

LAPORAN AKHIR

Kementerian Komunikasi dan Informatika
Republik Indonesia

SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024

Disusun Oleh:
FMIPA IPB



IPB University
— Bogor Indonesia —

KATA PENGANTAR

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

Penyusunan usulan kegiatan Survei Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika merupakan usulan kegiatan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan publik dan integritas pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (disingkat Ditjen SDPPI).

Kegiatan survei dilakukan terhadap pengguna layanan Pengujian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI, Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR), Sertifikat Operator Radio (SOR), dan Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Responden yang disurvei adalah masyarakat atau pengguna layanan publik Ditjen SDPPI, internal (pegawai) Ditjen SDPPI, dan Pakar di bidang Telekomunikasi.

Output dari kegiatan ini berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data survei diperoleh bahwa Nilai IKM Ditjen SDPPI sebesar **92,58** dengan mutu pelayanan "**A**" dengan kinerja pelayanan "**SANGAT BAIK**". IKM keempat layanan publik juga mendapatkan kinerja pelayanan "**SANGAT BAIK**". Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,85** (Skala 1-10), demikian juga untuk keempat jenis layanan publik Ditjen SDPPI mendapatkan penilaian "**SANGAT BERINTEGRITAS**".

Kami mengucapkan terima kasih kepada Sekditjen SDPPI, khusus Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan (PPP) atas kesempatan yang diberikan kepada kami melaksanakan kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2024.

Bogor, Mei 2024

FMIPA - IPB

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
1.3. SASARAN.....	2
1.4. LOKASI PEKERJAAN	3
1.5. REFERENSI HUKUM.....	3
1.6 LINGKUP PEKERJAAN	4
1.7 INOVASI PELAKSANAAN SURVEI	5
BAB 2 PENDEKATAN PENELITIAN.....	9
2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI	9
2.2. PELAYANAN PUBLIK SDPPI	11
2.3. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
2.4. METODOLOGI PENELITIAN.....	16
2.4.1. Tahap Perencanaan (Planning) Survei.....	19
2.4.2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan	33
2.4.3. Tahap Pelaporan Kegiatan.....	40
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
3.1. PROFIL RESPONDEN	41
3.2. IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024	43
3.2.1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	47
3.2.2. Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP).....	47
3.2.3. Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	48
3.2.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	49
3.3. GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024.....	49
3.3.1 GAP Analysis Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	50
3.3.2 GAP Analysis Sertifikat Operator Radio	51

3.3.3	GAP Analysis Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	53
3.3.4	GAP Analysis Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	54
3.4.	IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024.....	56
3.4.1.	Importance Performance Analysis Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	56
3.4.2.	Importance Performance Analysis Sertifikasi Operator Radio	59
3.4.3.	Importance Performance Analysis Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	60
3.4.4.	Importance Performance Analysis Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	62
3.5.	TOP THREE BOXES (TTB) PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024.....	63
3.5.1.	Top Three Boxes (TTB) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	64
3.5.2.	Top Three Boxes (TTB) Sertifikasi Operator Radio	64
3.5.3.	Top Three Boxes (TTB) Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	65
3.5.4.	Top Three Boxes (TTB) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	66
3.6.	IIPP PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024.....	67
3.6.1	IIPP Eksternal	68
3.6.2	IIPP Internal.....	69
3.6.3	IIPP Pakar.....	69
BAB 4	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	71
4.1.	KESIMPULAN	71
4.2.	REKOMENDASI.....	72
4.2.1.	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	72
4.2.2.	Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik di Ditjen SDPPI.....	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	3
Tabel 1.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	3
Tabel 1.3. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4.....	8
Tabel 1.4. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-6.....	8
Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	16
Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen SDPPI.....	19
Tabel 2.3. Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.....	20
Tabel 2.4. Indikator Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).....	22
Tabel 2.5. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (importance).....	25
Tabel 2.6. Estimasi Margin of Error untuk ukuran sampel 1.000 responden.	29
Tabel 2.7. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	35
Tabel 2.8. Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan.....	36
Tabel 2.9. Contoh hasil Gap Analysis.....	38
Tabel 2.10. Contoh Hasil Perhitungan IIPP.....	40
Tabel 3.1. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2024.....	41
Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2024.....	42
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	44
Tabel 3.4. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI pada periode Tahun 2020-2024.....	46
Tabel 3.5. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	47
Tabel 3.6. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio.....	48
Tabel 3.7. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	48
Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	49
Tabel 3.9. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Tahun 2024.....	50
Tabel 3.10. Gap Analysis Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	50
Tabel 3.11. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikat Operator Radio Tahun 2024.....	52
Tabel 3.12. Gap Analysis Unit Layanan Sertifikat Operator Radio.....	52
Tabel 3.13. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tahun 2024.....	53
Tabel 3.14. Gap Analysis Unit Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	54
Tabel 3.15. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tahun 2024.....	55

Tabel 3.16. Gap Analysis Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ...	55
Tabel 3.17. Nilai Top Three Boxes (TTB) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	63
Tabel 3.18. Nilai Top Three Boxes (TTB) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	64
Tabel 3.19. Nilai Top Three Boxes (TTB) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sertifikasi Operator Radio	65
Tabel 3.20. Nilai Top Three Boxes (TTB) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	65
Tabel 3.21. Nilai Top Three Boxes (TTB) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	66
Tabel 3.22. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI	67
Tabel 3.23. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2020-2024.....	68
Tabel 3.24. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Eksternal Ditjen SDPPI	68
Tabel 3.25. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.	69
Tabel 3.26. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.	70
Tabel 4.1. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	72
Tabel 4.2. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Layanan Sertifikasi Operator Radio	73
Tabel 4.3. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	74
Tabel 4.4. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	76
Tabel 4.5. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Eksternal.....	77
Tabel 4.6. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Internal	78
Tabel 4.7. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Pakar	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.	13
Gambar 2.2. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (Service Provider)	14
Gambar 2.3. Research design Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	17
Gambar 2.4 Research design Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (lanjutan)	18
Gambar 2.5 Skema Pemilihan/Pengambilan Cluster Random Sampling	30
Gambar 2.6 Kuadran Cartesius IPA.....	38
Gambar 3.1. Trend Perkembangan IKM Ditjen SDPPI pada periode tahun 2020-2024....	45
Gambar 3.2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Ditjen SDPPI.....	57
Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio Ditjen SDPPI	59
Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian dan Kalibrasi alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI.....	60
Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Kegiatan Pelaksanaan Survei.....	80
---------------------------------------------------	----

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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

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

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

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

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan kepada Ditjen SDPPI dalam rangka meningkatkan kinerja di lingkungan Ditjen SDPPI dalam hal pelayanan publik berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI.

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

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

1.3. SASARAN

Output kegiatan ini adalah :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- b. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
- c. Hasil analisis terhadap IKM untuk menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Output kegiatan ini dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) output, yaitu:

- a. **Output kuantitatif** berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
- b. **Output kualitatif** berupa klasifikasi mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI dan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Klasifikasi mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI mengacu pada Tabel dibawah ini pada Lampiran PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI INTERVAL (NI)				
↳	1.000 – 2.5996	2.600 – 3.0664	3.0644 – 3.5324	3.5324 – 4.000
	D	C	B	A
↪	25.00 – 64.99	65.00 – 76.60	76.61 – 88.30	88.31 – 100.00
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)				

Keterangan:

D = TIDAK BAIK

C = KURANG BAIK

B = BAIK

A = SANGAT BAIK

Rekomendasi yang dihasilkan haruslah rekomendasi yang segera dapat ditindaklanjuti oleh Ditjen SDPPI, bukanlah rekomendasi yang bersifat "Normatif", yang masih memerlukan pemikiran lebih lanjut. Rekomendasi yang dihasilkan juga harus mempertimbangkan masukan dan saran dari pengguna layanan.

Rekomendasi hasil survei ini dapat ditindaklanjuti dengan membuat sebuah tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan BAB VII Lampiran PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

Tabel 1.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

No	Prioritas Unsur SKM	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
1							
2							
dst							

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

1.4. LOKASI PEKERJAAN

Lokasi pelaksanaan kegiatan survei ini adalah seluruh wilayah Indonesia.

