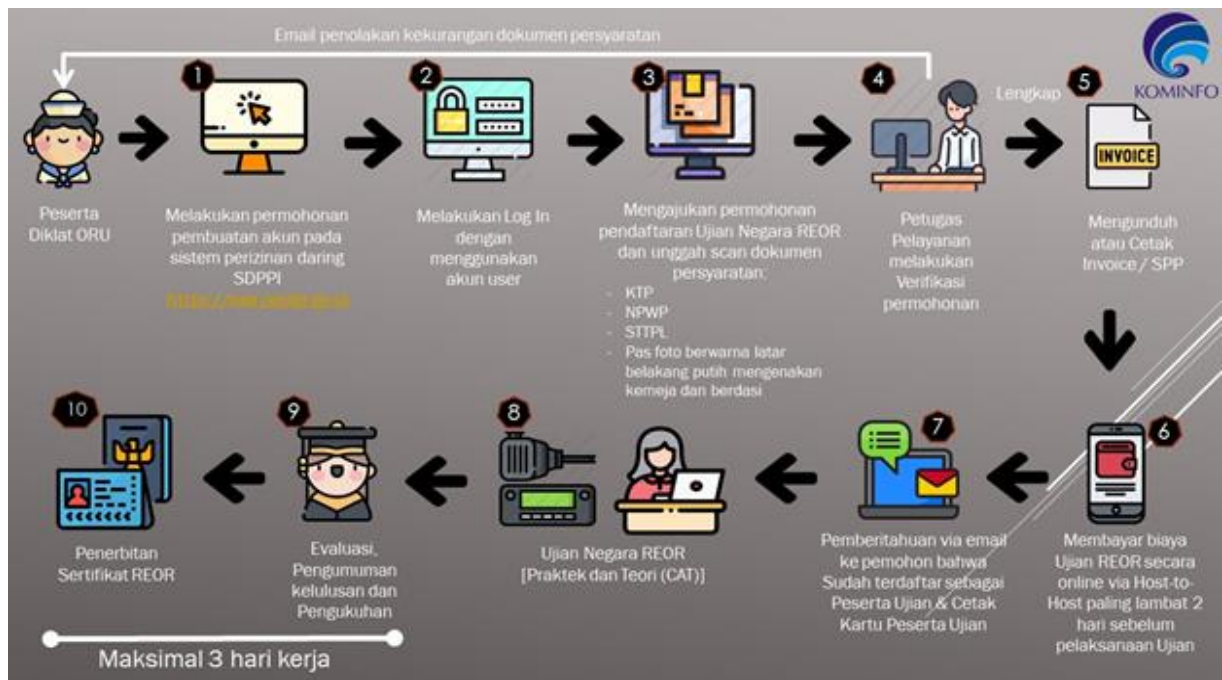
- a. Rincian tagihan/SPP diterbitkan 2 bulan sebelum masa laku IAR berakhir.
- b. Rincian tagihan/SPP dapat diunduh pada aplikasi dan *email* yang terdaftar dan atau melalui *email* organisasi.
- c. Pembayaran rincian tagihan/SPP dilakukan melalui sistem *host-to-host* pada bank yang telah ditunjuk oleh pemerintah.

- d. Biaya perpanjangan IAR dibayarkan sekaligus di muka untuk periode 5 (lima) tahun, kecuali untuk biaya perpanjangan IAR WNA dibayarkan sekaligus di muka untuk periode 1 (satu) tahun.
- e. Pembayaran dilakukan paling lambat 1 (satu) hari sebelum masa laku IAR berakhir.
- f. Perpanjangan IAR digital diterbitkan secara otomatis oleh Sistem *e-Licensing* setelah dilakukan pembayaran.
- g. Perpanjangan IAR digital dapat diunduh setelah surat rekomendasi dari ORARI Pusat diunggah ke Sistem *e-Licensing* (tahapan ini akan berubah seiring dengan kesiapan sistem di ORARI).

Sistem *e-Licensing* menggunakan akun masing-masing bagi yang telah membuat akun di sistem *e-Licensing*. Sedangkan untuk pemegang IAR yang datanya belum terupdate di dalam sistem, data agar disampaikan ke ORARI pusat berikut data dukung berupa IAR asli, yang selanjutnya disampaikan ke Ditjen SDPPI untuk dilakukan pemutakhiran data. Sedangkan beberapa ketentuan untuk mendapatkan Sertifikat Operator Radio:

- a. Harus mengikuti pendidikan dan pelatihan pada lembaga yang telah mendapatkan rekomendasi dari Ditjen SDPPI untuk menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR). Dengan mengikuti pendidikan dan latihan REOR, maka setelah selesai akan diberi Sertifikat Keterampilan (ROC, GOC, SRE-II, SRE-I, GMDSS) atau Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Latihan/STTPL (ROC, GOC, SRE-II, SRE-I, GMDSS) dari Lembaga Penyelenggara Pendidikan dan Latihan REOR. Lembaga penyelenggara pendidikan dan latihan mengusulkan dan mendaftarkan ke Ditjen Postel untuk mengadakan ujian negara dengan melampirkan Sertifikat Keterampilan atau STTPL dimaksud.
- b. Ditjen SDPPI menerima Pendaftaran Ujian yang diusulkan oleh lembaga penyelenggara pendidikan dan latihan REOR. Ujian Negara REOR dilaksanakan sesuai dengan kategori sertifikat operator.

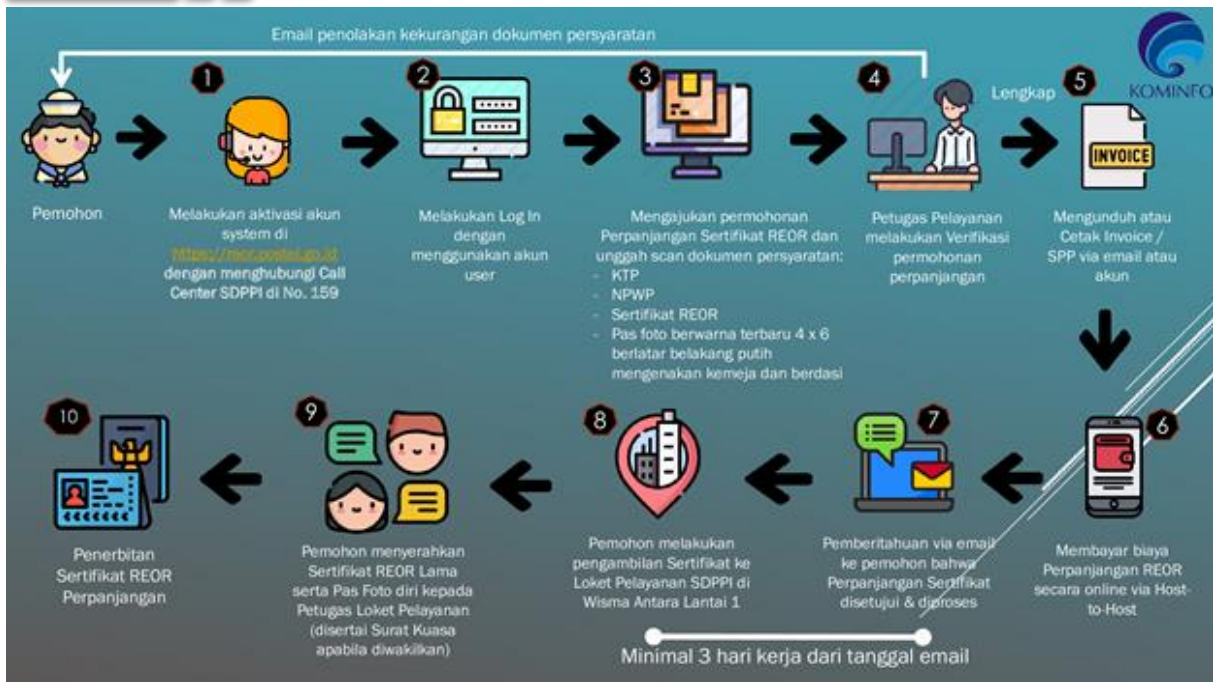
Bagi peserta ujian negara REOR yang dinyatakan lulus, maka yang bersangkutan disumpah oleh pejabat dari Ditjen SDPPI dan diberi sertifikat operator sesuai dengan kategori yang dipilih sehingga berhak untuk melakukan pekerjaan operator di kapal yang berlayar di area A1, atau A1, A2, A3, dan A4 dengan dilengkapi perangkat GMDSS sesuai dengan kategori sertifikatnya. Berikut diagram alur sertifikasi operator radio baru atau Ujian Negara REOR (Ditjen SDPPI, 2020d):



Gambar 6. Alur Sertifikasi Operator Radio Baru atau Ujian Negara REOR (Ditjen SDPPI, 2020d)

Peserta Diklat ORU terlebih dahulu melakukan permohonan pembuatan akun pada sistem perizinan daring Ditjen SDPPI dan melakukan *login* dengan menggunakan akun *user* yang sudah didaftarkan sebelumnya. Peserta harus mengunggah dokumen persyaratan yaitu KTP, NPWP, STTPL, serta pas foto berwarna latar belakang putih mengenakan kemeja dan berdasi. Petugas pelayanan akan melakukan verifikasi permohonan dan jika terdapat kekurangan dokumen persyaratan maka petugas akan mengirimkan *email* kepada peserta sebagai pemberitahuan. Jika dokumen persyaratan sudah lengkap maka peserta dapat mengunduh/cetak *invoice*/SPP dan membayar biaya ujian REOR secara *online* via *host-to-host* paling lambat 2 hari sebelum pelaksanaan ujian.

Apabila peserta sudah melakukan pembayaran maka pemberitahuan akan disampaikan kembali via *email* bahwa peserta sudah terdaftar sebagai peserta ujian dan dapat melakukan cetak kartu peserta ujian. Setelah pelaksanaan ujian, akan dilakukan evaluasi dan pengumuman kelulusan dan pengukuhan. Dalam waktu maksimal 3 hari Sertifikat REOR akan diterima oleh peserta. Proses di atas juga hampir sama dengan alur perpanjangan sertifikat Operator Radio (REOR). Hal tersebut dapat dilihat dari diagram di bawah ini.



Gambar 7. Alur Perpanjangan Sertifikat Operator Radio Baru atau Ujian Negara REOR (Ditjen SDPPI, 2020d)

Setelah pemohon menerima *email* bahwa dokumen persyaratan telah lengkap maka pemohon dapat mencetak *invoice* dan melakukan pembayaran secara *online*. Selanjutnya pemohon akan menerima pemberitahuan via *email* bahwa perpanjangan sertifikat telah disetujui dan diproses. Minimal 3 (tiga) hari dari tanggal *email*, pemohon dapat melakukan pengambilan sertifikat ke loket pelayanan Ditjen SDPPI dan menyerahkan sertifikat REOR lama serta pas foto diri kepada petugas loket pelayanan. Selanjutnya Sertifikat REOR perpanjangan akan diterbitkan.

2.5.3. 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 Penetap (Ditjen 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 (Ditjen SDPPI, 2020b). Adapun alur tata cara proses pengujian perangkat telekomunikasi seperti terlihat pada gambar di bawah ini yaitu pemohon/*vendor* datang ke Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi (BBPPT) dengan membawa syarat-syarat kelengkapan pengujian sebagai berikut (Ditjen SDPPI, 2020c):

- Bukti bayar asli, setelah mendapat Surat Perintah Pembayaran (SP2) dari BBPPT.
- Surat Pengantar Pengujian Perangkat (SP3).
- Customer Premises Equipment* (CPE).
- Dokumen teknis (buku manual, spesifikasi teknis, dan sebagainya).
- Sampel perangkat untuk CPE sebanyak 2 (dua) unit dan non-CPE 1 unit.



Gambar 8. Tahapan Permohonan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Ditjen SDPPI, 2020c)

2.5.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Tujuan dari proses sertifikasi memastikan empat hal; pertama, perangkat harus bisa terhubung, tidak mudah terganggu dan menimbulkan gangguan, serta aman bagi penggunanya. Semua perangkat yang beredar dan digunakan di Indonesia harus berstandar dan bersertifikasi seperti tertuang dalam Permen Kominfo No. 7 Tahun 2018 dan Permen Kominfo No. 16 Tahun 2018. Untuk mendapatkan sertifikat dalam rangka peningkatan pelayanan prima dan tertib administrasi sejak tanggal 4 September 2017 diterapkan permohonan sertifikasi alat/perangkat telekomunikasi secara *full online* tanpa memerlukan berkas cetak. Pemohon sertifikasi alat/perangkat telekomunikasi secara *online*, dapat aktif melihat pembaharuan status di sistem e-sertifikasi.

Sertifikasi sebagaimana dimaksud dalam Permen Kominfo No. 7 Tahun 2018 dilaksanakan melalui *Online Single Submission* (OSS). Untuk mengajukan permohonan sertifikasi terlebih dahulu harus memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) dan PLG ID. PLG ID diperoleh melalui registrasi pada situs web e-sertifikasi yang disediakan oleh lembaga sertifikasi. Berikut ini adalah prosedur pendaftaran sertifikasi alat dan/atau perangkat telekomunikasi (Ditjen SDPPI, 2018a).



Gambar 9. Prosedur Pendaftaran Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Ditjen SDPPI, 2018a)

Untuk mendapatkan sertifikat pemohon harus mengikuti proses dan prosedur yang ada, berikut ini skema sertifikasi tentang prosedur permohonan Sertifikasi Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi dapat dilihat melalui Gambar 10.



Gambar 10. Prosedur Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (Ditjen SDPPI, 2018b)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *mix* dengan mengumpulkan data kualitatif dan kuantitatif, mengintegrasikan dua bentuk data—kualitatif dan kuantitatif—untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Metode *mix* yang digunakan adalah metode *mix* paralel konvergen (*convergent parallel mixed method*) dimana penelitian dilakukan melalui penelitian kualitatif dan kuantitatif secara bersamaan untuk memperoleh analisis yang menyeluruh (Creswell, 2014). Metode yang diperlukan untuk mencapai tujuan kegiatan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya meliputi metode pengumpulan data, metode penjaminan mutu data, dan metode analisis data. Metodologi survei ini dirancang agar dapat diperoleh informasi yang akurat dari setiap objek survei.

3.1. Objek Penelitian

Dalam penyusunan desain survei yang baik, diperlukan data dasar. Data dasar ini antara lain dipergunakan untuk menentukan jumlah sampel yang mewakili populasi dengan besarnya galat yang ditentukan dan dianggap wajar. Bentuk data dasar ini merupakan daftar objek populasi yang akan disurvei. Data populasi yang akan digunakan adalah data yang dikeluarkan oleh Ditjen SDPPI. Objek penelitian pada kajian ini dikelompokkan atas:

- a. Kepuasan masyarakat pada layanan dan IIPP Eksternal yaitu responden yang menggunakan salah satu dari 4 (empat) layanan yaitu Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio, Sertifikasi Operator Radio, Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi, Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Sampel inklusinya yaitu responden yang menggunakan layanan tersebut pada periode 2019-2020 (satu tahun terakhir).
- b. IIPP Internal, yaitu responden merupakan pegawai internal Ditjen SDPPI.
- c. IIPP Pakar, yaitu responden merupakan para pakar yang memiliki pengetahuan komprehensif terhadap masalah integritas dan korupsi pada lembaga publik.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia secara daring (*online*).

3.3. Informasi yang Dikumpulkan

Secara umum, data dan informasi utama yang dikumpulkan pada objek penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Informasi Kepuasan Masyarakat yang dikumpulkan pada responden yang menggunakan layanan publik Ditjen SDPPI, yang terdiri dari 9 (sembilan) bagian yaitu 1) Persyaratan, 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/Tarif, 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan 9) Sarana dan Prasarana guna dilakukan pengolahan hingga berupa indeks, serta terdapat bagian kepentingan, guna mengukur kesenjangan antara kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Ditjen SDPPI dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan.
- b. Informasi integritas publik yang dikumpulkan dari responden pegawai internal Ditjen SDPPI terdiri dari 4 (empat) bagian, bertujuan mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik dari pegawai Direktorat Jenderal SDPPI. Sedangkan IIPP yang dikumpulkan dari pakar terdiri dari 2 (dua) bagian.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan merupakan data primer yang diperoleh langsung dari responden baik melalui riset kuantitatif maupun kualitatif. Data primer untuk riset kuantitatif diperoleh melalui survei secara daring, sedangkan untuk data kualitatif diperoleh melalui *Focus Group Discussion* (FGD). Adapun data sekunder diperoleh melalui *library research* dari beberapa *literature* seperti jurnal penelitian, laporan penelitian, serta peraturan yang terkait dengan pelayanan publik, IKM, dan IIPP.

3.4.1. Pengumpulan Data Kualitatif

Pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui FGD. Untuk mengelaborasi hasil survei, FGD dengan pakar dan *stakeholder* lain juga dilakukan dalam proses pengumpulan data. Pakar adalah orang yang memiliki pengetahuan komprehensif terhadap masalah integritas dan korupsi pada lembaga publik. FGD untuk mendapatkan penilaian IIPP Pakar dilakukan dengan 5 orang pakar. Sedangkan FGD untuk pendalaman/elaborasi data untuk penyusunan rekomendasi strategi dengan *stakeholder* dihadiri oleh penanggung jawab/pemilik masing-masing layanan, *call center* 159 dan loket, serta SIMS. Tahapan ini dalam bentuk pendalaman bahan

rekomendasi dan klarifikasi sebagai bahan tindak lanjut. FGD dipandu oleh seorang moderator dan dibantu oleh seorang notulis yang mencatat jalannya diskusi dan mengawal topik yang sedang dibahas agar mendapatkan informasi yang akurat dan mendalam untuk membantu analisis data.

3.4.2. Pengumpulan Data Kuantitatif

Data dalam survei ini bersifat *cross sectional* (data dikumpulkan pada saat tertentu dan menggambarkan parameter pada saat itu) dengan frekuensi setiap satu tahun. Data *primer* dalam survei ini dikumpulkan melalui *field research* dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang diisi secara daring oleh responden. Pertanyaan kuesioner IKM dan IIPP terdiri dari jawaban yang disajikan dalam bentuk skala *likert*. Skala *likert* banyak digunakan dalam survei yang bertujuan mengukur sikap, pendapat, dan persepsi orang atau kelompok orang terhadap layanan publik tertentu. Kualitas layanan terdiri dari beberapa tingkat mulai dari sangat tidak puas sampai sangat puas atau sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Menteri PAN-RB, 2017). Keunggulan metode secara *online* yaitu lebih praktis, efisien, dan cepat serta informasi yang dikumpulkan lebih banyak dengan biaya yang sedikit. Tahapan pengumpulan data dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 11. Tahapan Pengumpulan Data Survei (Sumber: Data diolah tim peneliti)

3.4.2.1. Penyusunan Kuesioner Survei

Penyusunan instrumen survei untuk pengukuran IKM dan IIPP melibatkan tim peneliti dan unit organisasi sebagai pemilik atau penanggung jawab layanan. Instrumen yang dibuat terdiri dari kuesioner pengukuran IKM dan IIPP untuk pengguna layanan (IIPP Eksternal), kuesioner pengukuran IIPP untuk pegawai di lingkungan

Ditjen SDPPI (IIPP Internal), dan kuesioner pengukuran IIPP untuk pakar (IIPP Pakar). Instrumen yang telah selesai disusun kemudian dibuat versi *online* menggunakan *tools typeform*. Proses ini berlangsung dari tanggal 22 Juli 2020 – 14 Agustus 2020 untuk kuesioner IKM dan IIPP Eksternal. Kuesioner IIPP Internal selesai dibuat pada tanggal 11 September 2020, dan kuesioner pakar pada tanggal 16 September 2020.

3.4.2.2. Uji Coba Kuesioner

Uji coba kuesioner dilakukan dalam beberapa tahap karena terdapat beberapa kuesioner dalam survei ini. Uji coba kuesioner untuk IKM dan IIPP dari pengguna layanan dilaksanakan sejak tanggal 15 – 28 Agustus 2020. Tim peneliti beberapa kali melakukan *follow up* melalui telepon, SMS, *WhatsApp message*, dan *email blast* ke responden baru karena rendahnya persentase pengisian kuesioner uji coba. Adapun uji coba kuesioner IIPP Internal dilaksanakan pada tanggal 24 Agustus 2020 – 3 September 2020, sedangkan kuesioner pakar tidak diujicobakan.

Hasil uji coba kuesioner menemukan ada beberapa indikator yang tidak *valid*. Indikator yang tidak valid tetap dimasukkan dalam kuesioner karena setelah hasil uji coba menunjukkan bahwa persepsi kepuasan di layanan perizinan penggunaan SFR begitu bervariasi dan pertanyaan sangat penting sehingga hanya dilakukan revisi narasi pertanyaan.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Sumber: Data diolah tim peneliti)

Layanan	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)	Ada beberapa indikator yang tidak valid
Sertifikasi Operator Radio (SOR)	Valid serta seluruh indikator memiliki tingkat reliabilitas yang baik
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Valid serta seluruh indikator memiliki tingkat reliabilitas yang baik
Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Valid serta seluruh indikator memiliki tingkat reliabilitas yang baik

3.4.2.3. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran tautan kuesioner untuk IKM dan IIPP Eksternal dilaksanakan pada tanggal 7 September 2020 – 2 Oktober 2020. Di awal pengumpulan data, tautan

kuesioner disebarakan kepada responden melalui *email blast* menggunakan aplikasi *kirim.email* dengan periode *reminder* sebanyak 3 kali yaitu.

Email blast ke-1: penyebaran kuesioner (seluruh pemohon) tanggal 7 September 2020

Email blast ke-2: *reminder* ke-1 tanggal 14 September 2020

Email blast ke-3: *reminder* ke-2 tanggal 21 September 2020

Email blast ke-4: *reminder* ke-3 tanggal 28 September 2020

Karena *return rate* atau persentase pengisian kuesioner oleh pengguna layanan masih rendah maka setelah menemukan aplikasi *WhatsApp message blast* dilakukan penyebaran *link* kuesioner melalui aplikasi ini sejak tanggal 28 September 2020 hingga 2 Oktober 2020. Beberapa kendala yang dihadapi dalam proses pengumpulan data dari pengguna layanan yaitu:

- a. Pengiriman kuesioner (surat pengantar dari Ditjen SDPPI dan *link* kuesioner) via *email* tidak langsung direspon oleh responden.
- b. Tidak ada tanggapan dari responden, khususnya di-*email*.
- c. Responden tidak membuka *email*.
- d. Responden mulai merespon (mengisi kuesioner *online*) setelah tim melakukan *follow up* beberapa kali dengan mengirimkan ulang pemberitahuan mengenai survei *online* melalui *WhatsApp* dan/atau SMS ke responden.
- e. Nomor kantor atau *handphone* yang tercantum dalam *database* responden tidak valid atau sudah tidak aktif.
- f. Nomor kontak pengguna layanan yang dicantumkan dalam *database* adalah nomor kantor sehingga sulit untuk di-*follow up* di masa pandemi ini karena banyak yang tidak sedang di kantor (*Work from Home/WFH*).

Penyebaran kuesioner IIPP untuk internal pegawai Ditjen SDPPI dilakukan dari tanggal 14 – 24 September 2020 melalui *link* yang diintegrasikan dengan portal pegawai Kementerian Komunikasi dan Informatika. *Link* ini hanya dapat diakses oleh pegawai Ditjen SDPPI. Pengisian kuesioner *online* oleh pakar dilakukan pada tanggal 17 – 26 September 2020 yang juga dielaborasi melalui FGD yang dilaksanakan pada 22 September 2020.

3.4.2.4. Metode *Sampling*

Dua syarat utama sampel yang baik adalah (1) representatif dan (2) cukup. Sampel yang representatif memiliki makna bahwa sampel yang terpilih seharusnya

mewakili karakteristik seluruh anggota populasi dan agar analisis dapat dilakukan dengan akurasi yang tinggi maka jumlah sampelnya pun harus cukup.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *stratified random sampling*. Pengertian *stratified random sampling* sendiri dalam buku “*Elementary Sampling Theory*” karya Taro Yamane menuliskan “*the process of breaking down the population into strata, selecting simple random samples from each stratum, and combining these into a single sample to estimate population parameter is called stratified random sampling*”.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dinyatakan bahwa *stratified random sampling* merupakan proses pengambilan sampel melalui proses pembagian populasi ke dalam strata, memilih sampel acak sederhana dari setiap stratum, dan menggabungkannya ke dalam sebuah sampel untuk menduga parameter populasinya.

Sampel yang representatif adalah sampel yang benar-benar dapat mewakili karakteristik seluruh populasi. Jika populasi bersifat homogen, maka sampel bisa diambil dari populasi yang mana saja, namun jika populasi bersifat heterogen, maka sampel harus mewakili dari setiap bagian yang heterogen dari populasi tersebut sehingga hasil penelitian dari sampel dapat terpenuhi terhadap setiap anggota populasi. Proses pembagian populasi ke dalam *stratum* bertujuan agar sampel yang diambil dari setiap *stratum* dapat merepresentasikan karakteristik populasi yang berukuran besar dan heterogen. Oleh karena itu, *stratum* harus dibentuk sehomogen mungkin dengan menganalisis karakteristik populasi dengan baik. Populasi dalam survei ini adalah pengguna layanan publik Ditjen SDPPI pada periode 2019-2020 (satu tahun terakhir). Berdasarkan ketersediaan data, maka pada survei tahun 2020 ini pengukuran survei layanan Ditjen SDPPI untuk layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR) hanya mencakup Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR). Terdapat tiga tahapan yang harus dilakukan dalam mengambil sampel dengan menggunakan metode *stratified random sampling*, yaitu:

- a. Tahap Pertama. Populasi yang berukuran N dibagi menjadi L sub-sub populasi yang masing-masing terdiri atas $N_1, N_2, N_3, \dots, N_L$ elemen. Di antara dua sub populasi tidak boleh ada yang saling tumpang tindih sehingga $N_1 + N_2 + N_3 + \dots + N_L = N$.
- b. Setiap stratum dapat dipandang sebagai populasi tersendiri (sub populasi). Dalam pembentukan *stratum* harus diperhatikan variabel yang dijadikan sebagai dasar

pembentukan *stratum*, yaitu variabel yang memiliki korelasi tinggi dengan variabel yang diteliti.

- c. Tahap Kedua. Sampel diambil dari setiap *stratum* secara terpisah (independen) dengan ukuran sampel dari masing-masing stratum adalah $n_1, n_2, n_3, \dots, n_L$ dengan syarat $n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_L = n$.
- d. Tahap Ketiga. Setelah diperoleh sampel, selanjutnya dilakukan pendugaan terhadap parameter yang diperlukan dan selanjutnya dibuat kesimpulan untuk populasi berdasarkan data sampel.

Rumus besar sampel finit adalah :

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 \sum_{h=1}^L \frac{N_h^2 P_h (1 - P_h)}{w_h}}{[N^2 d^2 + z_{1-\alpha/2}^2 \sum_{h=1}^L N_h P_h (1 - P_h)]}$$

- Di mana
- n = besar sampel minimum
 - N = besar populasi pemohon (7.246)
 - $Z_{1-\alpha/2}$ = nilai distribusi normal baku (tabel Z) pada $\alpha = 5\%$
 - P_h = harga proporsi di strata-h
 - d = kesalahan (absolut) yang dapat ditolerir (2,5%)
 - W_h = fraksi dari observasi yang dialokasi pada strata-h = N_h/N
 - L = jumlah seluruh strata yang ada

Dengan rumus tersebut didapatkan minimal jumlah responden sebesar 930 responden pengguna layanan Ditjen SDPPI yang akan di survei. Dengan stratifikasi proporsional, ukuran sampel setiap strata sebanding dengan ukuran populasi stratum. Ukuran sampel strata ditentukan oleh persamaan berikut:

$$n_h = \left(\frac{N_h}{N} \right) n$$

Adapun rincian minimal responden per layanan yang telah terboboti sebelumnya sebagai berikut:

Tabel 5. Rincian Jumlah Responden (Sumber: Data diolah tim peneliti)

Layanan	Populasi	Sampel	Sampel Representatif
Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (SFR)	3.341	429	511
Sertifikasi Operator Radio (SOR)	2.874	369	379
Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	220	28	92
Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	811	104	237
Total	7.246	930	1.219

Adapun untuk responden IIPP Internal adalah pegawai Ditjen SDPPI tahun 2019 dengan total populasi sebanyak 2.179 orang dan jumlah sampel yang representatif menjawab sebanyak 1.399, sehingga didapatkan *Margin of Error* 1,3%. Sedangkan pakar yang dilibatkan dalam survei ini adalah sebanyak 5 orang dari lembaga pemerintah, akademisi, provider, dan lembaga masyarakat/yayasan. Survei ini menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95%.

3.5. Teknik Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis data, terlebih dahulu dilakukan data *cleaning*. Data *cleaning* bertujuan untuk mengantisipasi kesalahan yang masih terjadi dalam proses *entry* data yang masih lolos dari penyaringan-penyaringan yang dilakukan oleh program. Setelah data benar-benar telah dinyatakan valid, selanjutnya dilakukan analisis data.

Analisis data meliputi perhitungan dan deskripsi data hasil penyebaran kuesioner. Hasil *entry* kuesioner oleh responden diolah kemudian dianalisis dan divisualisasi menggunakan *Tableau*. Hasil analisis akan memuat penjelasan dan pemahaman terhadap setiap unsur kepuasan masyarakat maupun integritas pelayanan publik. Dalam penyusunan rekomendasi strategi, digunakan *Nvivo* untuk mengidentifikasi isu yang muncul terkait masing-masing layanan. Adapun metode pengukuran IKM dan IIPP adalah sebagai berikut:

3.5.1. Pengukuran IKM dan IIPP

Pengukuran IKM dilakukan dengan pertanyaan kuesioner kepada responden pengguna layanan menggunakan penilaian dengan skala *likert* 1-4. Responden diminta untuk memberikan persepsi tentang pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Total nilai persepsi responden tersebut kemudian diterjemahkan dalam nilai

interval sesuai dengan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 dan dikonversikan untuk memperoleh indeks pengukuran dalam skala 100.

Tabel 6. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan (Menteri PAN-RB, 2017)

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

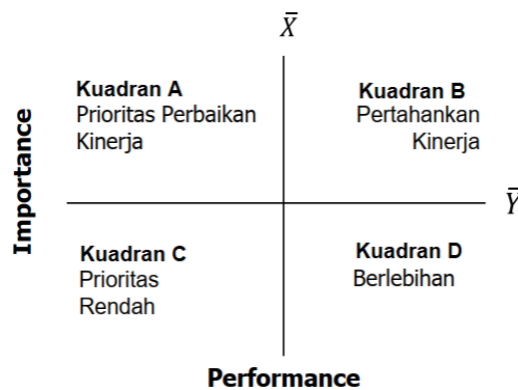
Penghitungan IKM dilakukan secara bertahap. Pertama, penghitungan rata-rata nilai persepsi dari semua responden survei setiap indikator. Hasil rata-rata persepsi masing-masing indikator tersebut kemudian diterjemahkan dalam nilai interval sesuai Tabel 6 dalam Permen PANRB dan mendapatkan nilai hasil konversi dalam skala 100. Nilai konversi tersebut digunakan untuk mengetahui kategori mutu pelayanan yaitu D= Tidak Baik; C= Kurang Baik; B= Baik; dan A= Sangat Baik. Sehingga, masing-masing indikator tiap layanan akan memiliki kategori mutu.

Kemudian untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata dari seluruh nilai indikator dalam tiap layanan. Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata setiap indikator pelayanan, kemudian dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 1/9 (untuk 9 indikator). Atau dengan kata lain, total rata-rata nilai persepsi responden pada semua indikator dibagi jumlah indikatornya. Metode penghitungan di atas juga diterapkan untuk perhitungan IIPP.

3.5.2. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dan digunakan untuk mengukur tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kepuasan (*performance*) pengguna layanan terhadap indikator-indikator kinerja dari sebuah layanan yang digunakannya. IPA menyatukan kedua pengukuran tersebut dan menggambarkannya dalam bentuk diagram kartesius, dimana sumbu vertikal menggambarkan tingkat harapan (*importance*) dan sumbu horizontal menggambarkan

tingkat kepuasan (*performance*). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* (sangat tidak setuju-sangat setuju).



Gambar 12. Diagram kartesius IPA (Martilla & James, 1977)

Kuadran A: 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.

3.5.3. Perhitungan Kesenjangan (*Gap*) Antara Harapan dan Kinerja

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung berdasarkan 2 (dua) skor penilaian dari pengguna layanan, yaitu skor penilaian terhadap harapan atau kepentingan (*importance*) dan skor penilaian terhadap kinerja (*performance*). Nilai IKM yang diperoleh dari perhitungan berdasarkan *importance* dan *performance* ini diperlukan untuk memperoleh kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna layanan terhadap

kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Ditjen SDPPI. Kesenjangan ini dihitung dengan persamaan (PT Sigma Research Indonesia, 2017):

$$\text{Gap} = \text{Harapan/Kepentingan (Importance)} - \text{Kinerja (Performance)}$$

Berdasarkan persamaan di atas, perhitungan *Gap Analysis* diperoleh dengan menghitung selisih antara IKM - *Importance* dengan IKM - *Performance*, misalnya:

IKM – Harapan/Kepentingan (<i>Importance</i>)	= 3,50
IKM – Kinerja (<i>Performance</i>)	= <u>3,00</u> -
Indeks Kesenjangan (<i>Gap</i>)	= 0,50

Semakin kecil nilai Indeks Kesenjangan (*Gap*), maka pelayanan publik yang ada saat ini makin mendekati kesesuaian dengan harapan pengguna layanan. Tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja ini akan diperinci untuk setiap indikator survei, kemudian menghasilkan sebuah analisis tingkat kesenjangan atau biasa disebut dengan istilah *Gap Analysis*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI

Hasil penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan publik Ditjen SDPPI tahun 2020 yang diperoleh melalui survei disajikan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Nilai IKM Layanan Publik Ditjen SDPPI

No	Layanan	IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Skala 1 - 4	Skala 25 - 100		
1	Perizinan Penggunaan SFR	3,74	93,57	A	Sangat Baik
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	3,80	95,02	A	Sangat Baik
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3,63	90,77	A	Sangat Baik
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3,63	90,81	A	Sangat Baik
Nilai IKM Ditjen SDPPI		3,70	92,54	A	Sangat Baik

Sumber: Data diolah tim peneliti

Tabel 7 menunjukkan bahwa layanan Ditjen SDPPI dengan nilai IKM paling tinggi adalah Sertifikasi Operator Radio yang tahun ini hanya mencakup REOR, dengan nilai 3,80. Sedangkan layanan dengan nilai IKM paling rendah adalah Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dengan nilai 3,63 atau dikonversikan menjadi 90,77 dalam skala 100. Meski demikian dapat dilihat bahwa nilai IKM semua layanan sudah berada di atas angka 3,5 dan berkontribusi terhadap tercapainya nilai IKM Ditjen SDPPI sebesar 3,70 atau 92,54. Dari tabel juga dapat diketahui bahwa masing-masing layanan memiliki mutu pelayanan “A” dengan kinerja unit “Sangat Baik”.

Nilai IKM ini lebih tinggi atau naik dibandingkan dengan nilai IKM Ditjen SDPPI tahun 2019 yaitu 3,53 atau 88,15 dalam skala 100. Jika dianalisis berdasarkan nilai IKM beberapa tahun terakhir, layanan SOR selalu mendapatkan nilai IKM yang paling tinggi dibandingkan ketiga layanan publik Ditjen SDPPI lainnya. Tahun 2018, SOR mendapatkan angka tertinggi yaitu 3,44 atau setara dengan 85,91 sedangkan pada tahun 2019 berada di posisi teratas dengan nilai 3,69 (92,25 dalam skala 100). Adapun nilai IKM terendah di tahun 2019 adalah layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat

Telekomunikasi dengan skor 3,43 atau 85,75, sedangkan di tahun 2018 nilai paling rendah diperoleh layanan Perizinan Penggunaan SFR yaitu 3,25 yang dalam skala 100 dapat dikonversikan sebesar 81,28.

4.1.1. IKM Layanan Perizinan Penggunaan SFR

Nilai IKM untuk layanan perizinan penggunaan SFR adalah mencakup perizinan untuk Dinas Tetap, Dinas Bergerak, Penyiaran, Maritim, Penerbangan, dan Satelit untuk kategori Permohonan ISR, Perpanjangan ISR, Perubahan Data ISR, maupun Penghentian Masa Laku ISR. Nilai IKM untuk layanan ini dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Nilai IKM Layanan Perizinan Penggunaan SFR

No	Indikator	IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Skala 1 - 4	Skala 25 - 100		
1	Persyaratan	3,73	93,15	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,72	93,05	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,72	93,10	A	Sangat Baik
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	3,77	94,13	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,83	95,69	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,76	94,03	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,82	95,50	A	Sangat Baik
8	Pengaduan Layanan	3,57	89,29	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,77	94,18	A	Sangat Baik
Nilai IKM Layanan Perizinan Penggunaan SFR		3,74	93,57	A	Sangat Baik

Sumber: Data diolah tim peneliti

Tabel 8 menunjukkan hasil penilaian IKM untuk indikator yang menjadi penilaian dalam layanan Perizinan Penggunaan SFR. Berdasarkan data yang diperoleh, nilai indikator layanan tersebut masuk dalam selang 3,5324-4 artinya kinerja setiap indikator pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan Perizinan Penggunaan SFR masuk dalam kategori "Sangat Baik".

Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi oleh responden adalah Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,83 atau 95,69) dan Perilaku Pelaksana (3,82 atau 95,50). Indikator yang mendapatkan nilai terendah adalah Pengaduan Layanan (3,57 atau

89,29). Meskipun Pengaduan Layanan masuk dalam kategori “Sangat Baik”, namun perlu dilakukan penanganan yang lebih baik lagi untuk mengatasi keluhan para pengguna layanan. Berdasarkan hasil survei, responden menyatakan kecepatan penyelesaian masih kurang memuaskan. Hal ini disebabkan belum adanya *tracking* penyelesaian pengaduan. Selain itu, responden juga menganggap lamanya waktu layanan pengaduan.

Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, nilai IKM Perizinan SFR secara keseluruhan terbesar pada tahun 2020. Nilai indikator terbesar pada tahun 2017 terdapat pada Kompetensi Petugas (84,07) dan nilai terendah pada Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (73,82). Sedangkan pada tahun 2018, indikator dengan nilai IKM terbesar adalah Persyaratan (3,33 atau 83,27) dan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan (3,14 atau 78,60). Pada tahun 2019 terjadi kenaikan yang cukup signifikan dibandingkan tahun sebelumnya yaitu pada nilai 3,53 atau setara dengan 88,22 dalam skala 100. Nilai terbesar terdapat pada indikator Sarana Prasarana (3,63 atau 90,75), sedangkan nilai terendah pada indikator Pengaduan Saran Masukan (3,35 atau 83,75).

4.1.2. *Gap Analysis* dan IPA Layanan Perizinan Penggunaan SFR

Analisis kesenjangan antara tingkat kepentingan atau harapan pengguna layanan dengan kinerja yang ditunjukkan melalui kepuasan yang mereka alami untuk layanan Perizinan Penggunaan SFR dapat dilihat melalui Tabel 9 dan pemetaan indikator pada diagram kartesius IPA bisa dilihat pada Gambar 13.

Analisis kesenjangan pada Tabel 9 menunjukkan bahwa dari sembilan indikator, terdapat satu indikator yang memiliki selisih nilai kepentingan dan kinerja melebihi ambang batas atas kesenjangan 0,20, yaitu Pengaduan Layanan (0,31). Indikator Pengaduan Layanan (ditunjukkan dengan angka 8) dan indikator Waktu Penyelesaian layanan (ditunjukkan dengan angka 3) pada Gambar 13 berada pada kuadran A diagram kartesius. Meskipun berada pada kuadran A, nilai kesenjangan indikator Waktu Penyelesaian Layanan masih berada di bawah ambang batas atas kesenjangan, berbeda dengan indikator Pengaduan Layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja Ditjen SDPPI dalam merespon pengaduan pengguna layanan masih agak jauh dari harapan pengguna layanan perizinan penggunaan spektrum frekuensi radio.

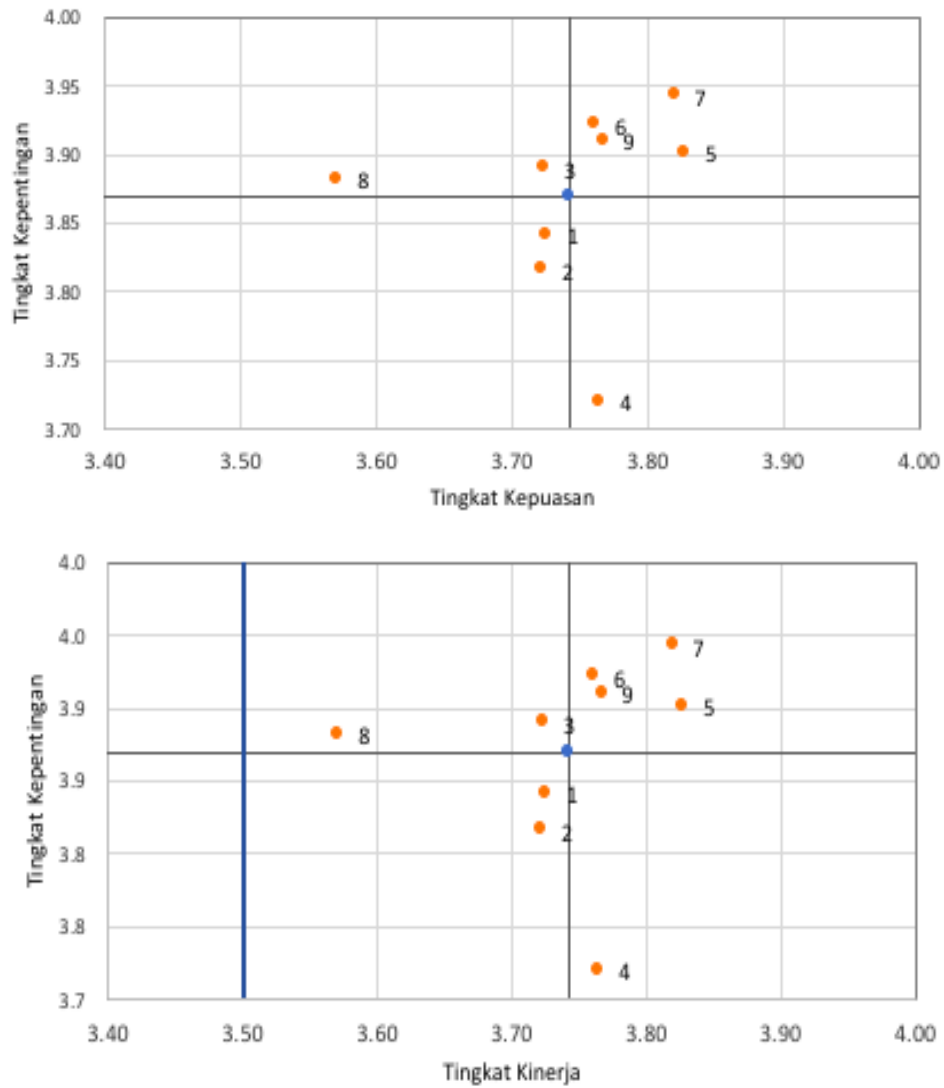
Tabel 9. *Gap Analysis* Layanan Perizinan Penggunaan SFR

No	Indikator	Kepentingan	Kinerja	Gap
1	Persyaratan	3,84	3,73	0,12
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,82	3,72	0,09
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,89	3,72	0,17
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	3,72	3,77	-0,05
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,90	3,83	0,07
6	Kompetensi Pelaksana	3,92	3,76	0,16
7	Perilaku Pelaksana	3,94	3,82	0,12
8	Pengaduan Layanan	3,88	3,57	0,31
9	Sarana dan Prasarana	3,91	3,77	0,14
Rata-rata kesenjangan				0,13
Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)				0,09
Keragaman (<i>Variance</i>)				0,01
Ambang batas bawah kesenjangan				0,05
Ambang batas atas kesenjangan				0,20

Sumber: Data diolah tim peneliti

Meskipun indikator Pengaduan Layanan berada di atas ambang batas kesenjangan, namun indikator tersebut dan seluruh indikator lainnya masih berada di atas nilai IKM yang ditetapkan dalam penetapan kinerja (PK) Ditjen SDPPI sebesar 3,5 yang ditunjukkan oleh garis biru vertikal pada Gambar 13 (bawah).

Jika dibandingkan grafik IPA layanan Perizinan Penggunaan SFR pada tahun 2019, hanya terdapat satu indikator yang berada pada kuadran A, yaitu Waktu Penyelesaian Layanan. Penambahan satu indikator, yaitu Pengaduan Layanan pada grafik IPA layanan Perizinan Penggunaan SFR tahun 2020 menunjukkan bahwa terdapat kenaikan persepsi pengguna terhadap tingkat kepentingan indikator Pengaduan Layanan. Untuk indikator Waktu Penyelesaian Layanan, terdapat kenaikan tingkat kinerja dibandingkan dengan tahun 2019 sehingga nilai kesenjangannya (*gap*-nya) berkurang.



Gambar 13. Diagram IPA Layanan Perizinan Penggunaan SFR Tanpa Sumbu PK (atas) dan dengan Sumbu PK (bawah) (Sumber: Data diolah tim peneliti)

Keterangan:

No	Indikator
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur
3	Waktu Penyelesaian Layanan
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Pengaduan Layanan
9	Sarana dan Prasarana

Secara lengkap, berikut klasifikasi indikator berdasarkan kuadrannya:

Kuadran A: Prioritas Perbaikan Kinerja

- a. Waktu Penyelesaian Layanan
- b. Pengaduan Layanan

Kuadran B: Pertahankan Kinerja

- a. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
- b. Kompetensi Pelaksana
- c. Perilaku Pelaksana
- d. Sarana dan Prasarana

Kuadran C: Prioritas Rendah

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Kuadran D: Berlebihan

- a. Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif

4.1.3. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perizinan Penggunaan SFR

Dari keseluruhan responden yang menjawab kuesioner, sebesar 20,55% pernah menyampaikan pengaduan layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio. Sebagian besar responden yang pernah menyampaikan pengaduan menyatakan puas dengan kinerja layanan ini atau kinerja layanan dianggap sudah baik, yaitu sebesar 65,71%. Terkait dengan layanan Perizinan Penggunaan SFR, dapat diidentifikasi beberapa isu yang diperoleh dari hasil survei. Isu permasalahan, penyebab, dan rekomendasi strategi dapat dipetakan pada matrik yang disajikan pada Tabel 10. Indikator yang berada pada kuadran A pada pemetaan diagram IPA yaitu indikator ketiga (Waktu Penyelesaian Layanan) dan indikator kedelapan (Pengaduan Layanan) diberikan kolom berwarna kuning pada Tabel 10.