1.5. REFERENSI HUKUM

Referensi hukum yang melandasi pelaksanaan kegiatan ini sebagai berikut:

- 1) Undang Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi.
- 2) Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2009 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Komunikasi dan Informatika.
- 6) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- 7) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 19 tahun 2005 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak dari Biaya Hak Penggunaan (BHP) Frekuensi Radio.
- 8) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12/PER/M.KOMINFO/07/ 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- 9) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 18 Tahun 2014 tentang Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.
- 10) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 33/PER/M.KOMINFO/08/2009 tentang Penyelenggaraan Amatir Radio.
- 11) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 34/PER/M.KOMINFO/08/2009 tentang Penyelenggaraan Komunikasi Radio Antar Penduduk.
- 12) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2015 tentang Ketentuan Operasional dan Tata Cara Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.
- 13) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 14) Surat Edaran Menteri PAN dan RB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.
- 15) Surat Edaran Kepala Badan Litbang SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika Nomor 02 Tahun 2015 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kominfo.
- 16) Rencana Strategis 2020-2024 Kementerian Komunikasi dan Informatika.

1.6 LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Metodologi survei yang digunakan secara online menggunakan format Computer Assisted Web Interviewing (CAWI).
- b. Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan terhadap Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika di Ditjen SDPPI menggunakan parameter yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN-RB dengan melibatkan responden eksternal dan internal.
- c. Pelaksanaan Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Ditjen SDPPI berdasarkan parameter yang dikeluarkan oleh KPK dengan responden eksternal, internal dan pakar.

- d. Melakukan pengolahan data untuk menghasilkan nilai IKM yang dihasilkan oleh Direktorat Operasi Sumber Daya, Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika, dan Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.
- e. Pembuatan masukan/rekomendasi dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik yang harus dilaksanakan selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut.

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

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

1.7 INOVASI PELAKSANAAN SURVEI

Langkah inovasi dalam kegiatan "Survei IKM dan IIPP Ditjen SDPPI" bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dari responden, sehingga keluaran (output) yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan bermanfaat bagi semua pihak. Data dan informasi yang akurat ini sangat penting, karena dalam penelitian ada sebuah istilah yang menjadi perhatian setiap peneliti, yaitu: Garbage In, Garbage Out (GIGO), artinya data 'sampah' yang diperoleh dari sebuah penelitian akan menghasilkan output 'sampah' pula.

Oleh karena itu, untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dan valid tersebut perlu memperhatikan faktor-faktor berikut ini:

1) Faktor jenis data dan informasi yang ingin diperoleh dari responden

Data dan informasi yang ingin diperoleh dari responden terdiri dari:

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

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

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

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

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

Anti Korupsi, Pengelolaan SDM, Pengelolaan Anggaran; (3) Penilaian Integritas Pakar terdiri dari : Transparansi dan Sistem Anti Korupsi.

2) Faktor Unit Layanan Publik dan pengguna layanan yang akan menjadi responden

Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI sangat banyak dan beragam, ada layanan yang tergolong ke dalam kelompok layanan yang berbayar dan tidak berbayar, ada layanan yang diurus langsung oleh pengguna dan ada layanan yang diurus melalui pihak ketiga.

Banyak dan beragamnya Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI berimplikasi kepada banyak dan beragam pula pengguna layanannya. Oleh karena itu, perlu mengidentifikasi dan menginventarisir Unit Layanan Publik yang ada di bawah wewenang Ditjen SDPPI dan pengguna layanan yang akan menjadi responden di setiap Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI tersebut.

Tujuan identifikasi dan inventarisasi Unit Layanan Publik dan pengguna layanan ini adalah untuk memastikan bahwa setiap Unit Layanan Publik memiliki pengguna layanan yang dalam 12 (dua belas) bulan terakhir mengurus layanan dan pengguna layanan tersebut mengurus sendiri layanannya, sehingga pengguna layanan yang bersangkutan dapat memberikan penilaian yang objektif. Disamping itu, ada beberapa Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI yang telah melakukan survei secara mandiri dengan jumlah responden yang terbatas/sedikit. Oleh karena itu, perlu diidentifikasi dan diinventarisir pengguna layanan yang sudah disurvei, agar tidak terjadi pengguna layanan disurvei dua kali. Hal ini akan memberikan dampak kurang baik terhadap Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI.

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

a. Inovasi untuk mengumpulkan jenis data dan informasi yang ingin diperoleh dari pengguna layanan

Agar kualitas data dan informasi yang diperoleh dari pengguna layanan publik Ditjen SDPPI dapat terjamin keakuratan, maka perlu diinventarisir terlebih dahulu:

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

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

b. Inovasi untuk mengidentifikasi dan menginventarisir Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI yang akan menjadi responden survei

Seperti telah dipaparkan sebelumnya bahwa Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI sangat banyak dan beragam yang berimplikasi kepada banyak dan beragam

pula pengguna layanannya. Oleh karena itu, perlu dibuatkan tabulasi Unit Layanan Publik beserta pengguna layanannya. Pembahasan secara detail tentang Unit Layanan Publik beserta pengguna layanannya akan disajikan pada Bab Pendekatan dan Metodologi.

c. Inovasi dalam hal pengumpulan dan kecepatan pengiriman data dari daerah survei

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

d. Inovasi dalam analisis data hasil survei

Analisis data yang umum dilakukan oleh Kementerian/Lembaga terhadap data hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah: (1) analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM), (2) gap analysis, (3) Importance and Performance Analysis (IPA), dan (4) analisis kualitatif atas saran/masukan dari pengguna layanan.

Terkait dengan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI, setelah memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), seringkali Pimpinan bertanya "Dengan nilai IKM sebesar yang telah diraih, Berapa persentase (%) pengguna layanan yang sudah puas terhadap kinerja pelayanan Ditjen SDPPI?"

IKM dan IIPP tidak bisa menjawab pertanyaan tersebut, mengingat IKM dan IIPP hanya memberikan skala pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dan penilaian pengguna layanan terhadap integritas Pelayanan publik Ditjen SDPPI, serta mengklasifikasikan IKM ke dalam kelompok kinerja pelayanan "Tidak baik" sampai "Sangat baik".

Untuk menjawab pertanyaan tersebut diperlukan analisis "**Top Two Boxes**" (jika menggunakan skala 1-4) atau "**Top Three Boxes**" (jika menggunakan skala 1-6). Analisis Top Two Boxes atau Top Three Boxes (keduanya disingkat TTB) merupakan analisis untuk menghitung persentase (%) responden yang telah "cukup puas", "puas", dan "sangat puas" atas kualitas layanan publik Ditjen SDPPI.

TTB Analysis menghitung persentase (%) responden yang memilih/menjawab 2 kategori tertinggi (pilihan jawaban 3 dan 4) pada skala pengukuran 1 – 4, dan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 4, 5, dan 6 (responden yang menyatakan "Cukup Puas", "Puas" dan "Sangat Puas"). pada skala pengukuran 1 – 6.

Tabel 1.3. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
6.33%	8.21%	70.19%	15.27%	100%

TOP TWO BOXES 85.46%

Tabel 1.4. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-6

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
4.73%	5.00%	2.55%	45.20%	30.85%	11.67%	100%

TOP TWO BOXES 87.72%

Penjumlahan persentase (%) responden yang termasuk dalam kategori TTB merupakan persentase (%) responden yang telah puas terhadap kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI.

PENDEKATAN PENELITIAN

2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI

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

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

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

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

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

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

a. Survei dengan wawancara langsung dengan responden

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

- Surveyor/enumerator dapat melakukan pendekatan secara pribadi kepada responden dan menjelaskan maksud dan tujuan survei, serta menjelaskan setiap pertanyaan dalam kuesioner, sehingga wawancara dapat berlangsung dengan lancar dan tepat sasaran.
- Surveyor/enumerator dapat melihat/mendengar langsung reaksi responden pada saat menjawab pertanyaan dalam kuesioner, sehingga surveyor/enumerator dapat mengetahui kejujuran responden dalam menjawab pertanyaan.

Wawancara langsung dengan responden dapat dilaksanakan dengan 2 (dua) cara yaitu: (1) wawancara langsung tatap muka (face to face interview), dan (2) wawancara langsung menggunakan telepon atau video conference.

b. Survei *online*

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

- Rendah Biaya
Tahap pengumpulan data paperless mengurangi biaya pencetakan kuesioner dan sistem distribusi ke responden.
- Akses Data Otomatis dan Real-time
Responden memberikan respon atas kuesioner dan data secara otomatis akan tersimpan ke dalam software dalam bentuk data elektronik. Dengan demikian analisis data menjadi lebih mudah dan efisien karena data langsung tersedia.
- Waktu Pelaksanaan Survei Cepat
Pendistribusian kuesioner dari wilayah survei ke FMIPA IPB pelaksana survei cepat dan feedback data dapat pula dilakukan secara cepat.
- Kenyamanan Responden
Melalui survei online responden dapat menjawab pertanyaan sesuai waktu luang mereka. Responden dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner dapat berhenti sejenak dan melanjutkannya kembali sampai selesai.