Tabel 10. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perizinan Penggunaan SFR

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Persyaratan	Petugas kurang merespon terhadap revisi persyaratan	Kemampuan petugas dalam merespon revisi persyaratan masih belum merata karena petugas melayani multilayanan (lingkup yang dilayani terlalu luas)	<ul style="list-style-type: none"> • Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu • Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan
	Tampilan <i>website</i> untuk informasi persyaratan kurang <i>user friendly</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Belum dilakukan <i>upgrade</i> sistem • Tampilan masih dalam <i>website</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan modifikasi tampilan agar lebih <i>user friendly</i> • Dibuatkan versi <i>mobile application</i>
	Data Ditjen PPI (Telsus) belum sinkron dengan data dari Ditjen SDPPI	Belum dilakukan sinkronisasi data Ditjen PPI dan Ditjen SDPPI	Melakukan sinkronisasi data di Ditjen PPI dan Ditjen SDPPI secara berkala
Sistem, Mekanisme, Prosedur	Jawaban petugas mengenai pertanyaan prosedur kurang memuaskan	Petugas kurang memahami prosedur dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> • Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu • Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan
	Ditolaknya permohonan dari LPK karena kanal mengganggu radio eksisting	Kanal frekuensi untuk LPK sifatnya sangat terbatas. Proses tindak lanjut permohonan dilakukan berdasarkan <i>case-per-case</i> dengan mempertimbangkan ada tidaknya LPK sekitar dan	Menyediakan peta wilayah yang masih bisa mengajukan perizinan radio

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
		parameter lainnya (geografis)	
	Data pemancar dan perangkat belum seluruhnya <i>update</i>	Terdapat perangkat lama yang belum di- <i>update</i> di <i>database</i> . Sedangkan, perangkat baru sudah seluruhnya	Melakukan <i>update</i> data pemancar dan perangkat secara berkala
	Notifikasi status permohonan terkadang tidak masuk di <i>email</i>	Terdapat beberapa <i>error/kendala</i> di sistem dan antrian <i>email</i>	<i>Maintenance</i> secara berkala terutama terkait pengiriman <i>email</i> notifikasi
Waktu Penyelesaian Layanan	Kurangnya waktu pengajuan perizinan	Tidak ada waktu permohonan izin di luar jam kerja	Menerapkan sistem antrian loket <i>online</i> dengan kuota harian tertentu agar waktu penyelesaian layanan (waktu penanganan) untuk satu pengguna layanan dan waktu penyelesaian layanan harian dapat diperhitungkan dengan tepat sehingga memudahkan penetapan standar waktu penyelesaian layanan
Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	Kurangnya informasi pembayaran	Tidak ada informasi/notifikasi kembali pembayaran sehari sebelum <i>deadline</i>	Perlu ditambahkan notifikasi pembayaran satu hari sebelum <i>deadline</i>
Kompetensi Pelaksana	Pengguna layanan menganggap respon yang diberikan kurang cepat dalam menanggapi pengajuan permohonan	Tidak mendapatkan informasi yang jelas karena kurangnya kompetensi petugas	<ul style="list-style-type: none"> • Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu • Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan • Peningkatan sistem pelayanan terutama informasi bagi para pemohon izin, baik untuk pemohon baru atau perpanjangan, diantaranya dengan dilakukan analisis dan evaluasi setiap bulan seperti pertanyaan berulang (FAQ)

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Petugas loket kurang proaktif dalam menjelaskan poin perizinan dan menjawab pertanyaan konsumen Pengguna layanan mengeluhkan standar “<i>Customer Service</i>” yang dimiliki seperti senyum dan sapa. Masih ada beberapa petugas loket yang dianggap kurang ramah/arogan dan menjawab pertanyaan/keluhan dengan seadanya saja 	<p>Petugas loket kurang proaktif dalam menjelaskan poin perizinan dan menjawab pertanyaan pengguna layanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Petugas lebih proaktif dan responsif terhadap permintaan layanan perizinan termasuk informasi kelengkapan berkas yang dibutuhkan (jika ada kekurangan berkas atau kebutuhan lain untuk proses perizinan, petugas diharapkan bisa/berinisiatif menginformasikan kepada pengguna layanan agar bisa dilengkapi/dipenuhi) Peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan asistensi agar lebih mudah dipahami (loket)
	<ul style="list-style-type: none"> Kejelasan informasi melalui <i>contact center</i> masih kurang Kecepatan respon masih kurang (<i>contact center</i> sering mengatakan “akan disampaikan ke PIC terkait” dan membuat pengguna layanan menunggu tanpa kejelasan karena kadang tidak ada tindak lanjutnya) 	<p>Pemahaman petugas <i>contact center</i> mengenai perizinan dan kejelasan informasi yang diterima pengguna layanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan Peningkatan kemampuan komunikasi petugas dalam menjelaskan layanan perizinan Kecepatan respon petugas <i>contact center</i> perlu ditingkatkan (harus ada SOP yang jelas berapa lama waktu jawab setiap pertanyaan konsumen terutama melalui email, termasuk tindak lanjut oleh PIC yang bertanggung jawab pada layanan tersebut)

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Pengaduan Layanan	Kecepatan penyelesaian layanan oleh petugas <i>contact center</i> masih kurang memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> • Belum adanya <i>tracking</i> penyelesaian pengaduan • Waktu penyelesaian layanan pengaduan masih dianggap lama 	<ul style="list-style-type: none"> • Perlu dipersiapkan aplikasi <i>tracking</i> layanan pengaduan, misalnya dalam bentuk <i>mobile application</i> untuk memudahkan proses <i>tracking</i> • Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu • Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan penggunaan <i>website</i> layanan masih kurang • Kemudahan <i>upload</i> dan/atau <i>download</i> dokumen masih kurang dimana sering terjadi kegagalan pada saat <i>upload</i> dokumen • Kehandalan <i>website</i> layanan masih kurang (sering <i>down/hang</i>) • Kemudahan menelusuri (<i>tracking</i>) setiap tahapan melalui <i>website</i> masih kurang 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Website</i> kurang komunikatif bagi pengguna yang awam • Kehandalan <i>website</i> masih kurang 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Upgrade</i> tampilan <i>website</i> dan tingkatkan fitur • <i>Website</i> dibuat lebih terstruktur dan tidak <i>error</i> sewaktu <i>upload</i> dokumen • Format <i>file</i> yang diterima sistem diperbanyak atau lebih bervariasi jenisnya • Perlu peningkatan kehandalan <i>website</i> agar tidak mudah <i>hang</i> ketika digunakan banyak orang • Penambahan fitur untuk pencarian dokumen dengan menggunakan kata kunci “Lokasi” dan “Jenis peralatan” karena saat ini pencarian dokumen hanya berdasarkan nomor aplikasi • Perlu dipersiapkan aplikasi <i>tracking</i> layanan, misalnya dalam bentuk <i>mobile application</i> untuk memudahkan proses <i>tracking</i>

Sumber: Data diolah tim peneliti

4.1.4. IKM Layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR)

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat atas layanan SOR untuk tahun 2020 dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang mengajukan

sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR). Berdasarkan hasil pengolahan data survei, nilai IKM untuk layanan Sertifikasi SOR dijabarkan dalam Tabel 11.

Tabel 11 menunjukkan IKM layanan SOR yang diwakili oleh Sertifikasi REOR secara keseluruhan adalah sebesar 3,80 atau 95,2. Bila dilihat per indikator layanan, 8 indikator mendapat penilaian di atas 3,5 artinya kinerja 8 indikator layanan SOR masuk dalam kategori “Sangat Baik” dan hanya satu indikator dengan penilaian “Baik” yaitu Pengaduan Layanan. Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan Indeks 3,88, selanjutnya, indikator Kompetensi Pelaksana (3,87) dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,86). Sedangkan indikator Sistem, Mekanisme, Prosedur, Waktu Penyelesaian Layanan, dan Perilaku Pelaksana mendapatkan penilaian indeks 3,85. Indikator Pengaduan Layanan mendapat penilaian terendah dibanding indikator lainnya (3,47).

Tabel 11. Nilai IKM Layanan SOR

No	Indikator	IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Skala 1 - 4	Skala 25 - 100		
1	Persyaratan	3,79	94,72	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,85	96,24	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,85	96,31	A	Sangat Baik
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	3,78	94,53	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,86	96,50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,87	96,77	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,85	96,24	A	Sangat Baik
8	Pengaduan Layanan	3,47	86,76	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,88	97,10	A	Sangat Baik
Nilai IKM Layanan SOR		3,80	95,02	A	Sangat Baik

Sumber: Data diolah tim peneliti

IKM SOR secara keseluruhan menunjukkan tren peningkatan selama periode 2017-2020. Membandingkan kinerja pelayanan tahun 2020 dengan kinerja beberapa tahun terakhir (2017-2019) untuk masing-masing indikator, hanya indikator Pengaduan Layanan yang mengalami penurunan sementara delapan indikator lainnya

mengalami peningkatan. Berdasarkan mekanisme logika kuesioner *online* yang disebarkan kepada responden, hanya responden yang pernah mengajukan pengaduan yang dapat menilai layanan pengaduan SOR. Dari keseluruhan responden, hanya 4,49% yang pernah melakukan pengaduan. Berdasarkan penilaian dan masukan responden terhadap pelayanan pengaduan maka perlu dilakukan perbaikan terkait penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan dan mempercepat waktu merespon pengaduan.

4.1.5. Gap Analysis dan IPA Layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR)

Gap analysis dilakukan untuk melihat kesenjangan antara kepentingan layanan dan kinerja (kepuasan) layanan yang dinilai oleh responden.

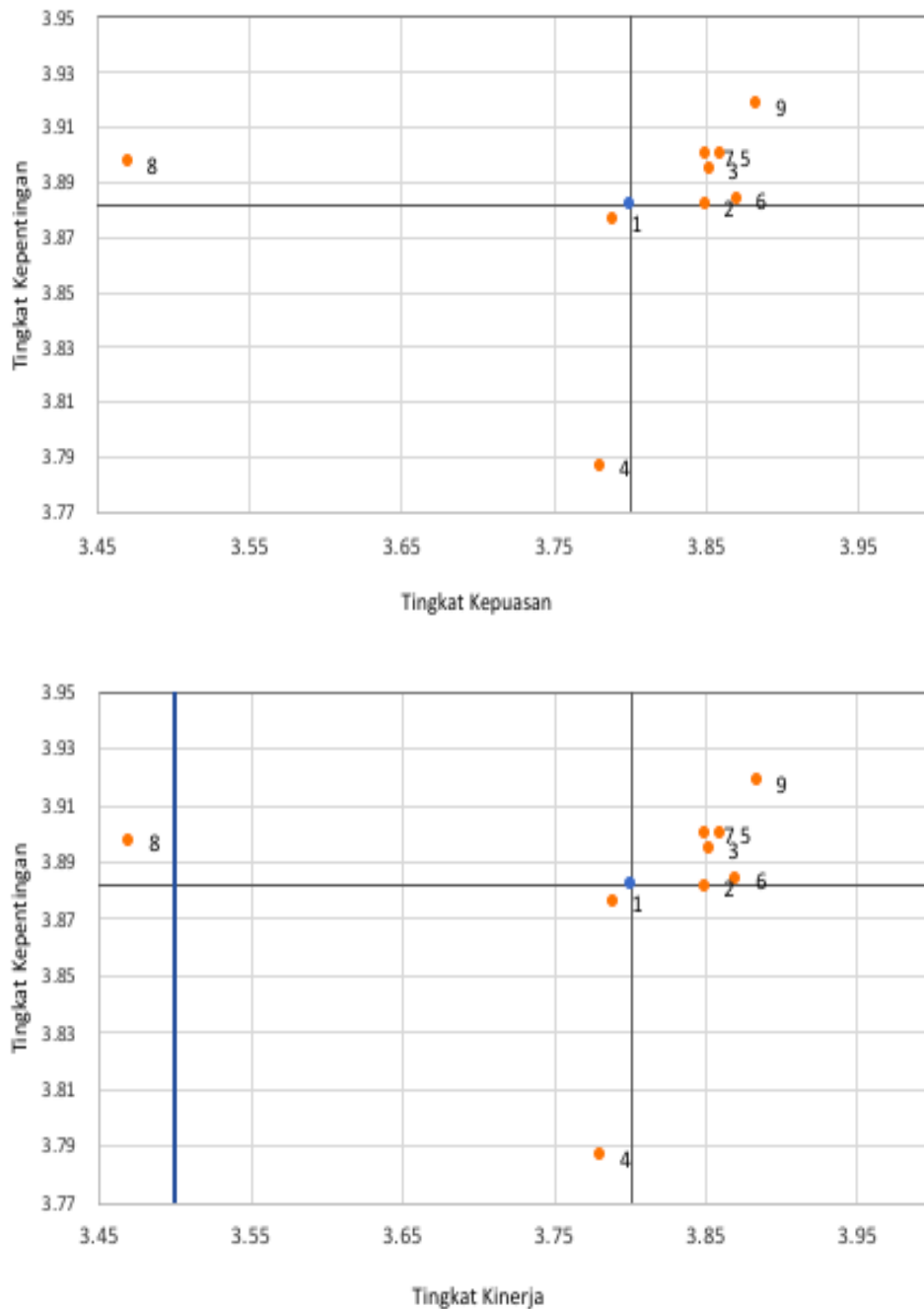
Tabel 12. *Gap Analysis* Layanan SOR

No	Indikator	Kepentingan	Kinerja	Gap
1	Persyaratan	3,88	3,79	0,09
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,88	3,85	0,03
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,89	3,85	0,04
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	3,79	3,78	0,01
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,90	3,86	0,04
6	Kompetensi Pelaksana	3,88	3,87	0,01
7	Perilaku Pelaksana	3,90	3,85	0,05
8	Pengaduan Layanan	3,90	3,47	0,43
9	Sarana dan Prasarana	3,92	3,88	0,03
Rata-rata kesenjangan				0,08
Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)				0,13
Keragaman (<i>Variance</i>)				0,02
Ambang batas bawah kesenjangan				-0,02
Ambang batas atas kesenjangan				0,18

Sumber: Data diolah tim peneliti

Berdasarkan data pada Tabel 12, dapat dilihat bahwa terdapat kesenjangan atau *gap* antara kepentingan dan kinerja layanan yang dinilai oleh responden SOR. Kesenjangan tertinggi ada pada indikator Pengaduan Layanan (0,43). Kesenjangan Pengaduan Layanan jauh di atas rata-rata kesenjangan indikator layanan SOR lainnya

(0,08). Untuk melihat hubungan antara kepentingan dan tingkat kinerja unit maka dilakukan pemetaan indikator dalam analisis kuadran yang ditunjukkan pada Gambar 14.



Gambar 14. Diagram IPA Layanan SOR Tanpa Sumbu PK (atas) dan dengan Sumbu PK (bawah)
(Sumber: Data diolah tim peneliti)

Keterangan:

No	Indikator
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur
3	Waktu Penyelesaian Layanan
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Pengaduan Layanan
9	Sarana dan Prasarana

Pemetaan indikator dilakukan dengan kuadran IPA untuk mengidentifikasi faktor kinerja dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan. Pemetaan indikator dalam masing-masing kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A: Prioritas Perbaikan Kinerja

- a. Pengaduan Layanan. Pada kuadran A ini, indikator Pengaduan Layanan memiliki indeks kepuasan di bawah *threshold* yang telah ditentukan (3,5).

Kuadran B: Pertahankan Kinerja

- a. Waktu Penyelesaian Layanan
- b. Produk Spesifikasi Layanan
- c. Kompetensi Pelaksana
- d. Perilaku Pelaksana
- e. Sarana dan Prasarana

Kuadran C: Prioritas Rendah

- a. Persyaratan
- b. Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif

Kuadran D: Berlebihan

- a. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Garis vertikal berwarna biru pada Gambar 14 (bawah) merupakan target minimum atau *threshold* kinerja (*performance*) pelayanan publik yang ditetapkan Ditjen SDPPI yakni sebesar 3,50. Berdasarkan grafik tersebut, dapat diamati bahwa hanya indikator Pengaduan Layanan (ditandai dengan angka 8) yang berada di bawah target

sementara delapan indikator lainnya melampaui target minimum. Membandingkan kinerja indikator layanan di kuadran A dan B untuk tahun 2019 dan 2020, ditemukan beberapa indikator yang mengalami perubahan yakni indikator Pengaduan Layanan dan Kompetensi Pelaksana. Pada tahun 2019, indikator Kompetensi Pelaksana berada di kuadran A sementara pada tahun 2020 menempati kuadran B yang berarti mengalami peningkatan. Peningkatan kinerja pelayanan dalam hal Kompetensi Pelaksana merupakan hasil dari upaya peningkatan kualitas SDM yang telah dilakukan oleh Ditjen SDPPI baik untuk petugas *front office* maupun *back office*, antara lain kegiatan *refreshment/training* secara berkala terhadap petugas semua unit layanan dalam waktu sebulan sekali, penjadwalan *briefing* untuk petugas pelaksana baik di loket dan *contact center* melalui tatap muka maupun *webinar*, *capacity building*, dan regenerasi berkala untuk petugas *contact center* maupun loket. Berbeda dengan indikator Kompetensi Pelaksana, indikator Pengaduan Layanan bergeser dari kuadran B di tahun 2019 ke kuadran A di tahun 2020.

4.1.6. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR)

Tabel 13 menyajikan isu yang diidentifikasi dari pelaksanaan pelayanan SOR dan rekomendasi strategi peningkatan layanan terkait isu tersebut. Namun karena survei tahun 2020 hanya mencakup layanan Sertifikasi REOR maka isu yang teridentifikasi hanya terbatas pada layanan Sertifikasi REOR. Indikator pengaduan layanan REOR memiliki penilaian terendah dan berada di bawah target PK Ditjen SDPPI (3,5). Namun, sesuai mekanisme logika kuesioner *online* yang disebarkan, hanya responden yang pernah mengajukan pengaduan yang dapat menilai layanan pengaduan. Jika dilihat secara keseluruhan, hanya sebesar 4,49% responden yang pernah melakukan pengaduan. Bila dijabarkan lebih detail, dari 4,49% responden yang melakukan pengaduan, hanya sebesar 1,06% yang menganggap layanan pengaduan memiliki penilaian yang kurang memuaskan atau kurang baik, dan sisanya, 3,43% responden mempersepsikan layanan pengaduan REOR sudah memuaskan atau sudah baik.

Tabel 13. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan SOR

Indikator	Isu/Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Pengaduan Layanan	Pengguna layanan REOR menganggap pengaduan layanan yang mereka sampaikan tidak direspon dengan baik	<ul style="list-style-type: none"> Loket fisik SDPPI: Pengaduan layanan lambat direspon dan tidak ditanggapi. <i>Email</i>: Terlambat dalam merespon <i>email</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Antrian di loket sangat lama (tidak seimbang antara pengunjung loket dan nomor antrian) Informasi terkait mengulang ujian ORU kurang tersampaikan dengan baik 	Loket melayani semua jenis layanan publik yang ada di Ditjen SDPPI, tidak hanya khusus REOR	<ul style="list-style-type: none"> Penambahan jumlah loket pengambilan sertifikat REOR Penerbitan <i>e-certificate</i> (perlu ratifikasi peraturan untuk e-sertifikat) Menerapkan sistem antrian loket <i>online</i> dengan kuota harian tertentu agar waktu penyelesaian layanan (waktu penanganan) untuk satu pengguna layanan dan waktu penyelesaian layanan harian dapat diperhitungkan sehingga semua pengguna layanan yang datang dapat terlayani <i>Mobile application</i> untuk memfasilitasi kemudahan dalam mengakses informasi terkait sertifikasi REOR dan perkembangan di dunia operator radio elektronika

Sumber: Data diolah tim peneliti

4.1.7. IKM Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Tabel 14 berikut ini menyajikan hasil penilaian IKM untuk layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar 3,63 atau 90,77. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dikategorikan “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan “A”. Indikator dengan nilai IKM paling tinggi adalah Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif (3,77) sedangkan paling rendah adalah Pengaduan Layanan (3,38). Meskipun Indikator Pengaduan Layanan tersebut mendapatkan penilaian terendah tetapi masih masuk dalam kategori “Baik”.

Tabel 14. Nilai IKM Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Skala 1 - 4	Skala 25 - 100		
1	Persyaratan	3,51	87,77	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,57	89,13	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,60	89,95	A	Sangat Baik
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	3,77	94,29	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,71	92,66	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,74	93,48	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,76	94,02	A	Sangat Baik
8	Pengaduan Layanan	3,38	84,62	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,64	91,03	A	Sangat Baik
Nilai IKM Layanan Pengujian		3,63	90,77	A	Sangat Baik

Sumber: Data diolah tim peneliti

Hasil penilaian IKM untuk layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi beberapa tahun terakhir dibandingkan dengan hasil IKM tahun ini mengalami peningkatan. Tahun 2017 IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi mendapatkan penilaian sebesar 79,20 dengan kategori “Baik”. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi mengalami kenaikan poin sebesar 3,06 pada tahun 2018. Dengan nilai IKM mencapai 82,26 (3,29 dalam skala 4) maka kinerja layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun 2018 juga dinilai “Baik”. Peningkatan kembali terjadi pada tahun 2019, dengan kenaikan sebesar 3,99 maka IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi mendapatkan nilai 86,25 atau 3,45 dalam skala 4 dengan kategori “Baik”. Tren kenaikan ini terus berlanjut hingga tahun 2020, dengan kenaikan sebesar 4,52 (dalam skala 100) maka IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi mendapatkan kategori “Sangat Baik”.

Hasil analisis kualitatif dilakukan terhadap indikator terendah untuk mengetahui permasalahan yang menjadi penyebab penanganan Pengaduan Layanan belum memuaskan bagi pengguna layanan. Responden menilai bahwa penanganan Pengaduan Layanan ketika mengurus Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dalam bentuk respon petugas terhadap pengaduan pengguna agak lama dan kurang solutif, khususnya yang berkaitan dengan teknis.

4.1.8. Gap Analysis dan IPA Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

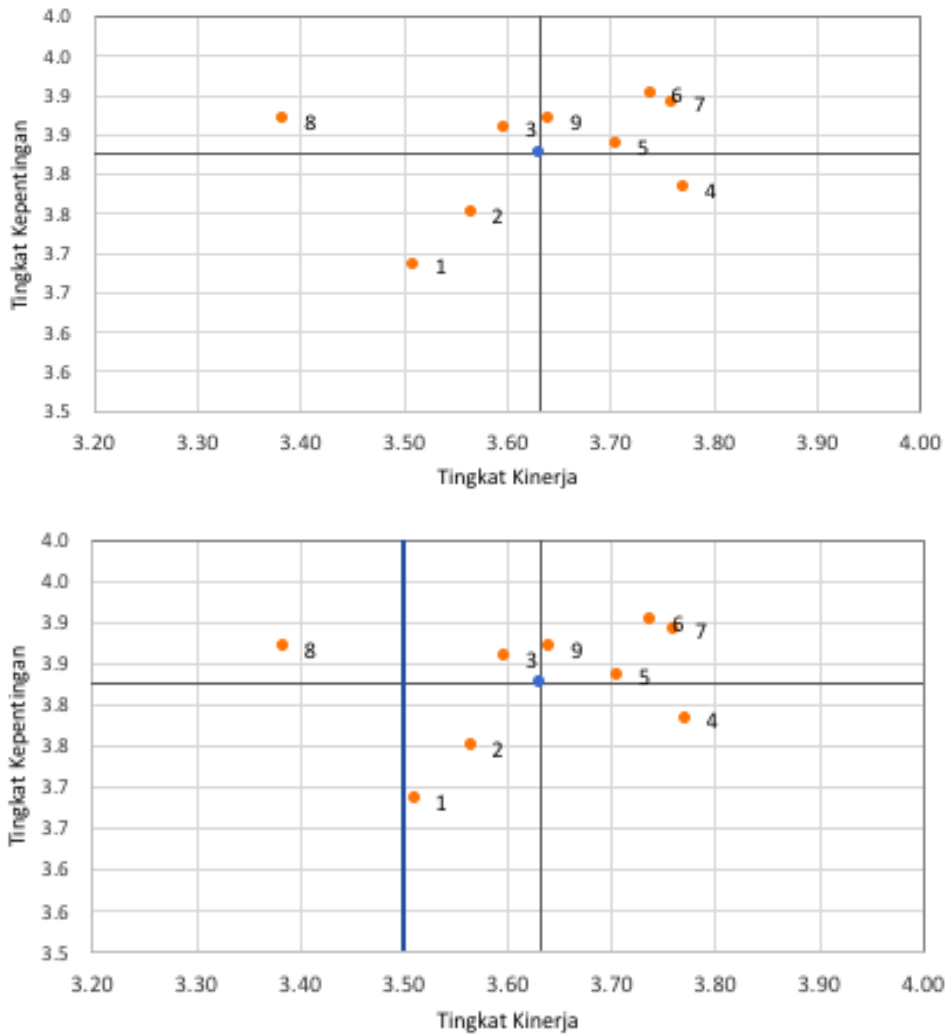
Pada bagian ini akan disajikan hasil dari 2 (dua) jenis analisis, yaitu analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) dan analisis kuadran pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Tabel 15. *Gap Analysis* Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	Kepentingan	Kinerja	Gap
1	Persyaratan	3,68	3,51	0,17
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,75	3,57	0,18
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,86	3,60	0,26
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	3,78	3,77	0,01
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,84	3,71	0,13
6	Kompetensi Pelaksana	3,90	3,74	0,16
7	Perilaku Pelaksana	3,89	3,76	0,13
8	Pengaduan Layanan	3,87	3,38	0,48
9	Sarana dan Prasarana	3,87	3,64	0,23
Rata-rata kesenjangan				0,20
Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)				0,13
Keragaman (<i>Variance</i>)				0,02
Ambang batas bawah kesenjangan				0,10
Ambang batas atas kesenjangan				0,30

Sumber: Data diolah tim peneliti

Dari Tabel 15 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator Pengaduan Layanan (0,48). Fakta ini menunjukkan bahwa pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap kualitas Pengaduan Layanan yang diberikan oleh pelayanan di unit layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI. Namun, pada kenyataannya kinerja yang diterima masih jauh dari harapan pengguna layanan. Adapun pemetaan indikator pada kuadran kartesian IPA untuk mengidentifikasi faktor kinerja dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan disajikan pada Gambar 15.



Gambar 15. Diagram IPA Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tanpa Sumbu PK (atas) dan dengan Sumbu PK (bawah) (Sumber: Data diolah tim peneliti)

Keterangan:

No	Indikator
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur
3	Waktu Penyelesaian Layanan
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Pengaduan Layanan
9	Sarana dan Prasarana

Pemetaan indikator dalam masing-masing kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kuadran A: Prioritas Perbaikan Kinerja

- a. Waktu Penyelesaian Layanan
- b. Pengaduan Layanan

Kuadran B: Pertahankan Kinerja

- a. Produk Spesifikasi Jenis Layanan
- b. Kompetensi Pelaksana
- c. Perilaku Pelaksana
- d. Sarana dan Prasarana

Kuadran C: Prioritas Rendah

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Kuadran D: Berlebihan

- c. Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif

Gambar 15 (bawah) menunjukkan bahwa hanya indikator Pengaduan Layanan (indikator nomor 8) yang berada di bawah target PK yaitu 3,38 (garis PK berwarna biru pada sumbu 3,50), sementara 8 (delapan) indikator lainnya melampaui target minimum. Jika kinerja indikator layanan di kuadran A dan B pada tahun 2019 dan 2020 dibandingkan, ditemukan beberapa indikator yang mengalami perubahan, yakni indikator Kompetensi Pelaksana dan Pengaduan Layanan. Pada tahun 2019, indikator Kompetensi Pelaksana berada di kuadran A, sementara pada tahun 2020 indikator ini bergeser ke kuadran B. Peningkatan kinerja indikator Kompetensi Pelaksana dapat terwujud karena adanya upaya peningkatan kualitas SDM oleh Ditjen SDPPI seperti petugas *front office* maupun *back office*, khususnya kompetensi dalam memberikan asistensi dan konsultasi terkait Pengujian Alat dan Perangkat. Upaya tersebut antara lain *refreshment/training* berkala untuk petugas layanan setiap bulan, penjadwalan *briefing* secara tatap muka untuk petugas loket dan *contact center*, *webinar*, *capacity building*, serta regenerasi petugas *contact center* maupun loket secara berkala. Berbeda halnya dengan indikator Kompetensi Pelaksana, indikator Pengaduan Layanan bergeser dari kuadran C di tahun 2019 ke kuadran A di tahun 2020.

4.1.9. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Berdasarkan hasil survei tahun 2020, terdapat 14,13% responden dari pengguna layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang pernah menyampaikan pengaduan ke Ditjen SDPPI Kemkominfo. Diantara responden yang menyampaikan pengaduan tersebut, sebanyak 53,85% responden (7,61% dari total pengguna layanan) belum sepenuhnya puas terhadap kinerja Layanan Pengaduan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Survei tahun 2017 menyebutkan beberapa alasan terbanyak responden tidak puas terhadap layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah proses pengujian yang lama (42,1%), telat menginformasi persyaratan yang kurang (21,1%), serta kurangnya penjelasan dari petugas (10,5%). Oleh karena itu, rekomendasi yang paling utama adalah berkaitan dengan Waktu Layanan diantaranya yaitu mempercepat *timeline* penyelesaian layanan. Selain itu responden juga menginginkan agar *call center* bersikap *responsive* terhadap pengaduan atau panggilan.

Tahun 2018, Waktu Pelayanan juga merupakan indikator yang menjadi sorotan utama pengguna layanan, khususnya waktu penyelesaian perizinan. Banyak pengguna yang belum mengetahui standar waktu penyelesaian sehingga memberikan tingkat kepuasan yang rendah. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi yang diberikan yaitu perlunya sosialisasi yang lebih gencar kepada pelanggan. Pada tahun 2019, direkomendasikan penyederhanaan prosedur, waktu, dan persyaratan dengan mempertimbangkan penggunaan TIK guna meningkatkan kecepatan penyelesaian, melakukan sosialisasi jangka waktu penyelesaian layanan, serta menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan. Adapun identifikasi isu dan rekomendasi strategi peningkatan layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berdasarkan survei tahun 2020 dapat dipetakan melalui Tabel 16. Uraian berikut memberikan rekomendasi lebih rinci terkait indikator dari suatu unit layanan yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan kinerjanya.

Tabel 16. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna layanan melalui loket merasakan pengalaman antrian proses yang sangat lama Pengguna layanan menganggap informasi persyaratan yang diberikan berubah-ubah dan kurang jelas 	<ul style="list-style-type: none"> Kurangnya Jumlah SDM Kurangnya fasilitas peralatan pengujian Pemohon baru tidak langsung memberikan persyaratan lengkap, sehingga bolak-balik untuk melengkapi dokumen Persyaratan teknis merujuk ke perubahan regulasi atau kebijakan sertifikasi sehingga sangat dinamis karena mengakomodir kebutuhan pengguna layanan (atas masukan pengguna layanan) 	<ul style="list-style-type: none"> Peningkatan jumlah SDM Peningkatan/perbaikan fasilitas peralatan pengujian SDM agen yang digunakan juga harus memahami dengan baik persyaratan untuk pengujian Sosialisasi, <i>update</i>, dan keseragaman syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi antara BBPPT dan Direktorat Standardisasi secara berkala Mengirimkan <i>update</i> atau informasi perubahan persyaratan atau tata cara pengajuan melalui <i>email</i> kepada pengguna layanan
Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menganggap prosedur dan sistem pengujian sudah cepat, namun perlu ada peningkatan Pengguna layanan menganggap kuota permohonan penerimaan masih sedikit Pengguna layanan menemukan beberapa istilah pada <i>website</i> yang kurang familiar, contoh "<i>engineering sample</i>" dan "<i>conducted sample</i>" 	<ul style="list-style-type: none"> Proses verifikasi fungsi memang lama. Namun, jika sudah lolos maka proses pengujian sudah sesuai prosedur Keterbatasan lab dan penguji Alat dan SDM pengujian masih kurang, termasuk dampak dari pandemi Istilah-istilah serapan tidak diberikan penjelasan 	<ul style="list-style-type: none"> Mempercepat proses pengecekan berkas/persyaratan Menambah jumlah laboratorium uji Peningkatan kapasitas SDM, khususnya dalam merespon pengguna layanan Penambahan alat dan SDM pengujian agar dapat dilakukan penambahan kuota pengujian Menambahkan penjelasan singkat terhadap istilah-istilah serapan yang digunakan SIMS dibuat dual bahasa (untuk istilah teknis dalam bahasa Inggris agar

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
			disediakan bahasa Indonesia)
Waktu Penyelesaian Layanan	Pengguna layanan merasakan waktu penyelesaian layanan sudah cukup baik, namun diharapkan bisa lebih cepat lagi	<p>Pengujian sudah memenuhi target waktu maksimal 17 hari, namun terdapat kendala pada fase pra-pengujian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifikasi dokumen: keterbatasan pengetahuan pengguna layanan terhadap persyaratan atau proses pengujian (sering bolak-balik) pada proses verifikasi dokumen • Verifikasi fungsi: keterbatasan kondisi tim uji, ketersediaan perangkat, dan kapasitas laboratorium uji 	<ul style="list-style-type: none"> • Verifikasi dokumen: Pengadaan bimtek untuk peningkatan pemahaman pengguna layanan terkait persyaratan untuk pra-pengujian dan pengujian. • Verifikasi fungsi: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Peningkatan jumlah SDM ⇒ Peningkatan/perbaikan fasilitas peralatan pengujian ⇒ Klusterisasi permohonan pengujian berdasarkan kompleksitas fitur untuk mempercepat proses penyelesaian pengujian
Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	Adanya pengguna layanan yang merasakan kesulitan apabila harus membayar melalui rekening/VA bank BUMN saja	Kebijakan pembayaran mengikuti aturan dari Ditjen SDPPI (Direktorat Pengendalian dan Sesditjen SDPPI)	<p>Untuk kemudahan pilihan pembayaran, disediakan pilihan pembayaran melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rekening/<i>Virtual Account</i> (VA) Bank Swasta, tidak terbatas hanya Bank BUMN saja • Menyegerakan implementasi integrasi dengan Simponi

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna layanan menganggap kompetensi CS dalam menjawab pertanyaan pengguna layanan masih terbatas dan kurang <i>fast response</i>, khususnya yang berkaitan dengan teknis Pengguna layanan berharap informasi di <i>website</i> juga tersedia dalam bahasa Inggris Pengguna layanan menganggap peralatan pengujian perangkat tertentu belum lengkap, seperti untuk teknologi radio maritim, dan lain-lain 	<ul style="list-style-type: none"> CS memang tidak dibekali kemampuan teknis yang mendalam, sedangkan pengguna layanan membutuhkan solusi teknis dengan cepat Kurangnya koordinasi antara petugas dan pengguna layanan Informasi di <i>website</i> eksisting dalam bahasa Indonesia Perkembangan kebutuhan teknologi radio maritim, dan teknologi-teknologi lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu. Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan Menambahkan penjelasan singkat terhadap istilah-istilah serapan yang digunakan SIMS dibuat dual bahasa (untuk istilah teknis dalam bahasa Inggris agar disediakan bahasa Indonesia) Peralatan pengujian yang belum dimiliki untuk peralatan radio maritim (contoh: <i>radio receiver</i>) ditambah/dilengkapi Penerbitan buletin yang membahas jenis perangkat baru sesuai perkembangan teknologi terkini Penambahan anggaran untuk penambahan alat dan penambahan SDM

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Kompetensi Pelaksana	Pengguna Layanan menganggap perlu adanya pemerataan dan <i>update</i> kompetensi pelaksana/petugas (loket dan CC 159), terutama terkait regulasi dan teknologi terkini	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak mungkin semua SDM menguasai semua bidang • Penguji senior terbatas, sedangkan penguji junior hanya menguasai beberapa bidang uji • Perkembangan teknologi yang cepat, menuntut <i>update</i> kompetensi/wawasan teknologi/teknis petugas 	<ul style="list-style-type: none"> • Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu. • Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan
Perilaku Pelaksana	Di masa pandemi COVID-19 ini, adanya kekhawatiran pengguna layanan di loket uji karena petugas hanya menggunakan masker, tanpa <i>face shield</i>	Belum ada peraturan yang mewajibkan petugas menggunakan <i>face shield</i> di loket uji	Petugas loket menggunakan <i>face shield</i> supaya pengguna layanan lebih merasa aman dari <i>droplet</i>
Pengaduan Pelayanan	Pengguna layanan menganggap layanan pengaduan sudah baik, perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan supaya lebih cepat merespon pengaduan	Pengguna layanan pengujian sudah merasa puas dengan layanan pengaduan, dan berharap hal itu dapat dipertahankan	<ul style="list-style-type: none"> • Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu. • Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna layanan mengalami kesulitan apabila memasukkan perangkat yang besar • Pengguna layanan terkadang mengalami antrian proses uji yang lama, karena keterbatasan jumlah perangkat pengujian • Pengguna layanan mengalami kesulitan <i>submit</i> dokumen karena adanya pembatasan kuota • Pengguna layanan merasa sarana dan prasarana uji perangkat belum lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang pelayanan kurang luas • Keterbatasan jumlah perangkat uji • Keterbatasan SDM pengujian • Banyaknya pemohon atau pengguna layanan di periode waktu yang sama sehingga terjadi penumpukan antrian. • Terdapat sarana dan prasarana yang belum lengkap 	<ul style="list-style-type: none"> • Perluasan ruangan pelayanan pengujian • Penambahan perangkat uji agar mempercepat proses atau antrian pengujian • Peningkatan jumlah SDM • Peningkatan/perbaikan fasilitas peralatan pengujian • Penambahan kapasitas atau kuota jumlah aplikasi per harinya • Perlu dilakukan identifikasi sarana dan prasarana yang telah ada untuk dievaluasi, agar sarana dan prasarana yang belum ada dapat dilengkapi

Sumber: Data diolah tim peneliti

4.1.10. IKM Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Nilai IKM layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berdasarkan hasil survei dapat dilihat melalui Tabel 17. IKM Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi terdiri atas 9 (sembilan) indikator layanan dengan nilai indikator tertinggi adalah pada Perilaku Pelaksana sebesar 3,73 (skala 1-4) atau 93,25 (skala 25-100). Nilai indeks kepuasan masyarakat untuk layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Ditjen SDPPI secara keseluruhan untuk tahun 2020 sebesar 3,63 (skala 1-4) atau 90,81 (skala 25-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI dikategorikan “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan sesuai yang terlihat pada Tabel 17.

Berdasarkan survei kepuasan pelanggan yang telah dilaksanakan oleh Ditjen SDPPI setiap tahunnya, dapat dilihat hasil IKM jenis layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI Kemkominfo dari tahun 2017 sampai 2020 menunjukkan tren meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017, penilaian IKM untuk layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah 78,96 (dalam skala 100). Tahun 2018, IKM layanan ini mengalami peningkatan poin sebesar 4,46

atau kenaikan sebesar 5,35% dan mendapatkan penilaian 83,42 dengan kategori “Baik”. IKM Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi mengalami kenaikan poin sebesar 2,33 atau 2,72% pada tahun 2019. Dengan nilai IKM mencapai 85,75 maka kinerja layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tahun 2019 juga dinilai “Baik”. Peningkatan kembali terjadi pada tahun 2020 dengan kenaikan poin sebesar 5,06 atau sebesar 5,57% sehingga nilai IKM menjadi 90,81 (dalam skala 100) atau 3,63 (dalam skala 4) dengan kategori “Sangat Baik”.

Tabel 17. Nilai IKM Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Skala 1 - 4	Skala 25 - 100		
1	Persyaratan	3,53	88,29	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,58	89,45	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,60	90,08	A	Sangat Baik
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	3,70	92,51	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,69	92,19	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,70	92,41	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,73	93,25	A	Sangat Baik
8	Pengaduan Layanan	3,50	87,50	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,66	91,56	A	Sangat Baik
Nilai IKM Layanan Sertifikasi		3,63	90,81	A	Sangat Baik

Sumber: Data diolah tim peneliti

4.1.11. Gap Analysis dan IPA Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Pada bagian ini akan disajikan dua jenis analisis yaitu *gap analysis* dan IPA layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Pada *gap analysis* layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, *gap* sebuah indikator dianggap besar jika melebihi ambang batas atas kesenjangan, yaitu 0,24. Berdasarkan Tabel 18 di atas, terdapat dua indikator yang memiliki *gap* lebih dari 0,24 yaitu Waktu Penyelesaian Layanan (0,27) dan Pengaduan Layanan (0,34). Informasi ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator tersebut, harapan pengguna layanan relatif sangat besar dibandingkan kinerja yang ditunjukkan oleh unit layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat

Telekomunikasi. Pada survei yang dilakukan tahun sebelumnya, yaitu 2019, kedua indikator ini juga muncul sebagai dua indikator dengan *gap* di atas ambang batas.

Tabel 18. *Gap Analysis* Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

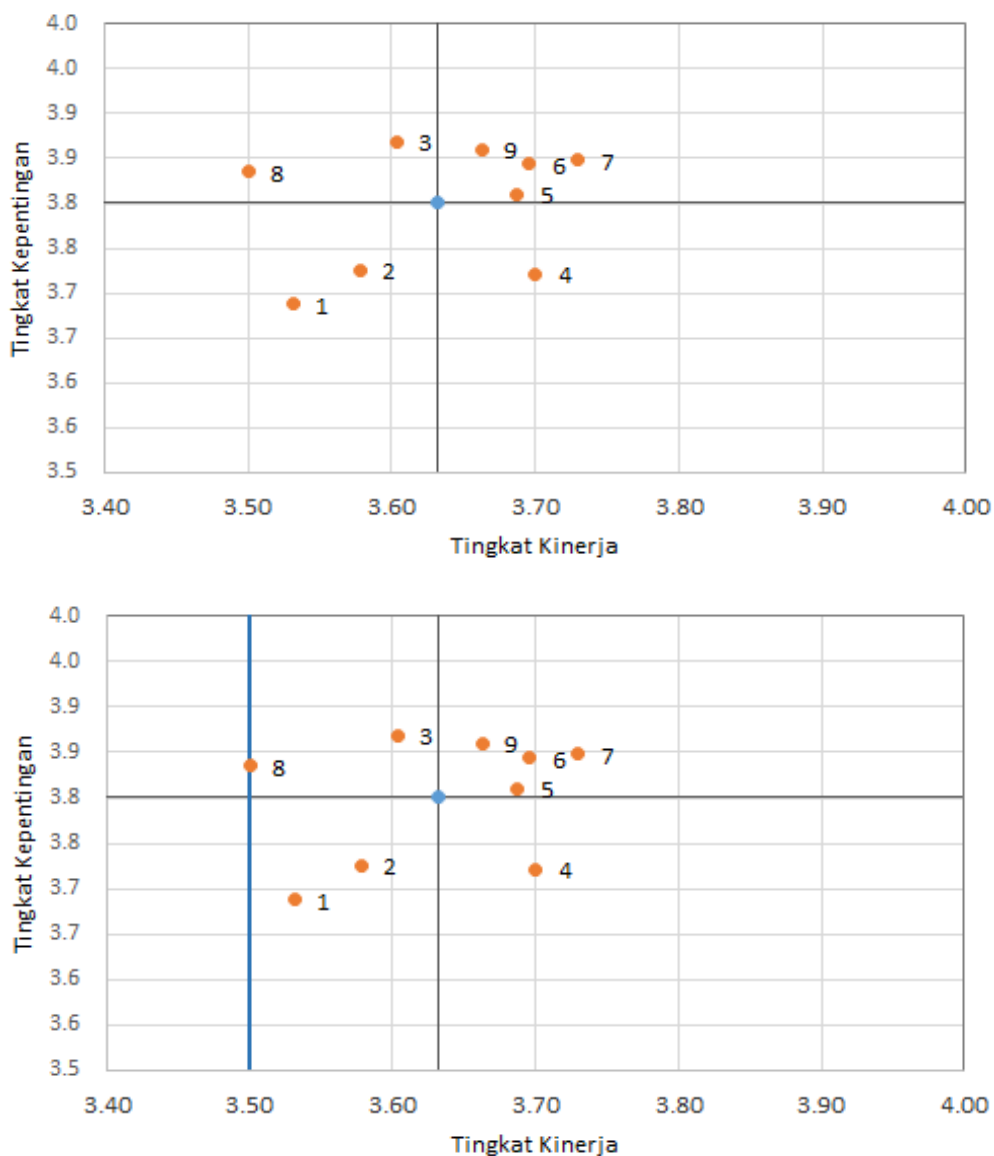
No	Indikator	Kepentingan	Kinerja	Gap
1	Persyaratan	3,69	3,53	0,16
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,73	3,58	0,15
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3,87	3,60	0,27
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	3,72	3,70	0,02
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,81	3,69	0,12
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	3,70	0,15
7	Perilaku Pelaksana	3,85	3,73	0,12
8	Pengaduan Layanan	3,84	3,50	0,34
9	Sarana dan Prasarana	3,86	3,66	0,20
Rata-rata kesenjangan				0,17
Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>)				0,09
Keragaman (<i>Variance</i>)				0,01
Ambang batas bawah kesenjangan				0,10
Ambang batas atas kesenjangan				0,24

Sumber: Data diolah tim peneliti

Gambar 16 menampilkan kuadran IPA dari layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Terlihat ada dua indikator yang berada pada kuadran A, yaitu indikator ketiga (Waktu Penyelesaian Layanan) dan indikator kedelapan (Pengaduan Layanan). Dengan demikian, berdasarkan sudut pandang pengguna layanan, kedua indikator tersebut memerlukan perhatian lebih besar di dalam proses peningkatan kinerja ke depan, terlebih jika melihat hasil survei tahun-tahun sebelumnya, yaitu tahun 2018 dan 2019, dimana kedua indikator tersebut secara konsisten berada pada kuadran A.