2.2. PELAYANAN PUBLIK SDPPI

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010, hal : 5).

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

- 1) **Bidang operasi sumber daya** merupakan layanan publik untuk izin penggunaan spektrum frekuensi radio (SFR) dan sertifikasi operator radio (SOR).
 - a. **Perizinan Spektrum Frekuensi Radio**, yaitu layanan publik yang diberikan kepada badan hukum (perusahaan) dan instansi pemerintah atas penggunaan spektrum frekuensi radio, antara lain untuk keperluan penyelenggaraan telekomunikasi, penyelenggaraan penyiaran, sarana komunikasi radio internal, navigasi dan komunikasi keselamatan pelayaran dan penerbangan.
 - b. **Sertifikat Operator Radio**, yaitu layanan publik sertifikat untuk operator radio, pelayanan amatir radio dan komunikasi radio antar penduduk.
- 2) **Bidang Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi**, yaitu mengevaluasi dan menerbitkan sertifikat semua jenis alat dan perangkat telekomunikasi yang diperdagangkan, dibuat, dirakit, dimasukkan dan atau digunakan di wilayah Indonesia.
- 3) **Bidang Pengujian dan Kalibrasi Perangkat Telekomunikasi**, yaitu pengujian alat dan perangkat telekomunikasi

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

2.3. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

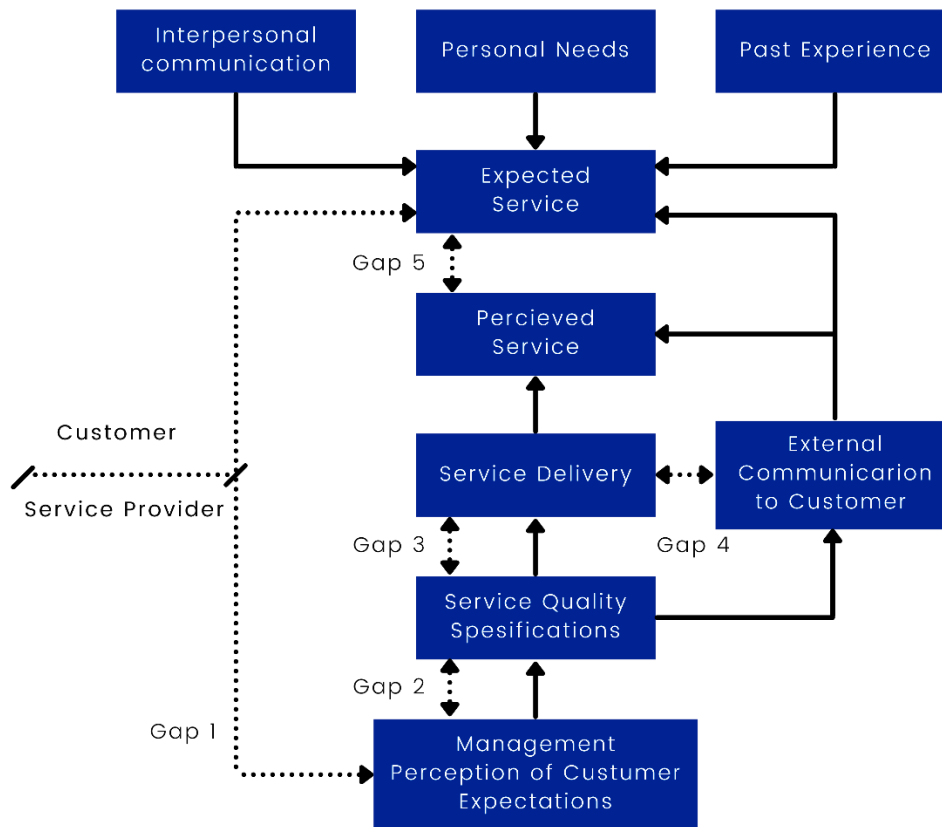
- 1) Masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI merupakan pelanggan (customer) dari Ditjen SDPPI selaku instansi penyedia layanan publik.
- 2) Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen SDPPI merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap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

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

- a. Apa yang didengar oleh seseorang dari orang lain (word of mouth communication).
Pada faktor pertama ini, kualitas layanan (service quality) sebuah unit layanan publik dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh seseorang dari orang lain yang telah terlebih dahulu menerima/merasakan layanan dan/atau mengetahui kualitas layanan dari unit layanan tersebut, serta merekomendasikannya.
Pada faktor pertama ini terjadi komunikasi antar pribadi (interpersonal communication) yang saling mempengaruhi persepsi dan harapan seseorang terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik.
- b. Persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik sangat tergantung kepada tingkat kebutuhan pribadi (personal needs) dari masyarakat yang menjadi pengguna/pelanggan unit layanan publik tersebut.
- c. Pengalaman masa lalu (past experience) seseorang dalam mendapat pelayanan dari sebuah unit layanan publik juga sangat mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan unit layanan publik tersebut.

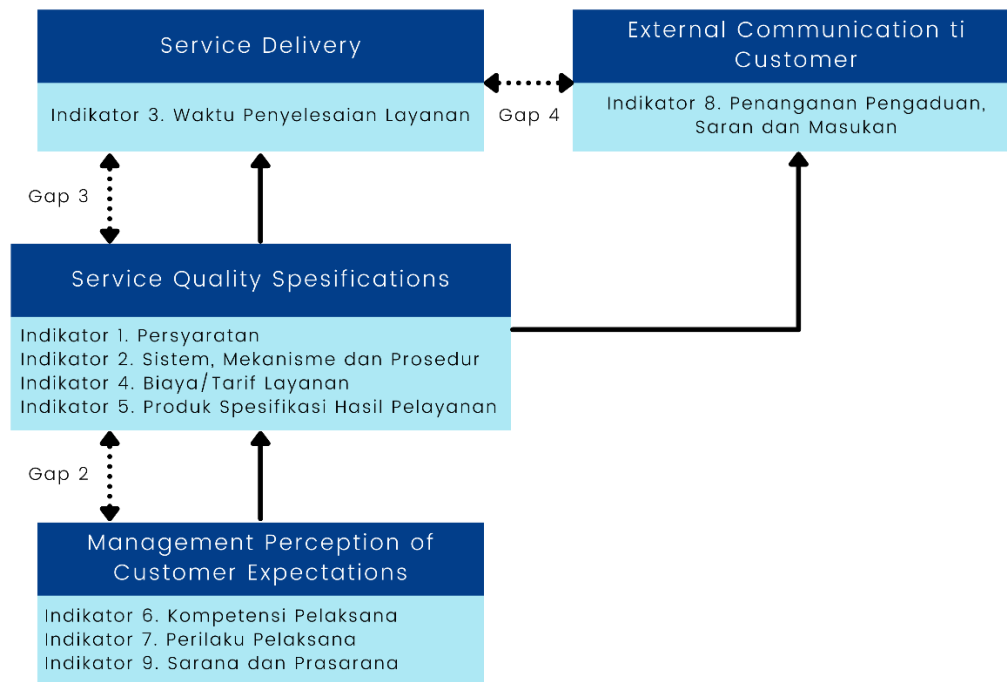
- d. Komunikasi yang dilakukan oleh unit layanan publik dengan pihak eksternal dalam hal ini masyarakat selaku pengguna layanan (external communication to customer) merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi dan harapan masyarakat. Strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh unit layanan publik dapat membentuk persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan unit layanan publik tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.

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



Gambar 2.1. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

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



Gambar 2.2. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (Service Provider).

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

- 1) Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif.
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara-ra dan masyarakat.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi pelaksana.