Garis biru vertikal pada titik 3,5 (Gambar 16 bagian bawah) merupakan target kinerja tahun 2020 yang ditetapkan oleh Ditjen SDPPI untuk layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Hal ini berarti semua indikator diharapkan memiliki tingkat kinerja tidak kurang dari target tersebut. Hasil analisis pada Gambar 16 memperlihatkan bahwa semua indikator telah memenuhi target kinerja yang ditetapkan.

Indikator kedelapan (Pengaduan Layanan) merupakan indikator kinerja dengan nilai terendah, tepat berada pada target kinerja minimal (3,5). Dengan demikian, jika acuannya adalah target kinerja tahun 2020, maka indikator Pengaduan Layanan ini merupakan indikator yang perlu mendapat perhatian lebih tinggi dibanding indikator-indikator lainnya, karena meskipun telah mencapai target yang ditetapkan, sedikit kelalaian dapat menyebabkan kinerjanya jatuh di bawah target tersebut. Sementara itu, kinerja tertinggi ditunjukkan oleh indikator ketujuh (Perilaku Pelaksana) dengan nilai sebesar 3,73.



Gambar 16. Diagram IPA Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tanpa Sumbu PK (atas) dan dengan Sumbu PK (bawah) (Sumber: Data diolah tim peneliti)

Keterangan:

No	Indikator
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur
3	Waktu Penyelesaian Layanan
4	Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Pengaduan Layanan
9	Sarana dan Prasarana

Pemetaan indikator pada masing-masing kuadran kartesius IPA sebagai berikut:

Kuadran A: Prioritas Perbaikan Kinerja

- a. Waktu Penyelesaian Layanan
- b. Pengaduan Layanan

Kuadran B: Pertahankan Kinerja

- a. Produk Spesifikasi Layanan
- b. Kompetensi Pelaksana
- c. Perilaku Pelaksana
- d. Sarana dan Prasarana

Kuadran C: Prioritas Rendah

- a. Persyaratan
- b. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Kuadran D: Berlebihan

- a. Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif

4.1.12. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Berdasarkan hasil survei tahun 2020 diketahui bahwa sebanyak 12,66% responden pernah menyampaikan pengaduan layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Jika dianalisis secara lebih detail, sebanyak 5,49% dari total responden survei atau 43,33% dari total responden yang pernah menyampaikan

pengaduan masih belum puas dengan kinerja indikator Layanan Pengaduan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi atau dianggap masih kurang memenuhi harapan pengguna layanan. Beberapa isu permasalahan yang menjadi sumber ketidakpuasan terhadap indikator Layanan Pengaduan dan indikator lain serta strategi yang direkomendasikan untuk mengatasi permasalahan tersebut dapat dilihat pada Tabel 19.

Tabel 19. Rekomendasi Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Persyaratan	Pelanggan merasa bahwa persyaratan seringkali tiba-tiba berubah dan berlaku surut sehingga proses yang sedang berlangsung harus dimulai dari awal lagi	Peraturan terkait sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi bersifat sangat dinamis	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi kepada pengguna layanan bahwa peraturan dapat berubah secara cepat karena berkaitan erat dengan perkembangan teknologi yang berkembang dengan cepat • Mengusulkan pada penyusun regulasi, adanya waktu transisi dalam penerapan peraturan baru sehingga tidak merugikan pengguna layanan

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Sistem, Mekanisme, Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang tersedia kurang detail dan terkadang tidak sinkron baik di <i>website</i>, telepon, maupun di kantor • Prosedur terkait perlu tidaknya cetak sertifikat belum jelas 	<ul style="list-style-type: none"> • Unit layanan belum menyediakan informasi terkait hal pencetakan sertifikat • Saat ini sertifikat yang dikeluarkan sudah elektronik. Namun pemohon diperbolehkan meminta sertifikat fisik jika diperlukan • Unit layanan sertifikasi saat ini sedang mempersiapkan sertifikat elektronik secara penuh yang akan dijalankan secara penuh pada tahun 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi yang lebih intens terutama untuk pemohon-pemohon baru • Sosialisasi wewenang pengujian dan sertifikasi • Penggantian petugas loket maupun <i>call center</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu • Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan • Sosialisasi mengenai aturan cetak sertifikat yang berlaku saat ini, yaitu pemohon masih diperbolehkan meminta sertifikat fisik (jika memerlukan) • Sosialisasi full <i>e-certificate</i> untuk tahun 2021

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Waktu Penyelesaian Layanan	<ul style="list-style-type: none"> • <i>One day service</i> tidak selalu tercapai • Jam operasional dianggap terlalu pendek 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>One day service</i> sebenarnya sudah terpenuhi namun terdapat kendala pada proses verifikasi dokumen yaitu perbedaan persepsi tertang waktu layanan antara sertifikasi dengan pengguna layanan pada proses verifikasi dokumen. Pengguna layanan menganggap bahwa waktu layanan dimulai ketika mereka pertama kali datang/<i>submit</i> dokumen. Padahal, perhitungan <i>one day service</i> dilakukan ketika loket sudah melakukan <i>approve</i> atas kelengkapan dokumen yang diajukan oleh pengguna layanan. • Terjadi perubahan waktu operasional pada masa pandemi, yaitu menjadi jam 12.00 WIB siang. Sebelum pandemi, waktu operasional sampai dengan jam 15.00 WIB 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi prinsip <i>one day service</i> berdasarkan Peraturan Menteri Kominfo No. 7/2018 baik melalui <i>email</i> pemohon, <i>website</i>, atau media lainnya • Menginformasikan output setiap tahapan sertifikasi melalui <i>email</i> atau media lainnya • Sosialisasi mengenai waktu <i>submit</i> dan waktu penyelesaian aplikasi terutama utama pengguna layanan baru

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	<ul style="list-style-type: none"> Tidak semua kantor cabang bank yang bekerja sama dengan Kemkominfo mengerti informasi pembayaran <i>host-to-host</i> Kemkominfo Terkadang kode <i>host to host</i> 50000 sebagai tidak terdaftar Kesulitan melakukan pembayaran karena bank yang bekerjasama keberadaannya belum merata 	<ul style="list-style-type: none"> Kemungkinan belum ada pemberitahuan dari pusat ke cabang bank yang bersangkutan Bank atau lembaga keuangan yang ditunjuk sebagai mitra pembayaran terlalu sedikit 	<ul style="list-style-type: none"> Meminta pihak bank untuk meng-<i>update</i> informasi kerjasama pembayaran <i>host-to-host</i> Kemkominfo kepada semua cabang bank Menambahkan mitra pembayaran, baik dari sektor perbankan atau Lembaga keuangan lainnya untuk lebih memudahkan pengguna layanan. Menyegerakan implementasi integrasi dengan Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) <i>Online</i> (Simponi) Kementerian Keuangan
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Ketersediaan informasi tentang hasil layanan masih kurang	Kemampuan petugas loket dan <i>contact center</i> dalam memberikan asistensi/konsultasi	<ul style="list-style-type: none"> Penggantian petugas loket maupun <i>call centre</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna layanan sertifikasi merasa bahwa informasi yang disampaikan kurang jelas, kurang tanggap Pengguna layanan merasa petugas pelaksana lambat dalam memberikan respon, serta sulit dihubungi Pengguna layanan merasa petugas <i>call center</i> by <i>Whatsapp</i> lambat dalam memberikan respon, serta sulit dihubungi 	<ul style="list-style-type: none"> Pengetahuan petugas pelaksana masih kurang dalam memahami persoalan/kurang kompeten Jumlah petugas yang melayani masih kurang sehingga terdapat antrian Pengguna layanan belum memahami batasan <i>evaluator</i> dalam memberikan konsultasi serta pengguna layanan belum mengetahui <i>channel</i> yang sesuai untuk konsultasi 	<ul style="list-style-type: none"> Penggantian petugas loket maupun <i>call centre</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan Menambah jumlah personil yang bertugas di bagian <i>contact center</i> dan pelayanan
Pengaduan Layanan	Pengguna layanan merasa petugas pada layanan pengaduan (<i>contact center</i>) tidak memahami alur sertifikasi	Terdapat beberapa petugas pada layanan pengaduan belum sepenuhnya memahami alur sertifikasi	<ul style="list-style-type: none"> Penggantian petugas loket maupun <i>call centre</i> tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu Membuat <i>WhatsApp Business</i> atau <i>Telegram</i> yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> Terdapat gangguan akses ke aplikasi layanan/<i>website</i> saat jam kerja Jam waktu pelayanan pengajuan permohonan Pengguna layanan merasa bahwa perlu 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Maintenance website</i>/aplikasi layanan dilakukan pada jam kerja Tidak adanya pemberitahuan jam/ jadwal perbaikan <i>system/server</i> yang berakibat pada gangguan terhadap aplikasi Adanya keterbatasan kuota/waktu jam pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Maintenance website</i> diupayakan setelah jam kerja Melakukan pemberitahuan informasi jadwal perbaikan <i>system</i> aplikasi layanan serta durasi estimasi perbaikan dilakukan Menerapkan sistem antrian loket <i>online</i> dengan kuota harian tertentu agar waktu

Indikator	Isu Permasalahan	Penyebab	Rekomendasi Strategi
	<p>dilakukan <i>update website</i> untuk meningkatkan <i>user experience</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Website layanan belum <i>user friendly</i> • Kendala akses <i>login website</i>, serta aktivasi via <i>email</i> bermasalah • Penataan penempatan meja kursi kurang nyaman • Adanya ketidaknyamanan pengguna saat menggunakan membuka aplikasi menggunakan <i>mobile gadget</i> 	<p>yang dirasakan oleh pengguna</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Website</i> layanan masih belum dilakukan <i>update</i> serta penambahan informasi • Terdapat permasalahan saat <i>upload</i> dokumen, sehingga tidak terlayani • Terdapat <i>bugs</i> pada saat <i>login website</i> aplikasi layanan • Tidak semua pengguna merasa nyaman dengan penempatan meja bar yang terlalu tinggi • Desain "Berani Jujur Hebat", kadang mengganggu pada saat tertentu atau menutupi tombol <i>klik</i> 	<p>penyelesaian layanan (waktu penanganan) untuk satu pengguna layanan dan waktu penyelesaian layanan harian dapat diperhitungkan dengan tepat sehingga memudahkan penetapan standar waktu penyelesaian layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap konten <i>website (upgrade</i> tampilan dan fitur <i>website)</i> secara berkala untuk menjaga kebaruan dan kelengkapan informasinya • Perlu melakukan evaluasi pada <i>website</i> terhadap fitur-fitur penting (<i>upgrade</i> tampilan dan fitur <i>website)</i> secara berkala yang dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna • Melakukan perbaikan pada akses <i>login website</i> serta aktivasi <i>email</i> yang bermasalah • Melakukan penambahan beberapa kursi meja dengan penempatan yang lebih nyaman bukan seperti meja baru • Kenyamanan pengguna dapat dilakukan dengan melakukan <i>testing</i> serta perbaikan <i>layout</i> pada aplikasi melalui <i>mobile</i> agar desain tulisan yang mengganggu tidak muncul

Sumber: Data diolah tim peneliti

4.1.13. Perbandingan Nilai IKM Berdasarkan Indikator dan Layanan Tahun 2018-2020

Tabel 20 menunjukkan perbandingan IKM per layanan selama 3 tahun terakhir. Perlu diinformasikan bahwa survei pada tahun 2018 dan 2019 dilaksanakan melalui wawancara secara tatap muka langsung (*face to face*), sedangkan pada tahun 2020

dilaksanakan secara *online*. Salah satu kelebihan survei dengan wawancara tatap muka langsung adalah *surveyor* dapat menggali lebih dalam persepsi responden.

Tabel 20. Perbandingan Nilai IKM per Indikator dan Layanan Tahun 2018-2020 (LPPM - IPB, 2018, 2019)

Indikator	SFR			SOR			Pengujian			Sertifikasi		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Persyaratan	3,33	3,59	3,73	3,37	3,75	3,79	3,23	3,39	3,51	3,27	3,39	3,53
Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,27	3,55	3,72	3,39	3,74	3,85	3,25	3,48	3,57	3,33	3,48	3,58
Waktu Penyelesaian Layanan	3,14	3,4	3,72	3,28	3,69	3,85	3,3	3,39	3,6	3,3	3,38	3,6
Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif	-	3,62	3,77	3,31	3,73	3,78	-	3,59	3,77	-	3,59	3,7
Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,24	3,5	3,83	3,53	3,69	3,86	3,29	3,49	3,71	3,37	3,49	3,69
Kompetensi Pelaksana	3,3	3,52	3,76	3,72	3,67	3,87	3,29	3,42	3,74	3,42	3,42	3,7
Perilaku Pelaksana	3,29	3,6	3,82	3,42	3,67	3,85	3,36	-	3,76	3,42	-	3,73
Pengaduan Layanan	3,17	3,35	3,57	3,29	3,55	3,47	3,25	3,29	3,38	3,22	3,3	3,5
Sarana dan Prasarana	3,28	3,63	3,77	3,39	3,74	3,88	3,37	3,55	3,64	3,37	3,55	3,66
Nilai IKM Layanan	3,25	3,53	3,74	3,44	3,69	3,8	3,29	3,45	3,63	3,34	3,43	3,63

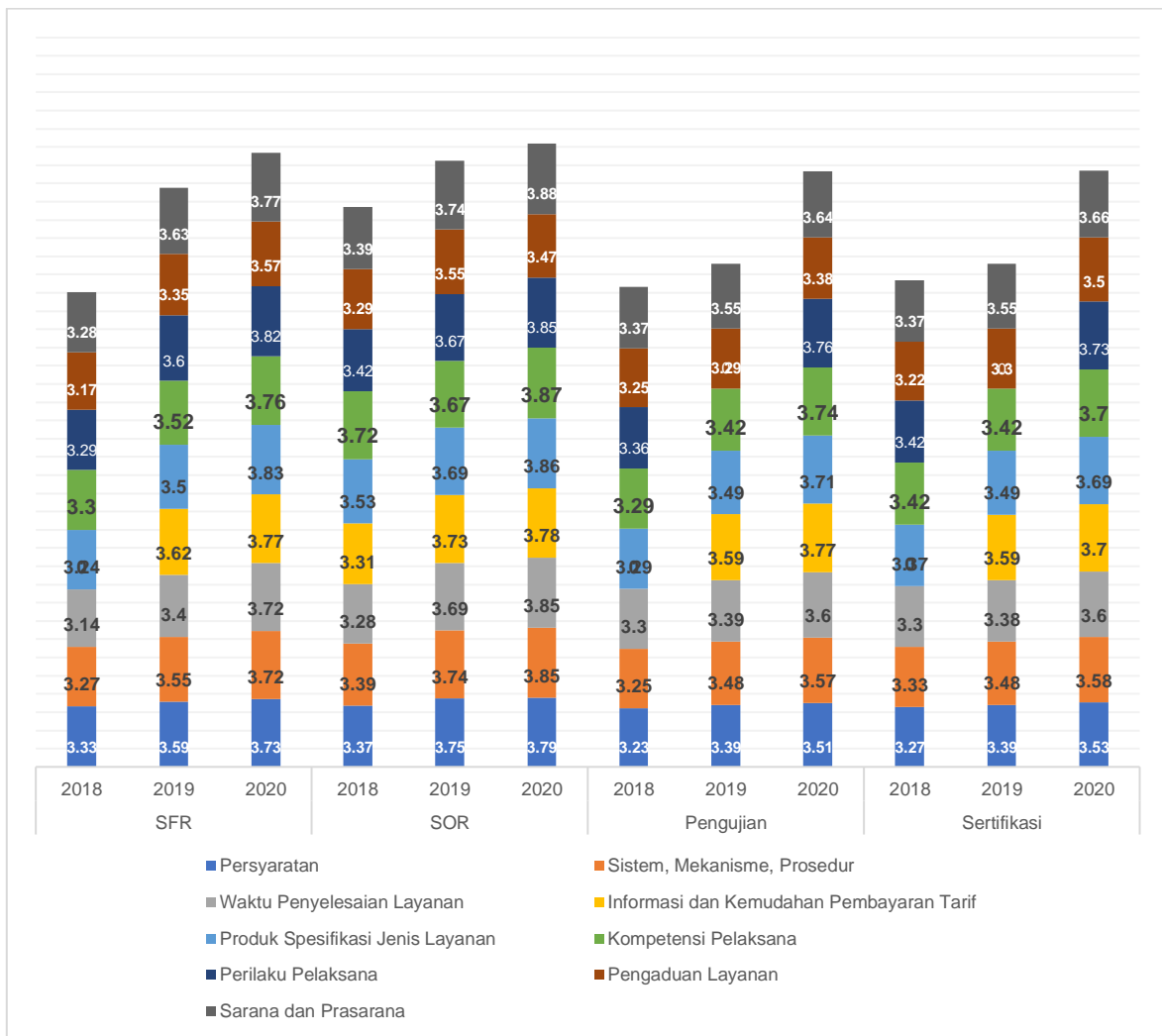
Kurang dari target 3.5

Penurunan dari tahun sebelumnya

Berdasar hasil survei, dapat dilihat bahwa nilai IKM keempat layanan pada tahun 2020 berada dalam kategori “Sangat Baik”, sementara pada tahun 2019 hanya 1 (satu) layanan dalam kategori “Sangat Baik” yaitu SOR. Pada tahun 2020, IKM Pengujian Alat dan Sertifikasi Telekomunikasi meningkat secara signifikan dari tahun sebelumnya menjadi kategori mutu layanan A (Sangat Baik) dari sebelumnya (Baik).

Bila dilihat tiap indikator pada masing-masing layanan, umumnya terjadi tren kenaikan nilai IKM setiap tahun. Untuk indikator Pengaduan Layanan, hampir konsisten menjadi indikator paling rendah di setiap layanan. Meskipun demikian secara tren, nilai IKM untuk Pengaduan Layanan cenderung naik yang menandakan adanya *improvement* yang dipersepsikan oleh responden dari tahun sebelumnya. Terkecuali

Pengaduan Layanan SOR turun cukup signifikan pada tahun 2020 (dari kategori “Sangat Baik” menjadi “Baik”). Namun, penurunan nilai tersebut dimungkinkan juga disebabkan oleh pola kuesioner *online* dimana hanya pengguna layanan yang pernah mengajukan pengaduan yang dapat menilai Layanan Pengaduan. Untuk layanan SOR, misalnya, secara agregat pada tahun 2020 hanya 4,5% responden yang pernah mengajukan pengaduan, dan hanya 1,06% responden yang menganggap layanan pengaduan SOR (REOR) tidak baik. Perbaikan yang telah dilakukan pada tahun 2019 seperti pembuatan infografis informasi, penambahan *display*, perbaikan konten *website*, dan sebagainya pada masing-masing layanan juga dapat memungkinkan adanya peningkatan nilai IKM tahun 2020. Gambar 17 menunjukkan tren nilai IKM dari tahun 2018 sampai 2020 untuk semua layanan yang selalu meningkat tiap tahunnya.



Gambar 17. Perbandingan Nilai IKM per Indikator dan Layanan Tahun 2018-2020 (LPPM - IPB, 2018, 2019)

4.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI

Selain penilaian IKM, penilaian IIPP juga dilakukan secara paralel untuk menilai penerapan integritas dalam memberikan pelayanan publik. Penilaian IIPP dilakukan melalui pengisian kuesioner *online* oleh pengguna layanan (eksternal), internal pegawai di lingkungan Ditjen SDPPI (internal), dan pakar yang telah memahami dan mengetahui tupoksi dan prosedur pelayanan publik di Ditjen SDPPI. IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2020 untuk masing-masing layanan dan secara keseluruhan berdasarkan hasil survei dapat dilihat melalui Tabel 21.

Tabel 21 menunjukkan bahwa nilai IIPP yang paling tinggi dari ketiga komponen IIPP yaitu eksternal, internal, dan pakar adalah IIPP Eksternal atau penilaian IIPP dari pengguna layanan yaitu mencapai 8,97. Sedangkan yang paling rendah adalah IIPP Internal atau penilaian dari internal pegawai di lingkungan Ditjen SDPPI yaitu 8,24.

Tabel 21. Nilai IIPP Layanan Publik Ditjen SDPPI

No	Responden	Indikator	IIPP (Skala 4)	IIPP (Skala 10)
1	Eksternal	Transparansi	3,58	8,94
		Sistem Antikorupsi	3,56	8,89
		Integritas Pegawai	3,64	9,09
	IIPP Eksternal		3,59	8,97
2	Internal	Budaya Organisasi	3,29	8,23
		Sistem Antikorupsi	3,31	8,27
		Pengelolaan SDM	3,26	8,15
		Pengelolaan Anggaran	3,32	8,31
IIPP Internal		3,30	8,24	
3	Pakar	Transparansi	3,65	9,12
		Sistem Antikorupsi	3,52	8,80
	IIPP Pakar		3,58	8,96
IIPP Ditjen SDPPI			3,49	8,72

Sumber: Data diolah tim peneliti

Nilai IIPP Ditjen SDPPI pada tahun ini meningkat dibandingkan tahun 2019. Pada tahun 2020, secara keseluruhan nilai komponen eksternal per item naik

dibandingkan tahun sebelumnya dari total nilai 8,02 menjadi 8,97 di tahun ini, dengan nilai ketiga indikator transparansi, sistem antikorupsi, dan integritas pegawai adalah naik. Nilai IIPP Internal untuk tahun ini juga meningkat secara keseluruhan yaitu dari 8,12 menjadi 8,24 walaupun di salah satu indikator, yaitu budaya organisasi, mengalami penurunan. Untuk nilai total IIPP Pakar secara keseluruhan naik dari 8,70 di tahun 2019 menjadi 8,96 di tahun 2020, akan tetapi indikator transparansi menurun dari nilai 9,25 menjadi 9,12 di tahun 2020. Jika mengamati nilai IIPP akhir dari ketiga elemen maka dapat diketahui bahwa IIPP Ditjen SDPPI meningkat dari 8,28 di tahun 2019 menjadi 8,72 di tahun 2020. Nilai ini telah melampaui standar minimum IIPP yang ditetapkan KPK yaitu 6,00 sehingga dapat dikatakan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI “Berintegritas”.

4.2.1. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Eksternal

Nilai IIPP Eksternal merupakan gabungan dari nilai IIPP Eksternal atau penilaian IIPP dari pengguna layanan terhadap masing-masing layanan yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI. Layanan yang dicakup adalah Perizinan Penggunaan SFR, Sertifikasi Operator Radio (SOR), Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi, dan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. IIPP Eksternal berdasarkan hasil survei dapat dilihat melalui Tabel 22.