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

7) Perilaku pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

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

9) Sarana dan prasarana.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.4. METODOLOGI PENELITIAN

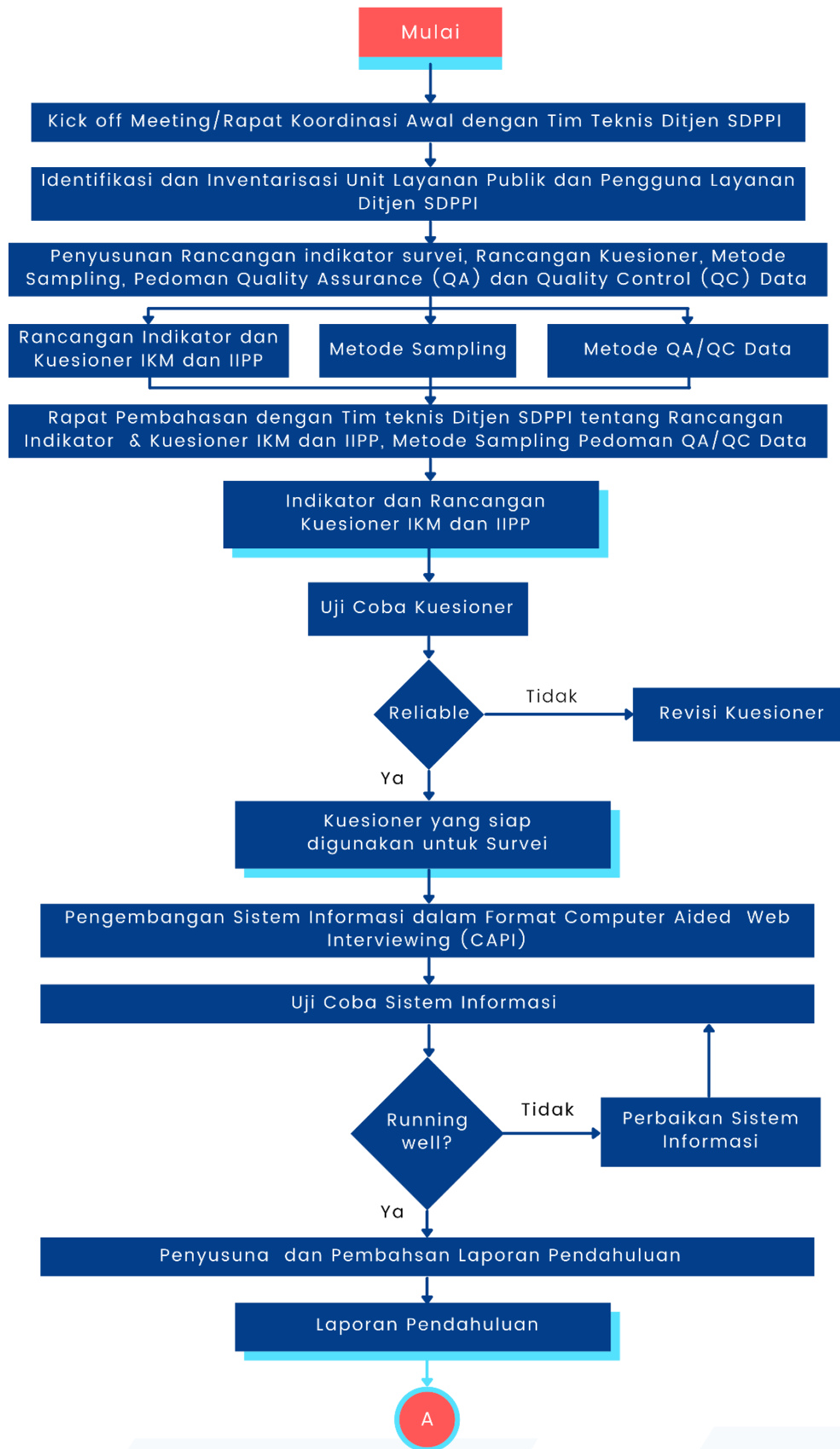
Uraian metodologi pelaksanaan survei dapat dirangkum ke dalam 6 (enam) metode pelaksanaan survei, seperti disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

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

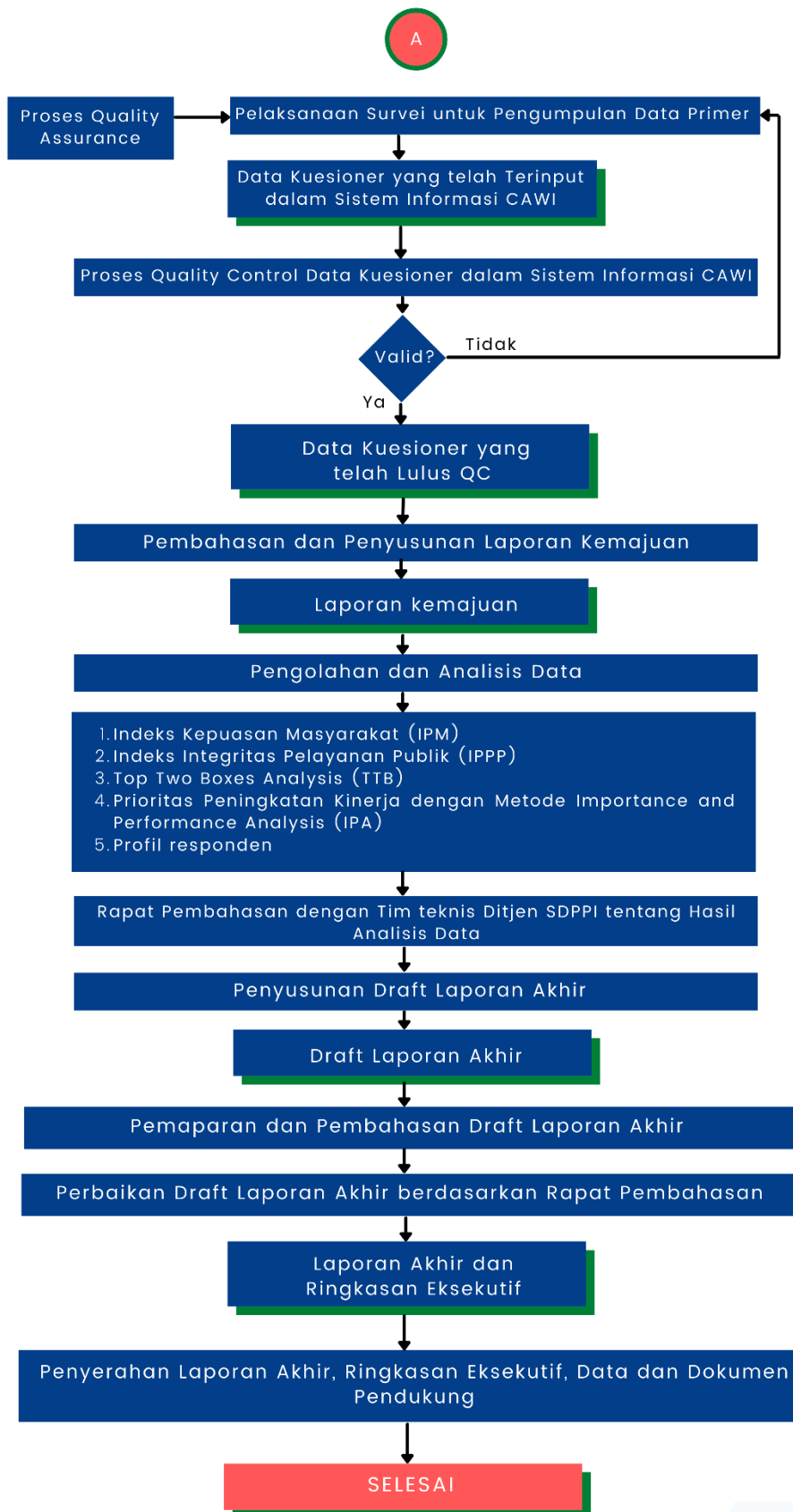
Berdasarkan pendekatan penelitian dan metodologi pelaksanaan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (Tabel Diatas), maka dapat disusun sebuah rancangan penelitian (research design). Research design merupakan penjabaran metodologi secara terperinci (detail) mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap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

RESEARCH DESIGN SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI



Gambar 2.3. Research design Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

RESEARCH DESIGN SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI



Gambar 2.4 Research design Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (lanjutan)

2.4.1. Tahap Perencanaan (*Planning*) Survei

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

1) **Kick off meeting / rapat koordinasi awal dengan tim teknis Ditjen SDPPI**

Tahap awal dari seluruh rangkaian kegiatan “Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI” adalah melakukan Kick Off Meeting dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI. Kick Off Meeting ini merupakan langkah awal dari seluruh rangkaian kegiatan dan sebagai pertanda dimulainya kegiatan. Kick Off Meeting juga sekaligus sebagai rapat koordinasi awal antara Tim Tenaga Ahli pelaksana survei dengan Tim Teknis Ditjen SDPPI yang bertujuan untuk:

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

2) **Identifikasi dan Inventarisasi Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Ditjen SDPPI**

Mengingat Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI sangat banyak dan beragam, maka perlu diidentifikasi dan diinventarisir terlebih dahulu Unit Layanan Publik seperti disajikan pada Tabel berikut ini (Sesuai dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika No 555 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika).

Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen SDPPI

No.	Jenis Pelayanan Publik	Bentuk Pelayanan
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Izin Stasiun Radio
2	Sertifikasi Operator Radio	a. Sertifikat Radio Elektronika dan Operator Radio
		b. Izin Amatir Radio
		c. Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi
4	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Hasil Uji Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Setelah Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI terinventarisir secara baik, maka selanjutnya didefinisikan secara spesifik kriteria pengguna layanan yang ada di setiap Unit Layanan Publik tersebut. Tujuan pendefinisian pengguna layanan ini adalah untuk memastikan bahwa pengguna layanan yang disurvei adalah personil yang mengurus dan merasakan sendiri kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI, sehingga personil yang bersangkutan dapat memberikan penilaian yang objektif.

Tabel 2.3. Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI

No	Jenis Pelayanan	Dinas	Service	Sub-Service			Pengguna Layanan	
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	Dinas Tetap Bergerak Darat (DTBD)	Dinas Tetap	1	Microwave Link	Pengguna Besar	Pegawai perusahaan yang diberi wewenang untuk mengurus Izin Stasiun Radio (ISR)	
						Pengguna Sedang		
			Pengguna Kecil					
			Dinas Bergerak Darat	2	Broadband Wireless Access (BWA)			
				3	Radio Trunking			
		4		Radio Konvensional/Komrad				
		Non Dinas Tetap Bergerak Darat (NDTBD)	Penyiaran	6	TV	TV Swasta		
						TV Komunitas		
						TVRI		
				7	Radio	Radio Swasta		
						Radio Komunitas		
			RRI					
			Maritim	8	Kapal Laut			
9	Stasiun Pantai							
Penerbangan	10	Darat – Penerbangan						
	11	Pesawat Udara						
Satelit	12	Stasiun Bumi	Tetap					
			Mobile					
13	Stasiun Angkasa							
2	Sertifikasi Operator Radio	Sertifikasi Radio Elektronika dan Operator Radio (REOR)				Personil yang lulus ujian untuk mendapatkan sertifikat REOR		
		Izin Amatir Radio (IAR)				Pegawai dan Anggota ORARI yang mengurus IAR		
		Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP)				Pegawai dan Anggota RAPI yang mengurus IKRAP		
3	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi				Pegawai perusahaan yang diberi wewenang mengurus sertifikasi perangkat telekomunikasi		
4	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi				Pegawai perusahaan yang diberi wewenang mengurus pengujian perangkat telekomunikasi		
		Sertifikat Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi						

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

a. **Rancangan Indikator dan Kuesioner Survei**

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

- **Pasal 21 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:**
 - 1) Dasar hukum;
 - 2) Persyaratan;
 - 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 4) Jangka waktu penyelesaian;
 - 5) Biaya/tarif;
 - 6) Produk pelayanan;
 - 7) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
 - 8) Kompetensi pelaksana;
 - 9) Pengawasan internal;
 - 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 - 11) Jumlah pelaksana;
 - 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 - 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
 - 14) Evaluasi kinerja pelaksana.
- **PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, menyatakan bahwa ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:**
 - 1) Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - 3) Waktu penyelesaian.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - 4) Biaya/tarif.
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara-ra dan masyarakat.

5) Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi pelaksana.

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

7) Perilaku pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

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

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Indikator survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) mengadopsi indikator survei Integritas Pelayanan Publik KPK. IIPP suatu unit layanan publik didefinisikan sebagai tingkat konsistensi petugas unit layanan publik dalam melaksanakan atau menerapkan peraturan perundang-undangan, prosedur, dan kode etik unit layanan yang bersangkutan di dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pengguna layanan.

IIPP diperoleh berdasarkan penilaian dari pihak eksternal, dalam hal ini pengguna layanan publik. IIPP dihitung berdasarkan kombinasi antara variabel "Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan" dan "Akuntabilitas Pegawai". Variabel "Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan" terdiri dari indikator "Transparansi Layanan Publik" dan "Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi", sedangkan variabel "Akuntabilitas Pegawai" diturunkan (cascading) menjadi indikator "Akuntabilitas Pegawai". Indikator survei IIPP disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.4. Indikator Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)

Dimensi	Indikator	No	Deskripsi
Penilaian Integritas Eksternal	Transparansi	1	Adanya transparansi
		2	Adanya prosedur layanan
		3	Ketaatan pada prosedur

Dimensi	Indikator	No	Deskripsi		
	Sistem Anti Korupsi	4	Bebas dari pengistimewaan pada orang/kelompok tertentu		
		5	Bebas dari diskriminasi identitas/golongan dalam		
		6	Kampanye anti korupsi yang efektif		
		7	Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif		
		8	Adanya budaya kejujuran		
	Integritas Pegawai	9	Bebas dari kepentingan pribadi dalam bertugas		
		10	Bebas dari penyalahgunaan wewenang		
		11	Pelayanan yang baik		
		Penilaian Integritas Internal	Budaya Organisasi	1	Adanya transparansi
				2	Bebas dari kepentingan pribadi dalam bertugas
				3	Bebas dari calo/perantara
4	Bebas dari pertimbangan asal-usul/golongan				
5	Perintah sesuai dengan aturan yang berlaku				
6	Bebas dari suap/gratifikasi				
Sistem Anti Korupsi	7		Kampanye anti korupsi yang efektif		
	8		Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif		
Pengelolaan SDM	9		Bebas dari keistimewaan saat seleksi penerimaan pegawai		
	10		Sistem penilaian kinerja		
	11		Bebas dari faktor kedekatan politik		
	12		Kebijakan karir bebas dari pemberian hadiah		
	13		Kebijakan peningkatan kualitas SDM bebas dari pemberian hadiah		
	14		Bebas dari penyelewengan anggaran		
Pengelolaan Anggaran	15		Pengadaan barang dan jasa bebas dari penyelewengan		
	16		Bebas dari penggembungan anggaran		
	17		Bebas dari penggunaan anggaran yang tidak sesuai perencanaan		
	18		Bebas dari proyek fiktif		
	19		Bebas dari penyelewengan dinas		
Penilaian Integritas Pakar	Transparansi	1	Adanya transparansi		
		2	Adanya prosedur layanan		
		3	Ketaatan pada prosedur		
		4	Bebas dari pengistimewaan pada orang/kelompok tertentu		
		5	Bebas dari diskriminasi identitas/golongan dalam		
	Sistem Anti Korupsi	6	Kampanye anti korupsi yang efektif		
		7	Sistem (upaya) pencegahan korupsi yang efektif		

b. Rancangan Kuesioner Survei (IKM dan IIPP)

Setelah indikator survei IKM dan IIPP selesai disusun, maka tahap selanjutnya adalah menyusun rancangan kuesioner yang akan digunakan pada saat pengumpulan data dari pengguna layanan. Penyusunan rancangan kuesioner ini merupakan tahap yang sangat krusial dan inti dari sebuah kegiatan survei.

Rancangan kuesioner disusun secara khusus agar dapat dipergunakan untuk mengukur IKM dan IIPP sekaligus dalam satu kali pelaksanaan survei.

Beberapa prinsip dasar dalam penyusunan kuesioner, antara lain:

- 1) Substansi pertanyaan dalam instrumen harus sesuai dengan tujuan penelitian.
- 2) Redaksi setiap butir pertanyaan dalam instrumen mudah dimengerti dan tidak membingungkan responden, sehingga responden mudah menjawabnya.
- 3) Bahasa yang digunakan tidak menimbulkan makna ganda (multitafsir), sehingga tidak menyulitkan responden untuk menjawabnya.
- 4) Pertanyaan yang diberikan merupakan pertanyaan tentang perihal yang aktual, mudah diingat responden, bukan pertanyaan yang perlu berfikir keras dalam menjawabnya.
- 5) Sebaiknya jumlah butir pertanyaan tidak terlalu banyak, agar responden tidak jenuh menjawabnya.
- 6) Urutan pertanyaan dapat dimulai dari pertanyaan yang umum menuju ke pertanyaan yang spesifik/khusus atau dapat dimulai dari hal yang mudah menuju ke hal yang lebih sulit.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner pada umumnya terdiri dari:

1) Pertanyaan saringan (*screening question*)

Pada awal pertanyaan dalam kuesioner biasanya terdapat beberapa pertanyaan saringan yang berfungsi untuk menyaring calon responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

2) Pertanyaan tertutup (*close ended question*)

Pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan dalam kuesioner yang mengharapkan responden untuk memilih salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan (multiple choice). Pertanyaan tertutup ini akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan memudahkan peneliti dalam melakukan pengolahan data.