Tabel 22. Nilai IIPP Eksternal Ditjen SDPPI

No	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 4	Skala 10
1	Perizinan Penggunaan SFR	3,63	9,07
2	Sertifikasi Operator Radio (SOR)	3,66	9,16
3	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3,57	8,93
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3,49	8,73
Nilai IIPP Eksternal		3,59	8,97

Sumber: Data diolah tim peneliti

Dari Tabel 22 diketahui bahwa nilai IIPP Eksternal atau penilaian IIPP dari pengguna layanan untuk tahun 2020 adalah 8,97. Nilai IIPP Eksternal mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2019 dan tahun 2018, masing-masing sebesar 8,02 dan

8,21. Nilai IIPP Eksternal yang paling tinggi adalah untuk layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR) yaitu 9,16. Layanan SOR juga mendapatkan nilai IIPP Eksternal paling tinggi selama tiga tahun terakhir, dimana pada tahun 2018 dan 2019 masing-masing nilainya 8,62 dan 8,32.

Sedangkan penilaian paling rendah dari pengguna layanan adalah untuk layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (8,73). Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi juga mendapatkan penilaian terendah pada tahun 2019 (7,85). Sedangkan untuk tahun 2018, penilaian terendah IIPP Eksternal ditempati layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (7,98). Jika dilihat nilai IIPP Eksternal dari masing-masing layanan, dapat dikatakan bahwa pengguna layanan menilai layanan yang disediakan oleh Ditjen SDPPI sudah “Beintegritas” karena nilainya berada di atas 6.

4.2.1.1. IIPP Eksternal Layanan Perizinan Penggunaan SFR

Nilai IIPP Eksternal untuk layanan Perizinan Penggunaan SFR dapat dilihat melalui Tabel 23.

Tabel 23. Nilai IIPP Eksternal Layanan Perizinan Penggunaan SFR

No	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3,62	9,06
2	Sistem Antikorupsi	3,57	8,92
3	Integritas Pegawai	3,69	9,24
Nilai IIPP Eksternal Layanan SFR		3,63	9,07

Sumber: Data diolah tim peneliti

Tabel 23 menunjukkan bahwa indikator IIPP Eksternal untuk layanan Perizinan Penggunaan SFR yang dinilai paling tinggi oleh pengguna layanan adalah Integritas Pegawai dengan nilai 9,24 dan yang paling rendah adalah Sistem Antikorupsi (8,92). Kedua indikator tersebut juga menempati peringkat yang sama pada tahun 2019, dimana Integritas Pegawai mendapatkan nilai tertinggi sebesar 8,19 dan Sistem Antikorupsi mendapatkan nilai terendah sebesar 7,97. Mengacu pada standar IIPP yang ditetapkan KPK, maka dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan layanan Perizinan Penggunaan SFR sudah berintegritas karena nilainya di atas 6,00.

4.2.1.2. IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR)

Berdasarkan hasil survei IIPP Eksternal layanan SOR, dapat dilihat nilai ketiga indikator melalui Tabel 24. Berdasarkan hasil survei IIPP Eksternal layanan SOR, dapat diketahui bahwa indikator dengan penilaian terendah adalah Sistem Antikorupsi (9,02) sementara indikator yang memiliki nilai paling tinggi yaitu Transparansi (9,23). Apabila dibandingkan dengan nilai IIPP Eksternal tahun 2019 maka nilai IIPP Eksternal layanan SOR tahun 2020 mengalami peningkatan untuk nilai masing-masing indikator maupun nilai gabungan ketiga indikator. Hasil penilaian IIPP Eksternal layanan SOR selama periode 2017-2020 untuk masing-masing indikator maupun secara keseluruhan selalu berada di atas standar minimum IIPP yang ditetapkan KPK yaitu sebesar 6,00 yang berarti bahwa penyelenggaraan layanan SOR (dalam hal ini diwakili oleh sertifikasi REOR) sudah sangat berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan SOR.

Tabel 24. Nilai IIPP Eksternal Layanan SOR

No	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3,69	9,23
2	Sistem Antikorupsi	3,61	9,02
3	Integritas Pegawai	3,69	9,22
Nilai IIPP Eksternal Layanan SOR		3,66	9,16

Sumber: Data diolah tim peneliti

4.2.1.3. IIPP Eksternal Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil survei terhadap indikator IIPP Eksternal yang dinilai oleh pengguna layanan untuk layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dapat dilihat melalui Tabel 25. Dari Tabel 25 terlihat bahwa IIPP Eksternal layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar 8,93 (skala ukur 10). Indikator dengan nilai tertinggi adalah Integritas Pegawai yaitu 9,06. Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum Indeks Integritas Pelayanan Publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar 6,00, artinya layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Selain itu, besaran nilai IIPP Layanan Pengujian Alat dan

Perangkat Telekomunikasi juga sudah memenuhi target IIPP untuk Ditjen SDPPI yang sebesar 8,20.

Tabel 25. Nilai IIPP Eksternal Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3,55	8,86
2	Sistem Antikorupsi	3,55	8,87
3	Integritas Pegawai	3,62	9,06
Nilai IIPP Eksternal Layanan Pengujian		3,57	8,93

Sumber: Data diolah tim peneliti

Perkembangan IIPP layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI dari tahun 2015 sampai tahun 2020 pada skala 10 secara berturut-turut adalah IIPP 2015 = 8,64, IIPP 2016 = 8,63 (turun 0,12% dari tahun sebelumnya), IIPP 2017 = 8,20 (turun 4,98% dari tahun sebelumnya), IIPP 2018 = 8,03 (turun 2,07% dari tahun sebelumnya), IIPP 2019 = 7,91 (turun 1,55% dari tahun sebelumnya), dan IIPP 2020 = 8,93 (naik 12,89% dari tahun sebelumnya).

Jika melihat perkembangan Indeks Integritas Pelayanan Publik layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2020, ditemukan bahwa nilai IIPP mengalami penurunan di tiap tahunnya dari tahun 2015 sampai dengan 2019, namun dari tahun 2019 (7,91) ke tahun 2020 (8,93) terjadi peningkatan nilai IIPP yang cukup signifikan yakni sebesar 12,89%. Hal tersebut menunjukkan bahwa Unit Layanan Publik Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi di lingkungan Ditjen SDPPI berhasil melakukan peningkatan integritas di tahun 2020 dalam melayani pengguna layanan.

4.2.1.4. IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Penilaian IIPP layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi dari pengguna layanan dapat dilihat melalui Tabel 26. Tabel 26 menunjukkan bahwa indikator IIPP Eksternal layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi dengan nilai yang paling rendah menurut pengguna layanan adalah Transparansi (8,60) dan yang paling tinggi adalah Integritas Pegawai (8,84). Kondisi ini juga terjadi di tahun

2019 dimana indikator dengan nilai terendah adalah Transparansi (8,12) dan tertinggi adalah Integritas Pegawai (8,55). Jika data IIPP Eksternal 2018-2020 dianalisis, maka diketahui bahwa nilai IIPP Eksternal layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi menunjukkan tren fluktuatif. Nilai IIPP layanan ini di tahun 2018 adalah 8,03, di tahun 2019 nilainya menurun ke angka 7,85, dan di tahun 2020 naik secara signifikan ke angka 8,73.

Tabel 26. Nilai IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No	Indikator	IIPP Eksternal	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3,44	8,60
2	Sistem Antikorupsi	3,50	8,74
3	Integritas Pegawai	3,54	8,84
Nilai IIPP Eksternal Layanan Sertifikasi		3,49	8,73

Sumber: Data diolah tim peneliti

4.2.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Internal

Penilaian integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI tahun 2020 dari sudut pandang internal pegawai Ditjen SDPPI atau disebut juga IIPP Internal disajikan pada Tabel 27.

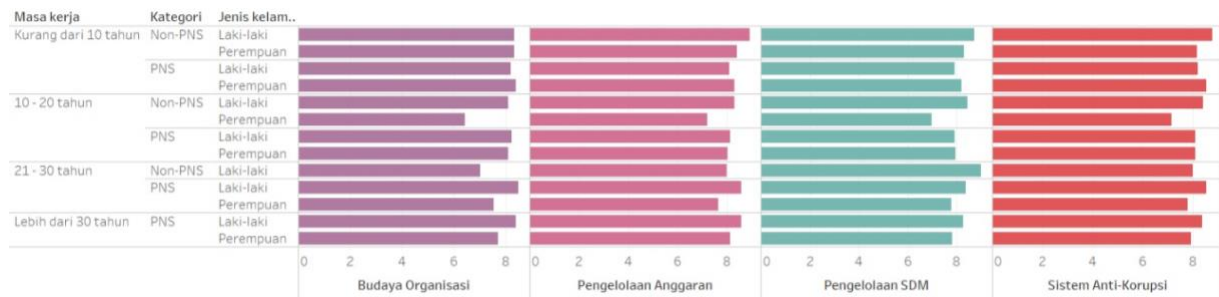
Tabel 27. Nilai IIPP Internal Ditjen SDPPI

No	Indikator	IIPP Internal	
		Skala 4	Skala 10
1	Budaya Organisasi	3,29	8,23
2	Sistem Antikorupsi	3,31	8,27
3	Pengelolaan SDM	3,26	8,15
4	Pengelolaan Anggaran	3,32	8,31
Nilai IIPP Internal		3,30	8,24

Sumber: Data diolah tim peneliti

Nilai IIPP Internal pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 0,12 dibanding tahun 2019. Nilai IIPP terbesar tahun 2020 yaitu pada indikator Pengelolaan

Anggaran (8,31), sedangkan nilai terendah pada indikator Pengelolaan SDM (8,15). Sementara untuk tahun 2019, nilai IIPP terbesar pada indikator Budaya Organisasi (8,26), sedangkan nilai terendah pada Pengelolaan SDM (7,86). Apabila dilihat, selama dua tahun berturut-turut, pengelolaan SDM pada posisi nilai terendah. Dengan menggunakan *Tableau*, pemetaan persepsi integritas pegawai di lingkungan Ditjen SDPPI berdasarkan masa kerja dan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 18.



Gambar 18. Persepsi Pegawai Ditjen SDPPI Berdasarkan Masa Kerja, Status Pegawai, dan Jenis Kelamin Terhadap Indikator IIPP Internal (Sumber: Data diolah tim peneliti)

Gambar 18 secara umum menunjukkan bahwa persepsi pegawai perempuan dengan masa kerja kurang dari 10 tahun terhadap integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI cenderung lebih tinggi untuk semua indikator dibandingkan dengan pegawai perempuan dengan kategori masa kerja lainnya. Sedangkan pegawai Non-PNS laki-laki dengan kategori masa kerja kurang dari 10 tahun cenderung memberikan rata-rata penilaian yang tinggi untuk indikator Pengelolaan Anggaran, Pengelolaan SDM, dan Sistem Antikorupsi. Rata-rata penilaian paling tinggi untuk indikator Budaya Organisasi diberikan oleh PNS laki-laki dengan masa kerja minimum 21 tahun dan untuk indikator Pengelolaan SDM diberikan oleh Non-PNS laki-laki dengan masa kerja 21-30 tahun. PNS laki-laki dengan masa kerja 21 tahun atau lebih juga memberikan penilaian tinggi terhadap indikator Pengelolaan Anggaran dan Sistem Antikorupsi. Dari informasi ini dapat diketahui bahwa rata-rata pegawai dengan masa kerja kurang dari 10 tahun memberikan penilaian tinggi terhadap indikator IIPP Internal baik laki-laki maupun perempuan jika dibandingkan dengan kategori jenis kelamin yang sama pada kategori masa kerja lainnya.



Gambar 19. Persepsi Pegawai Ditjen SDPPI Berdasarkan Usia dan Status Pegawai Terhadap Indikator IIPP Internal (Sumber: Data diolah tim peneliti)

Gambar 19 menginformasikan bahwa pegawai PNS berusia 21-30 tahun dan non-PNS yang berusia 21-40 tahun cenderung menunjukkan rata-rata penilaian yang lebih tinggi terhadap hampir semua indikator IIPP Internal pelayanan publik Ditjen SDPPI dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Pengecualian ditunjukkan pada penilaian indikator Budaya Organisasi dimana 3 (tiga) kombinasi kategori Usia dan Status Pegawai dengan penilaian paling tinggi terhadap indikator integritas layanan publik Ditjen SDPPI adalah pegawai PNS berusia 21-40 tahun dan Non-PNS pada kategori usia 31-40 tahun.



Gambar 20. Persepsi Pegawai Ditjen SDPPI Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia Terhadap Indikator IIPP Internal (Sumber: Data diolah tim peneliti)

Grafik pada Gambar 20 menunjukkan bahwa pegawai laki-laki pada semua kategori usia memberikan penilaian lebih tinggi terhadap indikator-indikator integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI dibandingkan dengan penilaian yang diberikan oleh pegawai perempuan.

4.2.3. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pakar

Pakar atau ahli adalah seseorang yang banyak dianggap sebagai sumber terpercaya atas teknik maupun keahlian tertentu. Melalui bakatnya seorang pakar dapat melakukan penilaian dan memberikan keputusan terhadap sesuatu dengan benar, baik,

maupun adil sesuai dengan aturan dan status oleh sesamanya ataupun khayalak dalam bidang khusus tertentu (Fathansyah, 2007).

Tabel 28. Nilai IIPP Pakar Ditjen SDPPI

No	Indikator	IIPP Pakar	
		Skala 4	Skala 10
1	Transparansi	3,65	9,12
2	Sistem Antikorupsi	3,52	8,80
Nilai IIPP Pakar		3,58	8,96

Sumber: Data diolah tim peneliti

Pada Tabel 28 terlihat bahwa secara keseluruhan nilai IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2020 yang diberikan oleh pakar sebesar 8,96 atau naik sebesar 0,26 dari nilai IIPP Pakar tahun 2019. Apabila dilihat pada indikatornya maka indikator Transparansi (9,12) memiliki nilai IIPP lebih tinggi daripada indikator Sistem Antikorupsi (8,80). Keadaan tersebut sama halnya dengan nilai IIPP Pakar tahun 2019 dimana indikator Transparansi juga memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan indikator Sistem Antikorupsi.

Tabel 29. Perbandingan Nilai IIPP Tahun 2018-2020 (LPPM - IPB, 2018, 2019)

Pihak	Tahun		
	2018	2019	2020
Eksternal	8,21	8,02	8,97
• Perizinan Penggunaan SFR	7,98	7,99	9,07
• Sertifikasi Operator Radio (SOR)	8,62	8,32	9,16
• Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	8,02	7,91	8,93
• Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	8,03	7,85	8,73
Internal	-	8,12	8,24
Pakar	-	8,70	8,96
Nilai IIPP Ditjen SDPPI	8,21	8,28	8,72

Sumber: Data diolah tim peneliti

Jika melihat perbandingan nilai IIPP seperti dalam Tabel 29, terdapat perubahan tren antar tahun nya. Tren penurunan terjadi pada tahun 2018, dimana nilai IIPP dari

pihak Eksternal mengalami penurunan dari tahun 2018 ke 2019. Penurunan terjadi hampir di semua layanan kecuali layanan Perizinan Penggunaan SFR. Walaupun demikian, nilai IIPP tahun 2019 secara keseluruhan atau gabungan ketiga pihak lebih tinggi dibandingkan tahun 2018, hal tersebut dikarenakan penilaian IIPP dari pihak Internal dan Pakar tidak dilakukan pada tahun 2018. Pada tahun 2020 terjadi kenaikan nilai IIPP dari semua pihak baik Eksternal, Internal, maupun Pakar dibandingkan tahun 2019.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei yang diperoleh, dapat disimpulkan beberapa hal di antaranya:

- a. Nilai IKM Ditjen SDPPI tahun 2020 naik secara signifikan dibandingkan dengan IKM tahun 2019.
- b. Nilai IKM layanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2020 adalah 3,70 setara dengan 92,54 dengan mutu pelayanan “A” dan kinerja unit “Sangat Baik”. Masing-masing layanan juga mencapai nilai IKM di atas 3,50 dengan mutu pelayanan “A” dan kinerja unit “Sangat Baik”.
- c. Layanan Ditjen SDPPI dengan nilai IKM tertinggi adalah SOR (3,80 atau 95,02) dan terendah adalah Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi (3,63 atau 90,77).
- d. Nilai IKM untuk semua indikator Perizinan Penggunaan SFR adalah di atas 3,50. Indikator dengan nilai IKM tertinggi untuk layanan ini yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan (3,83) dan nilai terendah adalah Pengaduan Layanan (3,57). *Gap* terbesar adalah pada indikator Pengaduan layanan yaitu 0,31 dari ambang batas atas sebesar 0,20.
- e. Terdapat 1 (satu) indikator SOR dengan nilai IKM di bawah 3,50 yaitu Pengaduan Layanan (3,47). Indikator dengan nilai IKM tertinggi adalah Sarana dan Prasarana dengan indeks 3,88 dan terendah adalah Pengaduan Layanan (3,47). Terdapat satu indikator dengan *gap* di atas ambang batas atas 0,18 yaitu Pengaduan Layanan dengan *gap* 0,43.
- f. Hampir semua indikator layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada di atas nilai IKM 3,50 kecuali Pengaduan Layanan yang hanya mencapai 3,38. Nilai IKM indikator layanan ini yang paling tinggi adalah Informasi dan Kemudahan Pembayaran Tarif (3,77) sedangkan paling rendah adalah Pengaduan Layanan (3,38). Namun, hanya terdapat 1 (satu) indikator dengan *gap* melebihi ambang batas atas 0,30 yaitu Pengaduan Layanan dengan *gap* 0,48.
- g. Tidak ada indikator IKM layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang nilainya di bawah 3,50. Indikator dengan nilai IKM tertinggi untuk layanan ini adalah pada Perilaku Pelaksana sebesar 3,73 atau 93,25 dan yang paling rendah

adalah Pengaduan Layanan (3,50). Pada layanan ini terdapat 2 (dua) indikator dengan *gap* melebihi ambang batas atas 0,24 yaitu Waktu Penyelesaian Layanan (0,27) dan Pengaduan Layanan (0,34).

- h. Indikator IKM yang perlu ditingkatkan untuk mayoritas layanan Ditjen SDPPI adalah Waktu Penyelesaian Layanan dan Pengaduan Layanan. Kecuali SOR yang hanya perlu fokus pada Pengaduan Layanan.
- i. Nilai IIPP layanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2020 adalah 8,72, artinya sudah masuk kategori berintegritas (standar KPK adalah 6,00). Angka ini naik signifikan dibandingkan tahun 2019.
- j. Layanan Ditjen SDPPI dengan IIPP Eksternal paling tinggi adalah SOR (9,16) dan yang paling rendah adalah Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (8,73).
- k. Nilai IIPP yang paling tinggi dari ketiga komponen IIPP yaitu eksternal, internal, dan pakar adalah IIPP Eksternal atau penilaian IIPP dari pengguna layanan yaitu mencapai 8,97. Sedangkan yang paling rendah adalah IIPP Internal atau penilaian dari internal pegawai di lingkungan Ditjen SDPPI yaitu 8,24.

5.2. Rekomendasi

Adapun rekomendasi yang dapat disampaikan terkait hasil survei yaitu:

- a. Kepuasan masyarakat terhadap layanan Ditjen SDPPI perlu ditingkatkan setiap tahun terutama untuk layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.
- b. Beberapa rekomendasi strategi yang menjadi prioritas utama untuk diterapkan antara lain terkait dengan Waktu Penyelesaian Layanan dan Pengaduan Layanan yang mayoritas berada pada kuadran A. Beberapa rekomendasi strategi terkait indikator ini yaitu:
 - 1) Penggantian petugas loket maupun *call centre* tidak sering dilakukan agar kemampuan petugas bisa meningkat secara kontinyu (perbaikan rekrutmen petugas dan *training* yang efektif).
 - 2) Membuat *WhatsApp Business* atau *Telegram* yang terhubung ke PIC masing-masing layanan agar respon dapat diberikan oleh petugas yang kompeten secara lebih cepat dan sesuai harapan pengguna layanan.
 - 3) Menerapkan sistem antrian loket *online* dengan kuota harian tertentu sehingga memudahkan penetapan standar waktu penyelesaian layanan.

- 4) Peningkatan jumlah SDM pengujian, peningkatan/perbaikan fasilitas peralatan pengujian, dan klusterisasi permohonan pengujian berdasarkan kompleksitas fitur untuk mempercepat proses penyelesaian pengujian.
 - 5) Mempersiapkan aplikasi *tracking* layanan pengaduan, misalnya dalam bentuk *mobile application* untuk memudahkan proses *tracking*.
- c. Selain itu, juga direkomendasikan untuk menyegerakan integrasi sistem pembayaran dengan aplikasi Kementerian Keuangan (*Simponi*), penyediaan informasi SIMS dan informasi layanan publik Ditjen SDPPI lainnya dalam dual bahasa (*bilingual* dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia), serta menyelenggarakan diseminasi atau sosialisasi informasi yang mendukung pelayanan publik (misalnya informasi alat dan perangkat telekomunikasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat) secara lebih intensif.
 - d. Perlu dilakukan evaluasi petugas loket dan *call center* secara berkala misalnya dengan menggunakan sistem *rating* petugas yang diberikan oleh pengguna layanan.
 - e. Ditjen SDPPI perlu memiliki *blueprint* layanan publik yang digunakan dalam program kerja. *Blueprint* ini juga mencakup program pengembangan SDM dan infrastruktur untuk menjamin keberlanjutan pengembangan layanan publik yang diselenggarakan agar memiliki kualitas yang lebih baik lagi.
 - f. *Leadership management* yang membuka ruang inovasi organisasi dan komunikasi yang baik atau mendengarkan keluhan serta aspirasi pengguna layanan terkait upaya perbaikan kinerja yang telah, sedang, dan akan dilakukan perlu terus dikembangkan sebagai dasar penyusunan strategi perbaikan kinerja layanan publik Ditjen SDPPI agar hasilnya dapat memberikan kepuasan penggunaan layanan yang lebih tinggi lagi.
 - g. Inovasi penyederhanaan instrumen survei ini cocok digunakan untuk survei daring dikarenakan jumlah pertanyaan yang sedikit dan muatan yang *straightforward* serta langsung menilai kepuasan masyarakat, sehingga sangat cocok dipakai untuk survei *online* selanjutnya dengan tetap mengikuti kaidah probabilistik dan keterwakilan unit-unit sampel.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ditjen SDPPI-LPPM IPB. (2020). *Data Statistik Tahun 2019 Direktorat Jendral Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika*.
- Ditjen SDPPI. (2018a). e-Sertifikasi: Prosedur Pendaftaran. Retrieved from <https://sertifikasi.postel.go.id/informasi/prosedurregistrasi>
- Ditjen SDPPI. (2018b). e-Sertifikasi: Prosedur Sertifikasi. Retrieved from <https://sertifikasi.postel.go.id/informasi/prosedurpermohonan>
- Ditjen SDPPI. (2020a). Izin Spektrum Frekuensi Radio. Retrieved from <https://www.postel.go.id/layanan/content/eyJpdil6lkImNnhJVHd3azJ3QjNDeTJ2NmlhU0E9PSIsInZhbHVlIjojV0tkdHdyRF11SDZGazRQZ3FNMFFPdz09liwibWFjIjoiZDEExNGRjYmQ4YjEzMDZmNDJjODAzYWNkOWUwOWU2MTIINzYzNTAwNzg5OTAwMTk1ZGYzYzlxYTJjNmY2OTQ1ZSJ9>
- Ditjen SDPPI. (2020b). Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi: Informasi Pelayanan. Retrieved from <https://www.postel.go.id/artikel-pengujian-alat-dan-perangkat-telekomunikasi-informasi-pelayanan-10-2155>
- Ditjen SDPPI. (2020c). Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi: Tata Cara dan Persyaratan. Retrieved from <https://postel.go.id/artikel-pengujian-alat-dan-perangkat-telekomunikasi-tata-cara-dan-persyaratan-10-609>
- Ditjen SDPPI. (2020d). Radio Operator Certificate. Retrieved from <https://reor.postel.go.id/>
- Ditjen SDPPI. (2020e). Sertifikasi Operator Radio. Retrieved from <https://www.postel.go.id/layanan/content/eyJpdil6ljBmRlIhkR0h5TGtxcXJzNk14QlNyaXc9PSIsInZhbHVlIjoibmRzVGdybGFZQmJRMW5vSUN1Yk9Xdz09liwibWFjIjoiMGQwOTQ4YzZkNDk4OGFiNDE2NTc1MDQ3NWlxZmUwMmE3YjRINWE2NzEwMDQ4YWQ4ODg2NGFmNTkyN2NiNTcwNSJ9>
- Ditjen SDPPI Kemkominfo. (2018). IAR & IKRAP. Retrieved from <https://iar-ikrap.postel.go.id/>
- Fathansyah. (2007). *Basis Data*. Bandung: Informatika.
- Hermawan. (2013). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik: Ditinjau dari Beberapa Perspektif. In *Prosiding Universitas Wiraraja Sumenep* (pp. 51–58). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kernaghan, K. (2005). *Rediscovering Public Service: Recognizing the Value of an Essential Institution*. Canada.
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2018). *Survei Penilaian Integritas: Laporan Ilmiah Gabungan 2018*.
- LPPM - IPB. (2018). *Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2018*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- LPPM - IPB. (2019). *Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2019*.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing-American Marketing Association*.
- Menteri PAN-RB. (2017). Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. <https://doi.org/10.1161/01.STR.32.1.139>
- Perry, B., & Dorell, R. H. S. (2006). *The Wellbeing of the Nation*.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- PT Sigma Research Indonesia. (2017). *Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Tahun 2017*.
- Ulum, M. B. (2018). Desain Internet Of Things (IoT) Untuk Optimasi Produksi Pada Agroindustri Karet. *Sebatik*, 22(2), 69–73. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/268945-desain-internet-of-things-iot-untuk-opti-a782b098.pdf>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*. Retrieved from http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf

LAMPIRAN



- 2.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **persyaratan** layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang persyaratan
 - kejelasan persyaratan
 - kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku
- 2.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 3)
- 2.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkannya!
-

Bagian 3 SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR									
	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
3.a.	Seberapa puas Anda dengan prosedur layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Jika tingkat kepuasan Anda antara 1 – 6 maka lanjut ke No. 3.b. Jika tingkat kepuasan Anda antara 7 – 8 maka lanjut ke No. 3.d) <i>Prosedur/alur/tahapan: ketersediaan informasi, kejelasan informasi, kelengkapan informasi, kemudahan mengikuti, ketersediaan transparansi (tersedianya informasi status permohonan), dan lainnya terkait prosedur/alur layanan.</i>								

- 3.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **prosedur** layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang prosedur
 - kejelasan prosedur
 - kelengkapan informasi tentang prosedur
 - kemudahan dalam mengikuti prosedur
 - ketersediaan prosedur yang transparan (tersedianya informasi status permohonan)
- 3.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 4)
- 3.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **prosedur** layanan kami!
-

Bagian 4 WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN									
	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
4.a.	Seberapa puas Anda dengan waktu penyelesaian layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 4.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 4.d) <i>Waktu penyelesaian: ketersediaan informasi waktu layanan, kejelasan informasi waktu layanan, kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang berlaku, dan lainnya.</i>								

- 4.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **waktu penyelesaian** layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan
 - kejelasan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan
 - kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang berlaku
- 4.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 5)
- 4.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **waktu penyelesaian layanan**!
-



Bagian 5 | INFORMASI DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TARIF/BIAYA

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
5.a.	Seberapa puas Anda dengan informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya (tidak termasuk pendapat tentang nominal tarif/biaya) layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 5.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 5.d) <i>Informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya: ketersediaan informasi tarif/biaya, kejelasan informasi tarif/biaya, dan kemudahan pembayaran.</i>								

5.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya (tidak termasuk pendapat tentang nominal tarif/biaya)** layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang tarif/biaya
- kejelasan informasi tentang tarif/biaya
- kemudahan dalam melakukan pembayaran (termasuk gagal bayar oleh bank)

5.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 6)

5.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkannya!

Bagian 6 | PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
6.a.	Seberapa puas Anda dengan hasil layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio yang Anda terima (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 6.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 6.d) <i>Hasil layanan: ketersediaan informasi hasil layanan, kejelasan informasi hasil layanan, kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan, dan lainnya.</i>								

6.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **hasil layanan** Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio yang Anda terima? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang hasil layanan
- kejelasan informasi tentang hasil layanan
- hasil layanan yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan

6.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 7)

6.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **hasil pelayanan!**

Bagian 7 | KOMPETENSI PELAKSANA

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
7.a.	Seberapa puas Anda dengan kompetensi petugas layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (di loket/contact center/pengelola perizinan)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 7.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 7.d) <i>Kompetensi petugas: kemampuan petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi dan lainnya.</i>								

7.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **kompetensi petugas** layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (di loket/contact center/pengelola perizinan)? (Boleh memilih lebih dari satu)

- kemampuan petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
- kemampuan petugas dalam menguasai materi perizinan

7.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik (mohon diperjelas apakah ditujukan untuk petugas loket, petugas contact center, atau pengelola perizinan)! (Lanjut ke Bagian 8)



7.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **kompetensi petugas!**

Bagian 8 PERILAKU PELAKSANA		TINGKAT KEPUASAN							
	Hal yang Dinilai	1	2	3	4	5	6	7	8
		8.a.	Seberapa puas Anda dengan sikap petugas layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (di loket/ <i>contact center</i> /pengelola perizinan)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 8.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 8.d) <i>Sikap petugas: sikap proaktif petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi, sopan santun petugas, dan lainnya.</i>						

8.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **sikap petugas** layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio (di loket/*contact center*/pengelola perizinan)? (Boleh memilih lebih dari satu)

- sikap proaktif petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi
 sopan santun petugas dalam memberikan layanan

8.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik (mohon diperjelas apakah ditujukan untuk petugas loket, petugas *contact center*, atau pengelola perizinan)! (Lanjut ke Bagian 9)

8.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **sikap petugas!**

Bagian 9 | PENGADUAN LAYANAN

9.a. Apakah Anda pernah menyampaikan **pengaduan** layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio ke Ditjen SDPPI Kemkominfo?

Pengaduan adalah laporan terkait tindakan yang tidak sesuai dengan SOP dalam pemberian layanan (Contohnya diskriminasi, adanya pungutan tidak resmi oleh Ditjen SDPPI, dan lainnya).

- Ya (Lanjut ke No. 9.b) Tidak (Lanjut ke No. 10)

9.b. Pengaduan apa yang pernah Anda sampaikan?

9.c. Media apa yang Anda gunakan?

- Pusat Layanan Terpadu (loket)
 Telepon 159
 Email
 Website SDPPI (www.sdppi.kominfo.go.id)

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
9.d.	Seberapa puas Anda dengan respon pengaduan layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 9.e. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 9.g) <i>Pengaduan: kecepatan merespon, penyelesaian/solusi, dan lainnya.</i>								

9.e. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **respon pengaduan** layanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio? (Boleh memilih lebih dari satu)

- kecepatan merespon pengaduan
 penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan

9.f. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 10)

9.g. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **layanan pengaduan!**



SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2020
SERTIFIKASI RADIO ELEKTRONIKA DAN OPERATOR RADIO (REOR)

Kami selalu berupaya meningkatkan pelayanan kami. Mohon membantu kami selama beberapa menit dengan memberi tahu pengalaman Anda terkait layanan **Sertifikasi REOR**.

Survey terdiri dari **14 bagian** pertanyaan dan hanya membutuhkan waktu **8 menit**. Pengisian dapat dilakukan dengan **scroll up** (menggeser ke atas) atau **scroll down** (menggeser ke bawah) layar Anda.

Jawaban Anda bersifat **confidential** (rahasia) dan keikutsertaan bersifat **voluntary** (tanpa paksaan).

Anda berkesempatan mendapatkan saldo **LinkAja** sebesar **Rp50.000** dari kami. Saldo diberikan kepada 200 responden pertama dengan jawaban **paling lengkap**.

Bagian 1 | IDENTITAS RESPONDEN

- 1.a. Nama lengkap : _____
- 1.b. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
- 1.c. Usia : _____ tahun
- 1.d. Email : _____
- 1.e. Nomor handphone/*WhatsApp* : _____
- 1.f. Instansi/perusahaan tempat bekerja : _____
- 1.g. Alamat lengkap instansi/perusahaan : _____
(Jika belum bekerja, dapat diisi alamat sesuai KTP.
Diisi dengan Nama Jalan, Nomor, Kabupaten/Kota,
Provinsi, Kode Pos) _____
- 1.h. Pendidikan terakhir : _____
- | | | |
|--------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> SMA | <input type="checkbox"/> S2/S3 | <input type="checkbox"/> Ant 3 (setara D3) |
| <input type="checkbox"/> D1-D3 | <input type="checkbox"/> Ant 1 (setara S2) | <input type="checkbox"/> Ant 4 (setara SMA) |
| <input type="checkbox"/> D4/S1 | <input type="checkbox"/> Ant 2 (setara S1) | <input type="checkbox"/> Ant 5 (setara SMP) |
- 1.i. Apakah Anda pernah menempuh pendidikan yang berhubungan dengan radio elektronika dan operator radio?
(Contoh; Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP), dan lain sebagainya)
 Ya pernah Tidak
- 1.j. Nama lembaga diklat sebelum Anda mengikuti ujian Sertifikasi REOR: _____
- 1.k. Lokasi lembaga diklat sebelum Anda mengikuti ujian Sertifikasi REOR: _____
(Nama lembaga pelaksana ujian, Kota/Kabupaten, Provinsi. Contoh; BP2TL Jakarta, Jakarta Selatan, DKI Jakarta)
- 1.l. Lama program diklat sebelum Anda mengikuti ujian sertifikasi REOR : _____ hari/minggu
- 1.m. Jenis Diklat untuk Sertifikat REOR yang terakhir kali diikuti?
- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Sertifikat Radio Elektronika Kelas II (<i>Second Class Radio Electronic Certificate</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Sertifikat Radio Elektronika Kelas I (<i>First Class Radio Electronic Certificate</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Sertifikat Operator Terbatas (<i>Restricted Operator's Certificate</i>) |
| <input type="checkbox"/> | Sertifikat Operator Umum (<i>General Operator's Certificate</i>) |



- 4.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **waktu penyelesaian** layanan Sertifikasi REOR? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan
 - kejelasan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan
 - kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang berlaku
 - lainnya, sebutkan ...
- 4.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 5)
- 4.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **waktu penyelesaian layanan**!
-

Bagian 5 | INFORMASI DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TARIF/BIAYA

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
5.a.	Seberapa puas Anda dengan informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya (tidak termasuk pendapat tentang nominal tarif/biaya) layanan Sertifikasi REOR? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 5.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 5.d) <i>Informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya: ketersediaan informasi tarif/biaya, kejelasan informasi tarif/biaya, kemudahan pembayaran, dan lainnya.</i>									

- 5.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya (tidak termasuk pendapat tentang nominal tarif/biaya)** layanan Sertifikasi REOR? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang tarif/biaya
 - kejelasan informasi tentang tarif/biaya
 - kemudahan dalam melakukan pembayaran tarif/biaya
 - lainnya, sebutkan ...
- 5.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 6)
- 5.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkannya!
-

Bagian 6 | PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
6.a.	Seberapa puas Anda dengan hasil layanan Sertifikasi REOR yang Anda terima (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 6.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 6.d) <i>Hasil layanan: ketersediaan informasi hasil layanan, kejelasan informasi hasil layanan, kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan, dan lainnya.</i>									

- 6.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **hasil layanan** Sertifikasi REOR yang Anda terima? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang hasil layanan
 - kejelasan informasi tentang hasil layanan
 - hasil layanan yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan
 - lainnya, sebutkan ...
- 6.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 7)
- 6.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **hasil pelayanan**!
-



Bagian 7 | KOMPETENSI PELAKSANA

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
7.a.	Seberapa puas Anda dengan kompetensi petugas layanan Sertifikasi REOR (di loket/di lokasi ujian/ <i>contact center</i>)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 7.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 7.d) <i>Kompetensi petugas: kemampuan petugas dalam memberikan pengarahan ujian/asistensi/konsultasi dan lainnya.</i>									

7.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **kompetensi petugas** layanan Sertifikasi REOR (di loket/di lokasi ujian/*contact center*)? (Boleh memilih lebih dari satu)

- kemampuan petugas dalam memberikan pengarahan ujian/asistensi/konsultasi
- lainnya, sebutkan ...

7.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 8)

7.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **kompetensi petugas**!

Bagian 8 | PERILAKU PELAKSANA

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
8.a.	Seberapa puas Anda dengan sikap petugas layanan Sertifikasi REOR (di loket/di lokasi ujian/ <i>contact center</i>)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 8.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 8.d) <i>Sikap petugas: sikap proaktif petugas dalam memberikan pengarahan ujian/asistensi/konsultasi, sopan santun petugas, dan lainnya.</i>									

8.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **sikap petugas** layanan Sertifikasi REOR (di loket/di lokasi ujian/*contact center*)? (Boleh memilih lebih dari satu)

- sikap proaktif petugas dalam memberikan pengarahan ujian/asistensi/konsultasi
- sopan santun petugas dalam memberikan layanan
- lainnya, sebutkan ...

8.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 9)

8.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **sikap petugas**!

Bagian 9 | PENGADUAN LAYANAN

9.a. Apakah Anda pernah menyampaikan **pengaduan** layanan Sertifikasi REOR ke Ditjen SDPPI Kemkominfo?
Pengaduan adalah laporan terkait tindakan yang tidak sesuai dengan SOP dalam pemberian layanan (Contohnya; diskriminasi, adanya pungutan tidak resmi oleh Ditjen SDPPI, dan lainnya).

- Ya (Lanjut ke No. 9.b) Tidak (Lanjut ke No. 10)

9.b. Pengaduan apa yang pernah Anda sampaikan?

9.c. Media apa yang Anda gunakan?

- Pusat Layanan Terpadu (loket)
- Telepon 159
- Email
- Kotak saran yang tersedia di loket
- www.sdppi.kominfo.go.id
- lainnya, sebutkan ...



SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2020
PENGUJIAN ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI

Kami selalu berupaya meningkatkan pelayanan kami. Mohon membantu kami selama beberapa menit dengan memberi tahu pengalaman Anda terkait **Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi**.

Survey terdiri dari **14 bagian** pertanyaan dan hanya membutuhkan waktu **8 menit**. Pengisian dapat dilakukan dengan **scroll up** (mengggeser ke atas) atau **scroll down** (mengggeser ke bawah) layar Anda.

Jawaban Anda bersifat **confidential** (rahasia) dan keikutsertaan bersifat **voluntary** (tanpa paksaan).

Anda berkesempatan mendapatkan saldo **LinkAja** sebesar **Rp50.000** dari kami. Saldo diberikan kepada 200 responden pertama dengan jawaban **paling lengkap**.

Bagian 1 | IDENTITAS RESPONDEN

- 1.a. Nama : _____
- 1.b. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
- 1.c. Usia : _____ tahun
- 1.d. Email : _____
- 1.e. Nomor handphone/*WhatsApp* : _____
- 1.f. Instansi/perusahaan tempat bekerja/Biro jasa : _____
- 1.g. Alamat lengkap instansi/perusahaan : _____
(Jalan nomor, Kabupaten/Kota, Provinsi, Kode Pos)
- 1.h. Apakah Anda mengurus layanan untuk pihak lain?
 Ya (Lanjut ke No. 1.i) Tidak (Lanjut ke No. 1.j)
- 1.i. Nama perusahaan yang Anda urus : _____
(PT. Nama Perusahaan Diurus/CV. Perusahaan Diurus)
- 1.j. Hingga saat ini, berapa kali Anda melakukan pengurusan/menggunakan layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI?
 1 kali 2 kali 3 kali atau lebih



ATURAN PENGISIAN KUESIONER

Pada bagian 2 sd 10, Anda diminta untuk memberikan persepsi terhadap layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Berikan penilaian tingkat kepuasan Anda dalam skor 1 – 8, dimana 1 (Sangat Tidak Puas) sampai 8 (Sangat Puas).

Bagian 2 PERSYARATAN		TINGKAT KEPUASAN							
	Hal yang Dinilai	1	2	3	4	5	6	7	8
2.a.	Seberapa puas Anda dengan persyaratan layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan Anda antara 1 – 6 maka lanjut ke No. 2.b. Jika tingkat kepuasan Anda antara 7 – 8 maka lanjut ke No. 2.d) <i>Persyaratan: ketersediaan informasi persyaratan, kejelasan persyaratan, kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku, dan lainnya.</i>								

2.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **persyaratan** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang persyaratan
 kejelasan persyaratan
 kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku
 lainnya, sebutkan ...

2.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 3)

2.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkannya!

Bagian 3 SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR		TINGKAT KEPUASAN							
	Hal yang Dinilai	1	2	3	4	5	6	7	8
3.a.	Seberapa puas Anda dengan prosedur layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan Anda antara 1 – 6 maka lanjut ke No. 3.b. Jika tingkat kepuasan Anda antara 7 – 8 maka lanjut ke No. 3.d) <i>Prosedur: ketersediaan informasi, kejelasan informasi, kelengkapan informasi, kemudahan mengikuti, ketersediaan transparansi (tersedianya informasi status permohonan), dan lainnya terkait prosedur layanan.</i>								

3.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **prosedur** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang prosedur
 kejelasan prosedur
 kelengkapan informasi tentang prosedur
 kemudahan dalam mengikuti prosedur
 ketersediaan prosedur yang transparan (tersedianya informasi status permohonan)
 lainnya, sebutkan ...

3.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 4)

3.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **prosedur** layanan kami!



Bagian 4 | WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
4.a.	Seberapa puas Anda dengan waktu penyelesaian layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 4.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 4.d) <i>Waktu penyelesaian: ketersediaan informasi waktu layanan, kejelasan informasi waktu layanan, kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang berlaku, dan lainnya.</i>									

4.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **waktu penyelesaian** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan
- kejelasan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan
- kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang berlaku
- lainnya, sebutkan ...

4.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 5)

4.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **waktu penyelesaian layanan**!

Bagian 5 | INFORMASI DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TARIF/BIAYA

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
5.a.	Seberapa puas Anda dengan informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya (tidak termasuk pendapat tentang nominal tarif/biaya) layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 5.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 5.d) <i>Informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya: ketersediaan informasi tarif/biaya, kejelasan informasi tarif/biaya, kemudahan pembayaran.</i>									

5.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya (tidak termasuk pendapat tentang nominal tarif/biaya)** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang tarif/biaya
- kejelasan informasi tentang tarif/biaya
- kemudahan dalam melakukan pembayaran tarif/biaya
- lainnya, sebutkan ...

5.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 6)

5.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkannya!

Bagian 6 | PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
6.a.	Seberapa puas Anda dengan hasil layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang Anda terima (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 6.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 6.d) <i>Hasil layanan: ketersediaan informasi hasil layanan, kejelasan informasi hasil layanan, kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan, dan lainnya.</i>									

6.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **hasil layanan** Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang Anda terima? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang hasil layanan
- kejelasan informasi tentang hasil layanan
- hasil layanan yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan
- lainnya, sebutkan ...



6.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 7)

6.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **hasil pelayanan!**

Bagian 7 KOMPETENSI PELAKSANA									
	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
7.a.	<p>Seberapa puas Anda dengan kompetensi petugas layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 7.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 7.d)</p> <p>Kompetensi petugas: kemampuan petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi, penguasaan materi teknis dan regulasi, dan lainnya (di pelayanan balai uji/di pelayanan SDPPI/back office balai uji yang memproses permohonan/back office balai uji yang memproses pengujian).</p>								

7.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **kompetensi petugas** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- kemampuan petugas loket balai uji dalam memberikan asistensi/konsultasi
- kemampuan petugas loket SDPPI dalam memberikan asistensi/konsultasi
- kemampuan petugas *contact center* atau telepon hunting balai uji dalam memberikan asistensi/konsultasi
- kemampuan petugas *contact center* 159 SDPPI dalam memberikan asistensi/konsultasi
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh petugas loket balai uji
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh petugas *contact center* atau telepon hunting balai uji
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh petugas *back office* balai uji yang memproses permohonan
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh *back office* balai uji yang memproses pengujian
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh petugas loket SDPPI
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh petugas *contact center* 159 SDPPI
- lainnya, sebutkan ...

7.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 8)

7.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **kompetensi petugas!**

Bagian 8 PERILAKU PELAKSANA									
	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
8.a.	<p>Seberapa puas Anda dengan sikap petugas layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 8.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 8.d)</p> <p>Sikap petugas: sikap proaktif petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi, sopan santun petugas, dan lainnya (di pelayanan balai uji/di pelayanan SDPPI/back office balai uji yang memproses permohonan/back office balai uji yang memproses pengujian)</p>								

8.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **sikap petugas** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- sikap proaktif petugas pelayanan di balai uji (loket/*contact center* balai uji) dalam memberikan asistensi/konsultasi
- sikap proaktif petugas pelayanan di SDPPI (loket/*contact center* 159) dalam memberikan asistensi/konsultasi
- sopan santun petugas pelayanan di balai uji (loket/*contact center/back office* balai uji yang memproses permohonan dalam memberikan layanan/*back office* balai uji yang memproses pengujian) dalam memberikan layanan
- sopan santun petugas pelayanan di SDPPI (loket/*contact center* 159) dalam memberikan layanan
- lainnya, sebutkan ...

8.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 9)



8.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **sikap petugas!**

Bagian 9 | PENGADUAN LAYANAN

9.a. Apakah Anda pernah menyampaikan **pengaduan** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi ke Ditjen SDPPI Kemkominfo?

Pengaduan adalah laporan terkait tindakan yang tidak sesuai dengan SOP dalam pemberian layanan (Contohnya diskriminasi, adanya pungutan tidak resmi oleh Ditjen SDPPI, dan lainnya).

Ya (Lanjut ke No. 9.b) Tidak (Lanjut ke No. 10)

9.b. Pengaduan apa yang pernah Anda sampaikan?

9.c. Media apa yang Anda gunakan?