Pilihan jawaban close ended question untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat umumnya disusun dalam bentuk scale response question dengan menggunakan skala **Likert**, seperti contoh berikut:

- 1 = STP, Sangat tidak Puas, berarti pengguna layanan sangat tidak puas.
- 2 = TP, Tidak Puas, berarti pengguna layanan tidak puas.
- 3 = P, Puas, berarti pengguna layanan puas.
- 4 = SP, Sangat Puas, berarti pengguna layanan sangat puas.

Sedangkan close ended question untuk mengukur IKM dan IIPP akan disusun dalam bentuk multiple choice yang disesuaikan dengan maksud dan tujuan masing-masing pertanyaan.

3) Pertanyaan terbuka (*open ended question*)

Pertanyaan terbuka merupakan pertanyaan yang mengharapkan responden menjawab pertanyaan dalam bentuk uraian kata-kata responden sendiri.

Beberapa bagian pertanyaan yang harus ada dalam kuesioner, antara lain dijabarkan sebagai berikut:

1) Identitas Responden

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

2) Pertanyaan Utama

Pertanyaan utama adalah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang diarahkan untuk menggali data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Seperi telah dipaparkan sebelumnya pada landasan teori, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka harus mengukur harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diharapkan dan tingkat kinerja (*performance*) yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu setiap responden yang disurvei diminta untuk memberikan penilaiannya terhadap 2 (dua) hal sekaligus, yaitu: (1) tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut/indikator SKM, dan (2) tingkat kinerja (*performance*) untuk setiap butir pernyataan (*statement*) dalam kuesioner.

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (*importance*) dilakukan dengan cara memberikan peringkat terhadap 9 (sembilan) atribut/indikator SKM. Contoh hasil penilaian responden terhadap tingkat kepentingan (*importance*) terhadap atribut/indikator SKM disajikan pada Tabel berikut ini.

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

No	Atribut/ Indikator	Ranking yang diberikan oleh Responden terhadap Indikator SKM										Rata-rata	Rank
		R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	R-7	R-8	R-9	R-10		
1	Persyaratan	3	2	4	6	4	3	4	4	5	4	3,90	2
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1,70	1
3	Waktu penyelesaian	6	4	7	10	6	4	3	6	7	8	6,10	6
4	Biaya/Tarif	8	6	3	2	3	6	6	2	1	3	4,00	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2	5	6	7	8	2	1	7	6	7	5,10	4
6	Kompetensi Pelaksana	9	8	2	5	1	8	7	5	8	2	5,50	5
7	Perilaku Pelaksana	4		5	4	7	9	5	8	4	9	6,11	7
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	10	9	10	9	10	10	9	9	3	10	8,90	9
9	Sarana dan Prasarana	7	7	8	3	9	5	10	10	10	5	7,40	8

Keterangan : R-1, R-2,...dst = Responden ke-1, 2,...dst

Sedangkan penilaian responden terhadap tingkat kinerja (*performance*) dilakukan dengan cara memilih salah satu dari enam pilihan jawaban yang telah disediakan, yaitu:

1. **STS** = Sangat tidak setuju, berarti responden sangat tidak puas.
2. **TS** = Tidak Setuju, berarti responden tidak puas.
3. **KS** = Kurang Setuju, berarti responden kurang puas.
4. **CS** = Cukup Setuju, berarti responden cukup puas.

5. **S** = Setuju, berarti responden puas.
6. **SS** = Sangat Setuju, berarti responden sangat puas.

Penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mengacu kepada 9 (sembilan) indikator SKM. Setiap indikator akan diterjemahkan ke dalam satu atau lebih pertanyaan yang dapat diperinci sebagai berikut:

- 1) Persyaratan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan memenuhi persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI ?
- 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi tentang prosedur layanan publik yang dilakukan di Ditjen SDPPI ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ? (website, brosur, pamflet, media sosial, workshop/ seminar/sosialisasi) ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mengikuti prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ?
- 3) Waktu Penyelesaian Layanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan di Ditjen SDPPI?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap waktu penyelesaian layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses layanan publik Ditjen SDPPI ?
- 4) Biaya/Tarif
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi biaya yang harus dibayar ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan cara pembayaran/ penyetoran biaya layanan di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan dalam peraturan ?
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi produk layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan spesifikasi produk layanan publik di Ditjen SDPPI ?
- 6) Keterandalan Aplikasi
 - a. Aplikasi pengurusan layanan mudah diakses
 - b. Aplikasi pengurusan layanan user-friendly atau mudah digunakan oleh pengguna layanan.

- c. Aplikasi tidak error atau hang saat melakukan upload dan download dokumen pengajuan layanan.
 - d. Aplikasi tidak pernah down (dapat diakses terus menerus selama 24 jam).
 - e. Adanya notifikasi atas pengiriman dokumen atas layanan.
 - f. Tracking status penyelesaian pelayanan
 - g. Performance aplikasi
- 7) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mekanisme penyampaian pengaduan/saran/masukan ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon petugas terhadap pengaduan/saran/masukan dari responden ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap penyelesaian masalah pengaduan/saran/masukan responden ?
- 8) Sarana dan Prasarana
- a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan akses website pelayanan ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap keterandalan website pelayanan (tidak pernah down atau hang) ?

Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur indeks integritas pelayanan publik (IIPP) mengacu pada butir-butir pertanyaan pada survei integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPK. Dari uraian tentang penyusunan kuesioner ini, maka dapat disusun rancangan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, baik untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maupun Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP).

c. Metode *sampling*

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

Banyak kendala yang akan dihadapi dalam meneliti seluruh elemen populasi, seperti keterbatasan waktu penelitian, biaya, dan sumber daya manusia. Oleh karena itu, penelitian biasanya dilakukan terhadap sebagian dari keseluruhan elemen populasi atau biasa disebut dengan istilah "Sampel". Agar hasil penelitian terhadap sampel masih tetap bisa dipercaya, dalam pengertian sampel yang diteliti masih bisa mewakili karakteristik populasinya, maka cara menentukan/penarikan sampel harus dilakukan secara seksama. Cara menentukan/penarikan sampel dikenal dengan istilah metode sampling atau metode pengambilan sampel.

Secara umum, sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Namun sepanjang sejarah penelitian, belum pernah ada sampel yang bisa mewakili 100% karakteristik populasi sepenuhnya. Oleh karena itu, di dalam setiap penarikan sampel senantiasa melekat sebuah kesalahan, yang dikenal dengan nama "**Sampling Error**" atau "**Margin of Error**". Margin of Error didefinisikan sebagai selisih antara nilai statistik hasil

pengukuran terhadap unit pengamatan dalam sampel dengan nilai parameter populasinya. Margin of Error dinyatakan dalam bentuk persentase (%) yang dapat pula diartikan sebagai persentase tingkat kesalahan pendugaan parameter populasi yang masih bisa ditoleransi. Margin of Error berkaitan erat dengan banyaknya jumlah sampel yang disurvei, semakin banyak jumlah sampel yang diambil, umumnya akan semakin merepresentasikan karakteristik populasinya dan hasil survei lebih dapat digeneralisasikan.

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

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

Dilihat dari substansi tujuan penarikan sampel, yakni untuk memperoleh representasi populasi yang tepat, maka banyaknya sampel yang akan diambil perlu mempertimbangkan karakteristik populasi dan kemampuan mengestimasi. Karakteristik populasi akan menentukan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan. Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk mengurangi margin of error dan meningkatkan kemampuan estimasi parameter populasi dari nilai statistik yang diperoleh dari sampel.

Kemampuan estimasi parameter populasi dari nilai statistik sampel terkait dengan presisi/ketepatan nilai statistik sampel dalam mengestimasi parameter populasi serta besarnya peluang nilai statistik sampel dapat digeneralisasikan atas populasinya. Untuk mencapai presisi yang lebih baik memerlukan ukuran sampel yang banyak. Seberapa besar ukuran sampel yang akan diambil tergantung pada keragaman data yang diamati, tingkat kesalahan yang ditoleransi (margin of error) serta tingkat kepercayaan (confidence interval).

Untuk menghitung banyaknya sampel yang akan diambil dapat menggunakan rumus **Slovin** atau rumus **Krejcie and Morgan** seperti yang dijabarkan sebagai berikut :

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

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Batas toleransi kesalahan (Margin of Error).

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

Keterangan:

- n = Jumlah/ukuran sampel.
- N = Jumlah/ukuran populasi.
- X² = Nilai statistik Chi-Kuadrat
- P = Proporsi Populasi
- d = Galat pendugaan atau Margin of Error.

Jika disimulasikan jumlah anggota populasi (N) dan ukuran sampel (n) dengan $X^2 = 1,96$, $P = 0,5$, maka pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimulasikan besarnya margin of error seperti terlihat pada tabel berikut.

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

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

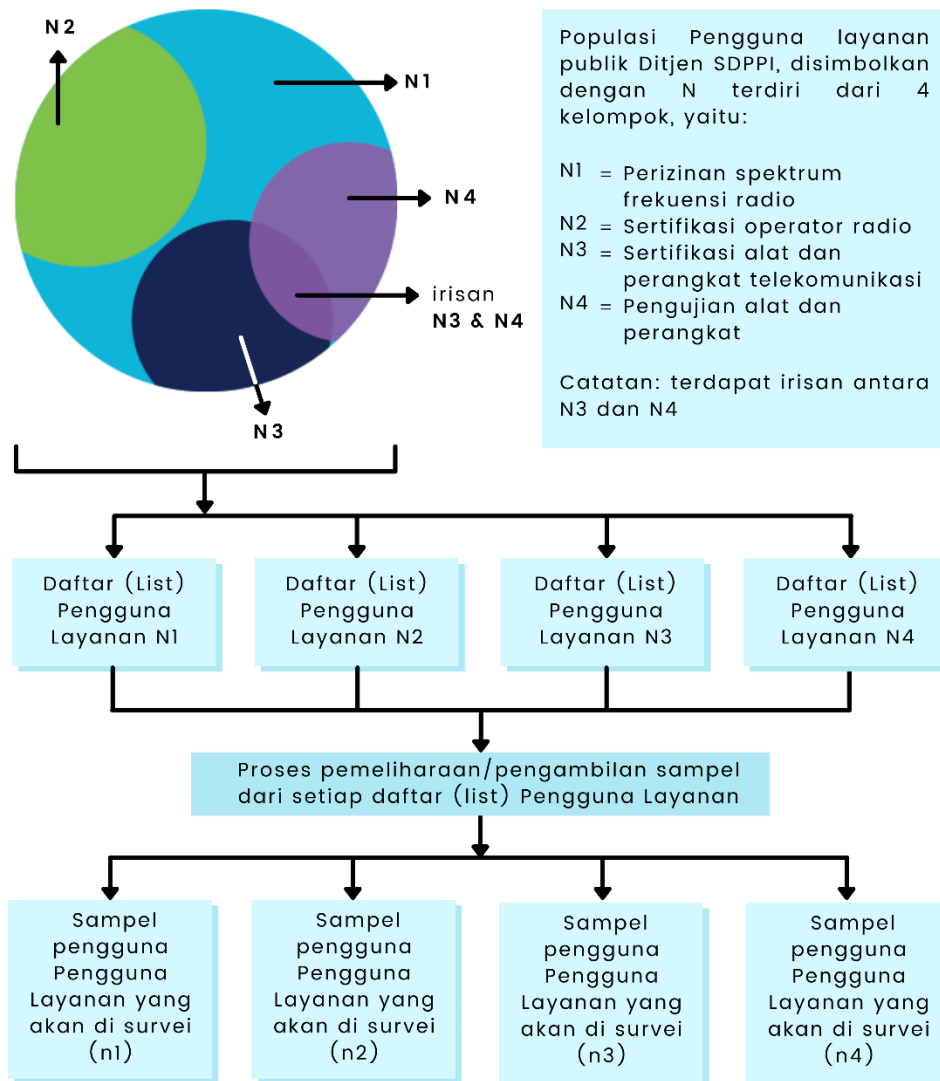
Pada Tabel diatas terlihat bahwa untuk ukuran sampel 1.000 responden dan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDPPI diasumsikan sebesar 39.027, maka margin of error sebesar 3,06%. Jika jumlah anggota populasi pengguna layanan sebesar 50.000, maka margin of error sebesar 3,07%. Begitu seterusnya,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

- **Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel**

Perhitungan indeks pelayanan publik Ditjen SDPPI dilakukan pada 4 (empat) pelayanan publik, yaitu layanan Izin Stasiun Radio (ISR), Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP), Sertifikasi Alat Dan Perangkat Dan Telekomunikasi, dan Pengujian Alat dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Setelah mendapatkan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDPPI berdasarkan data pengguna layanan (customer) yang diperoleh dari 4 (empat) unit layanan publik Ditjen SDPPI, selanjutnya disusun metode sampling yang akan digunakan untuk menentukan pengguna layanan yang akan disurvei.

Metode Sampling yang akan digunakan pada kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" adalah Cluster Random Sampling. Metode cluster random sampling digunakan berdasarkan pengguna layanan publik Ditjen SDPPI. Secara garis besar, metode cluster random sampling yang akan digunakan pada survei IKM dan IIPP dapat dirangkum dalam Gambar berikut ini.



Gambar 2.5 Skema Pemilihan/Pengambilan Cluster Random Sampling

Beberapa kemungkinan yang akan terjadi dalam proses pemilihan/pengambilan sampel dari setiap daftar (List) pengguna layanan, yang perlu ditentukan jalan keluarnya antara lain:

- 1) Terambil sampel perusahaan yang sama, personil yang diwawancarai 2 (dua) orang yang berbeda pada saat survei di kantor perusahaan dan di loket pelayanan, untuk satu unit layanan, maka solusi yang diambil adalah personil yang pertama kali diwawancarai.

Kemungkinan pertama ini terjadi karena 2 (dua) orang tenaga interviewer melakukan wawancara dalam waktu yang hampir bersamaan di dua tempat yang berbeda, satu di alamat kantor perusahaan, satu lagi di loket pelayanan.

- 2) Terambil sampel perusahaan yang sama, personil yang diwawancarai 2 (dua) orang yang berbeda, untuk 2 (dua) unit layanan yang berbeda pula, maka solusi yang diambil adalah kedua personil yang diwawancarai tersebut sah/valid sebagai responden bagi 2 (dua) unit layanan yang berbeda.

Kemungkinan kedua ini terjadi karena satu perusahaan mengurus 2 (dua) jenis layanan yang berbeda yang dilakukan oleh 2 (dua) orang staf perusahaan. Contoh kasus : PT. AAA mengurus Izin Frekuensi Radio dan Sertifikasi Alat yang diurus oleh 2 (dua) staf PT. AAA.

- 3) Terambil sampel satu perusahaan, personil yang diwawancarai satu orang yang mengurus 2 (dua) unit layanan yang berbeda, maka solusi yang diambil adalah personil tersebut sah/valid sebagai responden hanya bagi satu unit layanan.

Kemungkinan ketiga ini terjadi karena satu perusahaan menugaskan satu stafnya untuk mengurus dua layanan sekaligus, seperti pada unit layanan sertifikasi dan pengujian alat.

Untuk survei IIPP, responden yang akan dilakukan survei adalah:

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

d. Menyusun metode *Quality Assurance (QA)* pelaksanaan survei dan *Quality Control (QC)* data

Agar kualitas data dan informasi yang diperoleh dari lapangan dapat terjamin keakuratan dan kevalidannya, maka terhadap proses pelaksanaan survei dilakukan ***Quality Assurance (QA)***, dan terhadap data kuesioner dilakukan ***Quality Control (QC)*** data.

Quality Assurance (**QA**)¹ consists of that “part of quality management focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled”. Terkait dengan kegiatan ini, program QA diperlukan untuk memastikan bahwa setiap proses atau tahap pelaksanaan kegiatan dapat memenuhi persyaratan mutu (quality requirements) yang ditentukan, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan survei lapang, pengolahan dan analisis data, sampai pelaporan dan presentasi hasil.