- Pusat Layanan Terpadu (loket)
 Telepon 159 (*contact center* SDPPI)
 Email
 Kotak saran yang tersedia di loket
 www.sdppi.kominfo.go.id

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
9.d.	Seberapa puas Anda dengan respon pengaduan layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 9.e. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 9.g) <i>Pengaduan: kecepatan merespon, penyelesaian/solusi, dan lainnya.</i>								

9.e. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **respon pengaduan** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- kecepatan merespon pengaduan
 penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan
 lainnya, sebutkan ...

9.f. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 10)

9.g. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **layanan pengaduan!**

Bagian 10 | SARANA DAN PRASARANA

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
10.a.	Seberapa puas Anda dengan sarana dan prasarana layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 10.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 10.d) <i>Sarana dan prasarana: kemudahan penggunaan website, kehandalan website, kemudahan upload dan/atau download dokumen, kemudahan penelusuran tahapan melalui website, kemudahan penelusuran status pembayaran melalui website, kejelasan informasi pembayaran H-to-H pada website, fasilitas loket pelayanan, dan lainnya.</i>								

10.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **sarana dan prasarana** layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- kemudahan penggunaan *website* layanan
 kehandalan *website* layanan (tidak sering *down/hang*)
 kemudahan *upload* dan/atau *download* dokumen
 kemudahan menelusuri (*tracking*) setiap tahapan layanan melalui *website*
 kemudahan menelusuri status pembayaran SP2 melalui *website*
 kejelasan informasi pembayaran melalui sistem *host-to-host* yang ada pada *website*



SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI 2020
SERTIFIKASI ALAT DAN PERANGKAT TELEKOMUNIKASI

Kami selalu berupaya meningkatkan pelayanan kami. Mohon membantu kami selama beberapa menit dengan memberi tahu pengalaman Anda terkait **Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi**.

Survey terdiri dari **14 bagian** pertanyaan dan hanya membutuhkan waktu **8 menit**. Pengisian dapat dilakukan dengan **scroll up** (mengggeser ke atas) atau **scroll down** (mengggeser ke bawah) layar Anda.

Jawaban Anda bersifat **confidential** (rahasia) dan keikutsertaan bersifat **voluntary** (tanpa paksaan).

Anda berkesempatan mendapatkan saldo **LinkAja** sebesar **Rp50.000** dari kami. Saldo diberikan kepada 200 responden pertama dengan jawaban **paling lengkap**.

Bagian 1 | IDENTITAS RESPONDEN

- 1.a. Nama : _____
- 1.b. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
- 1.c. Usia : _____ tahun
- 1.d. Email : _____
- 1.e. Nomor handphone/*WhatsApp* : _____
- 1.f. Instansi tempat bekerja/Biro jasa : _____
- 1.g. Alamat lengkap instansi : _____
(Jalan nomor, Kabupaten/Kota, Provinsi, Kode Pos)
- 1.h. Apakah Anda mengurus layanan untuk pihak lain?
 Ya (Lanjut ke No. 1.i) Tidak (Lanjut ke No. 1.j)
- 1.i. Nama perusahaan yang Anda urus : _____
(PT. Nama Perusahaan Diurus/CV. Perusahaan Diurus)
- 1.j. Hingga saat ini, berapa kali Anda melakukan pengurusan/menggunakan layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI?
 1 kali 2 kali 3 kali atau lebih



ATURAN PENGISIAN KUESIONER

Pada bagian 2 sd 10, Anda diminta untuk memberikan persepsi terhadap layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Berikan penilaian tingkat kepuasan Anda dalam skor 1 – 8, dimana 1 (Sangat Tidak Puas) sampai 8 (Sangat Puas).

Bagian 2 PERSYARATAN		TINGKAT KEPUASAN							
	Hal yang Dinilai	1	2	3	4	5	6	7	8
2.a.	Seberapa puas Anda dengan persyaratan layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan Anda antara 1 – 6 maka lanjut ke No. 2.b. Jika tingkat kepuasan Anda antara 7 – 8 maka lanjut ke No. 2.d) <i>Persyaratan: ketersediaan informasi persyaratan, kejelasan persyaratan, kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku, dan lainnya.</i>								

2.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **persyaratan** layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang persyaratan
- kejelasan persyaratan
- kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku
- lainnya, sebutkan ...

2.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 3)

2.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkannya!

Bagian 3 SISTEM, MEKANISME, PROSEDUR		TINGKAT KEPUASAN							
	Hal yang Dinilai	1	2	3	4	5	6	7	8
3.a.	Seberapa puas Anda dengan prosedur Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan Anda antara 1 – 6 maka lanjut ke No. 3.b. Jika tingkat kepuasan Anda antara 7 – 8 maka lanjut ke No. 3.d) <i>Prosedur/alur/tahapan: ketersediaan informasi, kejelasan informasi, kelengkapan informasi, kemudahan mengikuti, ketersediaan transparansi (tersedianya informasi status permohonan), dan lainnya terkait prosedur layanan.</i>								

3.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **prosedur** Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- ketersediaan informasi tentang prosedur
- kejelasan prosedur
- kelengkapan informasi tentang prosedur
- kemudahan dalam mengikuti prosedur
- ketersediaan prosedur yang transparan (tersedianya informasi status permohonan)
- lainnya, sebutkan ...

3.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 4)

3.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **prosedur** layanan kami!



Bagian 4 | WAKTU PENYELESAIAN LAYANAN

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
4.a.	Seberapa puas Anda dengan waktu penyelesaian (one day service) layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 4.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 4.d) <i>Waktu penyelesaian: ketersediaan informasi waktu layanan, kejelasan informasi waktu layanan, kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang berlaku, dan lainnya.</i>									

- 4.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **waktu penyelesaian** layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan
 - kejelasan informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan
 - kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang berlaku (sejak dokumen persyaratan diterima lengkap sampai mendapatkan status permohonan, misalnya diterima atau ditolak)
 - lainnya, sebutkan ...
- 4.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 5)
- 4.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **waktu penyelesaian** layanan!

Bagian 5 | INFORMASI DAN KEMUDAHAN PEMBAYARAN TARIF/BIAYA

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
5.a.	Seberapa puas Anda dengan informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya (tidak termasuk pendapat tentang nominal tarif/biaya) layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 5.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 5.d) <i>Informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya: ketersediaan informasi tarif/biaya, kejelasan informasi tarif/biaya, kemudahan pembayaran, dan lainnya.</i>									

- 5.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **informasi dan kemudahan pembayaran tarif/biaya (tidak termasuk pendapat tentang nominal tarif/biaya)** layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang tarif/biaya
 - kejelasan informasi tentang tarif/biaya
 - kemudahan dalam melakukan pembayaran tarif/biaya
 - lainnya, sebutkan ...
- 5.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 6)
- 5.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan!

Bagian 6 | PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
6.a.	Seberapa puas Anda dengan hasil layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang Anda terima (sesuai dengan ketentuan yang berlaku)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 6.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 6.d) <i>Hasil layanan: ketersediaan informasi hasil layanan, kejelasan informasi hasil layanan, kesesuaian hasil layanan dengan standar pelayanan, dan lainnya.</i>									

- 6.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **hasil layanan** Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang Anda terima? (Boleh memilih lebih dari satu)
- ketersediaan informasi tentang hasil layanan
 - kejelasan informasi tentang hasil layanan
 - hasil layanan yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan
 - lainnya, sebutkan ...



- 6.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 7)
- 6.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **hasil pelayanan!**

Bagian 7 KOMPETENSI PELAKSANA									
	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
7.a.	Seberapa puas Anda dengan kompetensi petugas layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (di loket/ <i>contact center</i> /petugas <i>back office</i> yang memproses permohonan)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 7.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 7.d) <i>Kompetensi petugas: kemampuan petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi, penguasaan materi teknis dan regulasi, dan lainnya.</i>								

- 7.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **kompetensi petugas** layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (di loket/*contact center*/petugas *back office* yang memproses permohonan)? (Boleh memilih lebih dari satu)
- kemampuan petugas loket dalam memberikan asistensi/konsultasi
- kemampuan petugas *contact center* dalam memberikan asistensi/konsultasi
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh petugas loket
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh petugas *contact center*
- penguasaan materi teknis dan regulasi oleh petugas *back office* yang memproses permohonan
- lainnya, sebutkan ...

- 7.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 8)
- 7.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **kompetensi petugas!**

Bagian 8 PERILAKU PELAKSANA									
	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
8.a.	Seberapa puas Anda dengan sikap petugas layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (di loket/ <i>contact center</i>)? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 8.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 8.d) <i>Sikap petugas: sikap proaktif petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi, sopan santun petugas, dan lainnya.</i>								

- 8.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **sikap petugas** layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi (di loket/*contact center*)? (Boleh memilih lebih dari satu)
- sikap proaktif petugas loket dalam memberikan asistensi/konsultasi
- sopan santun petugas loket dalam memberikan layanan
- sikap proaktif petugas *contact center* dalam memberikan asistensi/konsultasi
- sopan santun petugas *contact center* dalam memberikan layanan
- lainnya, sebutkan ...

- 8.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 9)
- 8.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **sikap petugas!**

Bagian 9 | PENGADUAN LAYANAN

- 9.a. Apakah Anda pernah menyampaikan **pengaduan** layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ke Ditjen SDPPI Kemkominfo?
- Pengaduan** adalah laporan terkait tindakan yang tidak sesuai dengan SOP dalam pemberian layanan (Contohnya diskriminasi, adanya pungutan tidak resmi oleh Ditjen SDPPI, dan lainnya).
- Ya (Lanjut ke No. 9.b) Tidak (Lanjut ke No. 10)



9.b. Pengaduan apa yang pernah Anda sampaikan?

9.c. Media apa yang Anda gunakan?

- Pusat Layanan Terpadu (loket)
- Telepon 159 (*contact center*)
- Email
- Kotak saran yang tersedia di loket
- www.sdppi.kominfo.go.id
- lainnya, sebutkan ...

	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
9.d.	Seberapa puas Anda dengan respon pengaduan layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 9.e. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 9.g) <i>Pengaduan: kecepatan merespon, penyelesaian/solusi, dan lainnya.</i>									

9.e. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **respon pengaduan** layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- kecepatan merespon pengaduan
- penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan
- lainnya, sebutkan ...

9.f. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 10)

9.g. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **layanan pengaduan!**

Bagian 10 SARANA DAN PRASARANA										
	Hal yang Dinilai	TINGKAT KEPUASAN								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
10.a.	Seberapa puas Anda dengan sarana dan prasarana layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Jika tingkat kepuasan 1 – 6 maka lanjut ke No. 10.b. Jika tingkat kepuasan 7 – 8 maka lanjut ke No. 10.d) <i>Sarana dan prasarana: kemudahan penggunaan website, kehandalan website, kemudahan upload dan/atau download dokumen, kemudahan penelusuran tahapan melalui website, kemudahan penelusuran status pembayaran melalui website, kejelasan informasi pembayaran H-to-H pada website, fasilitas loket pelayanan, dan lainnya.</i>									

10.b. Apa yang menurut Anda masih kurang terkait **sarana dan prasarana** layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi? (Boleh memilih lebih dari satu)

- kemudahan penggunaan *website* layanan
- kehandalan *website* layanan (tidak sering *down/hang*)
- kemudahan *upload* dan/atau *download* dokumen
- kemudahan menelusuri (*tracking*) setiap tahapan melalui *website*
- kemudahan menelusuri status pembayaran SP2 melalui *website*
- kejelasan informasi pembayaran melalui sistem *host-to-host* yang ada pada *website*
- fasilitas loket pelayanan
- lainnya, sebutkan ...

10.c. Tuliskan saran Anda untuk membuat hal tersebut menjadi lebih baik! (Lanjut ke Bagian 11)

10.d. Tuliskan gagasan Anda agar kami dapat mempertahankan/meningkatkan **sarana dan prasarana!**



- 2.b. Apa yang menurut Anda **masih kurang dapat dipercaya** terkait **budaya organisasi** di Ditjen SDPPI dalam memberikan pelayanan publik? (Boleh memilih lebih dari satu)
- Pelayanan dilakukan secara transparan
 - Pelayanan dilakukan tanpa ada unsur kepentingan pribadi
 - Pelayanan bebas dari calo/perantara dari internal Ditjen SDPPI
 - Pelayanan dilakukan tanpa diskriminasi terhadap suku, agama, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya
 - Pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku
 - Pelayanan bebas dari suap/gratifikasi
 - Lainnya, sebutkan ...

Pada bagian 3, Anda diminta menilai **sistem anti korupsi di Ditjen SDPPI** berikut ini dalam skor 1 – 10, **dimana: 1 = Sangat tidak percaya** sampai dengan **10 = Sangat percaya**.

Bagian 3 SISTEM ANTI KORUPSI		TINGKAT KEPERCAYAAN									
	Hal yang Dinilai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		3.a.	<p>Percayakah Anda dengan sistem anti korupsi di Ditjen SDPPI? (Jika tingkat kepercayaan 1 – 8 maka lanjut ke No. 3.b. Jika tingkat kepercayaan 9 – 10 maka lanjut ke No. 4.a)</p> <p><i>Sistem anti korupsi: sosialisasi anti korupsi oleh Ditjen SDPPI efektif (mengurangi praktik korupsi), terdapat upaya pencegahan korupsi yang efektif di Ditjen SDPPI (misalnya peraturan, penindakan, dan lainnya), dan lainnya.</i></p>								

- 3.b. Apa yang menurut Anda **masih kurang dapat dipercaya** terkait **sistem anti korupsi** di Ditjen SDPPI? (Boleh memilih lebih dari satu)
- Sosialisasi anti korupsi oleh Ditjen SDPPI efektif (mengurangi praktik korupsi)
 - Terdapat upaya pencegahan korupsi yang efektif di Ditjen SDPPI (misalnya aturan, penindakan, dan lainnya)
 - Lainnya, sebutkan ...

Pada bagian 4, Anda diminta menilai **pengelolaan SDM PNS di Ditjen SDPPI** berikut ini dalam skor 1 – 10, **dimana: 1 = Sangat tidak percaya** sampai dengan **10 = Sangat percaya**.

Bagian 4 PENGELOLAAN SDM		TINGKAT KEPERCAYAAN									
	Hal yang Dinilai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		4.a.	<p>Percayakah Anda dengan pengelolaan SDM PNS di Ditjen SDPPI? (Jika tingkat kepercayaan 1 – 8 maka lanjut ke No. 4.b. Jika tingkat kepercayaan 9 – 10 maka lanjut ke No. 5.a)</p> <p><i>Pengelolaan SDM PNS: seleksi penerimaan pegawai bebas dari keistimewaan (kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya), penilaian kinerja dilakukan secara objektif (termasuk pemberian reward atau punishment), pengelolaan SDM bebas dari keistimewaan (kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya), jenjang karir bebas dari suap/gratifikasi, kebijakan peningkatan kualitas SDM (diklat, pendidikan lanjutan, sertifikasi, dan lainnya) bebas dari suap/gratifikasi, dan lainnya.</i></p>								

- 4.b. Apa yang menurut Anda **masih kurang dapat dipercaya** terkait **pengelolaan SDM PNS** di Ditjen SDPPI? (Boleh memilih lebih dari satu)
- Seleksi penerimaan pegawai bebas dari keistimewaan (kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya)
 - Penilaian kinerja dilakukan secara objektif (termasuk pemberian reward atau punishment)



- Pengelolaan SDM bebas dari keistimewaan (kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan, almamater, dan sebagainya)
- Jenjang karir bebas dari suap/gratifikasi
- Kebijakan peningkatan kualitas SDM (diklat, pendidikan lanjutan, sertifikasi, dan lainnya) bebas dari suap/gratifikasi
- Lainnya, sebutkan ...

Pada bagian 5, Anda diminta menilai **pengelolaan anggaran di Ditjen SDPPI** berikut ini dalam skor 1 – 10, **dimana: 1 = Sangat tidak percaya** sampai dengan **10 = Sangat percaya**.

Bagian 5 PENGELOLAAN ANGGARAN		TINGKAT KEPERCAYAAN									
	Hal yang Dinilai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		5.a.	<p>Percayakah Anda dengan pengelolaan anggaran di Ditjen SDPPI? (Jika tingkat kepercayaan 1 – 8 maka lanjut ke No. 5.b. Jika tingkat kepercayaan 9 – 10 maka lanjut ke bagian No. 6)</p> <p><i>Pengelolaan anggaran: pengadaan barang dan jasa bebas dari penyelewengan, pengelolaan anggaran bebas dari penggelembungan (mark up), output penggunaan anggaran sesuai dengan perencanaan, Ditjen SDPPI bebas dari proyek fiktif, pelaksanaan perjalanan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan lainnya.</i></p>								

5.b. Apa yang menurut Anda **masih kurang dapat dipercaya** terkait **pengelolaan anggaran** di Ditjen SDPPI?(Boleh memilih lebih dari satu)

- Pengadaan barang dan jasa bebas dari penyelewengan
- Pengelolaan anggaran bebas dari penggelembungan (mark up)
- Output penggunaan anggaran sesuai dengan perencanaan
- Ditjen SDPPI bebas dari proyek fiktif
- Pelaksanaan perjalanan dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Lainnya, sebutkan ...

Bagian 6 | SARAN/MASUKAN

6. Apa saja **saran/masukan** Anda untuk meningkatkan **Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI** di masa yang akan datang?



**SURVEI INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2020 -
PAKAR**

Bapak/Ibu yang terhormat,

Ditjen SDPPI mengadakan survei terhadap para pakar yang berkompeten dan mengenali proses bisnis Ditjen SDPPI agar terbebas dari korupsi.

TATA CARA PENGISIAN SURVEI

Survei ini terdiri dari 3 bagian pertanyaan. Mohon meluangkan waktu Bapak/Ibu selama 15 menit memberikan masukan untuk peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Survei bertujuan untuk mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2020.

Pendapat Bapak/Ibu sebagai pakar/ekspert yang berkompeten dan mengenali proses bisnis Ditjen SDPPI kami harapkan untuk proses perbaikan dan peningkatan penyusunan program kami di masa mendatang agar dapat terbebas dari korupsi.

Bagian 1 | PROFIL PAKAR

Pada bagian ini kami meminta data diri Anda (Nama, Afiliasi, HP, dan Surat Elektronik).

- 1.a. Nama lengkap (beserta gelar) (Contoh: Ir. Joko Widodo) : _____
- 1.b. Afiliasi (Contoh: MASTEL; Universitas Indonesia; PT. TT-Tel) : _____
- 1.c. *WhatsApp* : _____
- 1.d. Surat elektronik : _____

Pada bagian ini Anda diminta menilai transparansi Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dalam skor 1 – 10, dimana: **1 = Sangat tidak setuju** sampai dengan **10 = Sangat setuju**.

Bagian 2 | TRANSPARANSI

	Pernyataan	TINGKAT KESESUAIAN									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.a.	Ditjen SDPPI telah menerapkan keterbukaan terkait prosedur pengurusan pelayanan/perizinan (menyampaikan semua informasi yang diperlukan)										
2.b.	Prosedur (tata cara pengurusan pelayanan/perizinan) tersedia dengan lengkap, jelas, dan informatif										
2.c.	Pegawai Ditjen SDPPI telah melaksanakan prosedur pelayanan/perizinan dengan baik (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara dan ketentuan yang berlaku)										
2.d.	Tidak ada pegawai Ditjen SDPPI yang memberikan perlakuan khusus pada orang tertentu (tidak ada jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll)										
2.e.	Asal-usul/golongan seseorang tidak mempermudah/ mempersulit ketika mengurus pelayanan/perizinan (tidak ada keterlibatan unsur kesukuan, agama, kekerabatan, almamater, dll dalam pengurusan pelayanan/perizinan)										

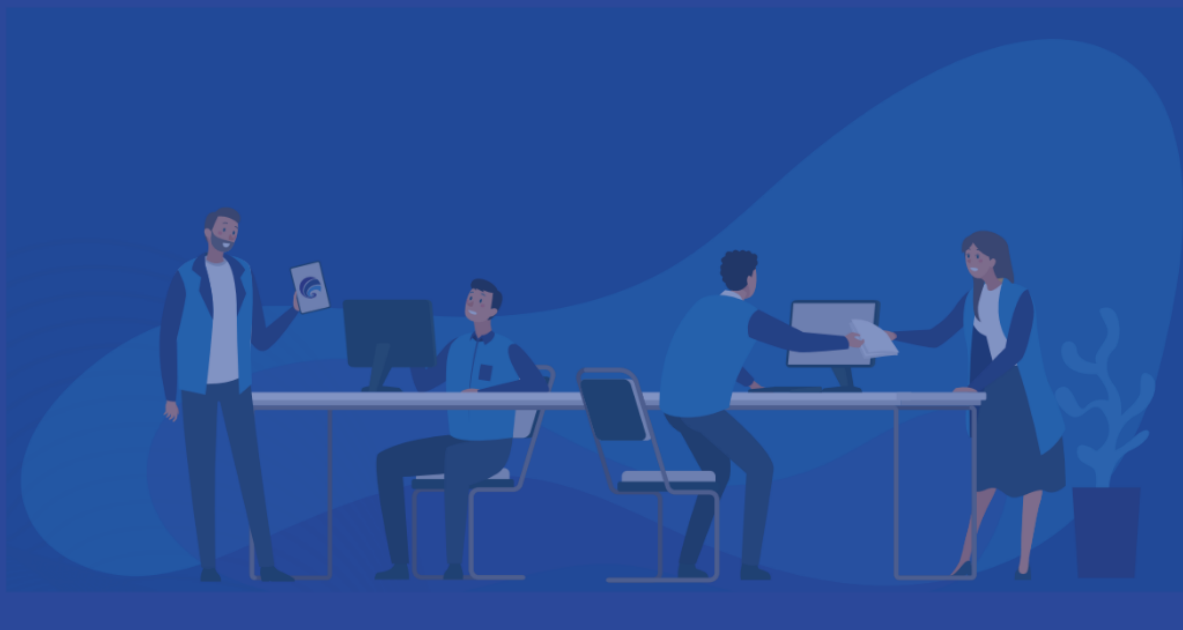
- 2.f. Mohon masukkan gagasan Anda untuk peningkatan transparansi Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (minimal 3 baris)!



Pada bagian ini Anda diminta menilai sistem anti-korupsi pada Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dalam skor 1 – 10, dimana:
1 = Sangat tidak setuju sampai dengan **10 = Sangat setuju**.

Bagian 3 ANTI-KORUPSI		TINGKAT KESESUAIAN									
	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.a.	Sosialisasi anti korupsi oleh Ditjen SDPPI efektif (mengurangi praktik korupsi)										
3.b.	Terdapat upaya pencegahan korupsi yang efektif di Ditjen SDPPI (misalnya aturan, penindakan, bebas suap/pungli/caloe, dan lainnya)										

3.c. Mohon masukkan gagasan Anda untuk peningkatan sistem anti-korupsi untuk Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (minimal 3 baris)!



ISBN 978-623-92872-5-2



Puslitbang SDPPPI
Badan Penelitian dan Pengembangan SDM
Jl Medan Merdeka Barat No.9, Jakarta, 10110, Telp/Fax: 021-34833640
Website: <https://balitbangsdm.kominfo.go.id/>



KOMINFO