Khusus pada tahap pelaksanaan survei lapangan, QA diperlukan untuk memastikan bahwa responden yang diwawancarai benar-benar ada (bukan responden fiktif) sesuai dengan metode sampling yang sudah ditentukan, dan proses wawancara benar-benar telah dilaksanakan (bukan hasil rekayasa enumerator), sesuai dengan panduan wawancara yang ditetapkan.

¹<http://asq.org/learn-about-quality/quality-assurance-quality-control/overview/overview.html>

QA dilakukan melalui tahapan sebagai berikut²:

- i. Mengidentifikasi dan menganalisis proses logis (Logical process identification and analysis) pelaksanaan survei dengan menggunakan Flowchart pelaksanaan pekerjaan.
- ii. Menyusun prinsip dasar dari QA pengumpulan data (Elementary principles of quality assurance data collection).

QA pada saat pelaksanaan survei dilakukan oleh supervisor dengan cara witnesses, yaitu menyaksikan enumerator dalam melakukan wawancara ke beberapa responden yang dipilih secara acak untuk memastikan proses wawancara berjalan dengan baik dan kriteria responden sesuai dengan sampel yang telah ditentukan, serta memberikan masukan kepada enumerator tentang jalannya wawancara. Pada saat witnesses ini, pihak Tim Teknis dapat pula melakukan spot checked atau supervise secara bersama-sama dengan supervisor FMIPA IPB.

Quality Control **(QC)**² is that "part of quality management focused on fulfilling quality requirements." QC Data bertujuan untuk melakukan verifikasi output yang dihasilkan dari survei (verifying the quality of the output). QC data dilakukan sekurang-kurangnya dua kali, di lokasi survei dan di FMIPA IPB. QC Data Tahap I dilaksanakan di lokasi survei dengan cara manual checking dan uji petik. Manual checking dilaksanakan dengan cara memeriksa secara manual seluruh lembar kuesioner yang sudah terisi untuk memeriksa kelengkapan jawaban responden, sedangkan Uji Petik dilaksanakan dengan cara mengambil secara acak beberapa lembar kuesioner yang telah terisi, kemudian menghubungi kembali responden via telepon (call-backed).

QC Data Tahap II dilakukan di FMIPA IPB oleh Divisi QC Data dengan cara kembali melakukan manual checking terhadap semua lembar kuesioner yang sudah diterima di FMIPA IPB. QC Data Tahap II dapat melakukan sekali lagi Uji Petik, jika masih ditemui lembar kuesioner yang diragukan kebenarannya.

4) Uji coba kuesioner

Kuesioner yang telah disusun, sebelum dipergunakan untuk kegiatan survei lapangan perlu dilaksanakan uji coba kuesioner (Test the questions) terlebih dahulu. Uji coba kuesioner bertujuan untuk mengetahui validitas dan tingkat keterandalan (reliability) kuesioner. Uji coba dilaksanakan dengan cara melakukan wawancara pada kelompok kecil responden berjumlah antara 10 – 15 orang dengan menggunakan format kuesioner yang telah disusun. Tingkat keterandalan kuesioner diuji dengan menggunakan uji Cronbach's Alpha pada perangkat lunak (Software) SPSS.

Perhitungan Cronbach's Alpha dalam SPSS didasarkan pada banyaknya item pertanyaan (k) dan rasio dari rataan covariant (ko-ragam) antar item dan rataan varian (ragam) antar itemnya, yang dirumuskan sebagai berikut:

²<https://books.google.co.id/books?id=piDqDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=STATISTICAL+METHOD+FOR+quality+assurance&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi3qbWiocXVAhVDvI8KHd7HC8wQ6AEILjAB#v=onepage&q=STATISTICAL%20METHOD%20FOR%20quality%20assurance&f=false>

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

Keterangan:

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

Sebuah kuesioner dikatakan terandal/reliabel, jika nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Jika nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh di bawah 0.60, maka dilakukan revisi kuesioner dan uji coba ulang sampai diperoleh nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60.

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

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

2.4.2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

2.4.2.1. Pelaksanaan survei untuk pengumpulan data primer

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

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

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

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

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

setiap kelompok pengguna layanan Ditjen SDPPI, maka selanjutnya lakukan wawancara langsung melalui sambungan telepon/HP dengan calon responden terpilih sampai memenuhi target jumlah pemohon yang disurvei untuk setiap kelompok pengguna layanan Ditjen SDPPI.

- 6) Pada saat proses wawancara melalui telepon/HP ini, interviewer menuliskan semua jawaban responden pada lembar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. Tidak diperkenankan mengubah, menghapus dan menambahkan jawaban yang diberikan responden.
- 7) Setelah seluruh pertanyaan dalam lembar kuesioner selesai diisi, periksa kembali kelengkapan jawaban yang harus diisi oleh responden. Jika interviewer sudah yakin semua jawaban dalam lembar kuesioner terisi, maka jangan lupa ucapkan "Terima Kasih" kepada responden, lalu tutup sambungan telepon.
- 8) Data kuesioner yang telah terkumpul dan diinput ke dalam sistem berdasarkan survei online menggunakan aplikasi survei online, dilakukan pemberian kode numerik terhadap setiap jawaban responden dan konversi ke file worksheet excel, sedangkan data kuesioner yang terkumpul dari proses wawancara melalui telepon/HP dilakukan pemberian kode dan input data ke file worksheet excel, menambahkan data dari survei online.

2.4.2.2. Proses QC data kuesioner dalam sistem informasi CAWI

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

2.4.2.3. Penyusunan dan pembahasan laporan kemajuan

Hasil tahap pelaksanaan survei lapangan didokumentasikan dalam bentuk laporan Kemajuan. Laporan Kemajuan ini akan dibahas dengan Tim Teknis SDPPI dengan tujuan untuk melaporkan hasil pelaksanaan survei lapangan dan temuan-temuan di lapangan.

2.4.2.4. Tahap Pengolahan dan data analisis

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

2.4.2.5. Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Analisis terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dilakukan untuk membuat interpretasi dari nilai indeks tersebut. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI mengacu kepada PermenPAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. Di dalam PermenPAN-RB tersebut, Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI diukur dalam skala 0 – 100. Oleh karena itu Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI yang dihasilkan pada proses pengolahan

data dikonversi terlebih dahulu ke skala 0 – 100. Metode konversi skala pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dapat diuraikan sebagai berikut:

$$Y = \frac{(X - \text{Nilai Min})}{(\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min})}$$

Keterangan :

- Y = Skala pengukuran 0 – 100
- X = Skala pengukuran 1 – 4
- Nilai Min = Nilai minimum pada skala 1 – 4, yaitu 1
- Nilai Max = Nilai maksimum pada skala 1 – 4, yaitu 4

Setelah dikonversi, maka interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tersaji pada tabel berikut ini

Tabel 2.7. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

NILAI INTERVAL (NI)

1.000 – 2.5996	2.600 – 3.0664	3.0644 – 3.5324	3.5324 – 4.000
D	C	B	A
25.00 – 64.99	65.00 – 76.60	76.61 – 88.30	88.31 – 100.00

NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)

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

1) Analisis Top Two Boxes (TTB) Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

Analisis TTB memberikan gambaran keberhasilan dari kualitas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI. Gambaran keberhasilan kualitas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI ini berupa persentase (%) masyarakat pengguna layanan yang memberikan penilaian positif terhadap kualitas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI berikut adalah contoh TTB.

Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
6.33%	8.21%	70.19%	15.27%	100%

TOP TWO BOXES
85.46%

2) Analisis persentase (%) Pencapaian Pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI atas setiap indikator survei

Analisis persentase (%) pencapaian pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI atas setiap indikator survei memberikan gambaran tentang kinerja Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI berupa persentase (%) pencapaian pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan. Gambar berikut menggambarkan analisis persentase (%) pencapaian pemenuhan Harapan (*expectation*) Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.

Tabel 2.8. Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan

No	Indikator (Sesuai dengan Permen PAN RB yang baru)	% Pencapaian Harapan Masyarakat (%P/E)
1	Persyaratan	66.78%
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.80%
3	Waktu Penyelesaian	65.46%
4	Biaya/Tarif	99.42%
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91.04%
6	Kompetensi Pelaksana	83.25%
7	Perilaku Pelaksana	66.27%
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	93.49%
9	Sarana dan Prasarana	73.47%
	Rata-Rata	81.58%

3) Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003).

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

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

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

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kualitas pelayanan (*performance*) dilambangkan dengan

\bar{X} akan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut:

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

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

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

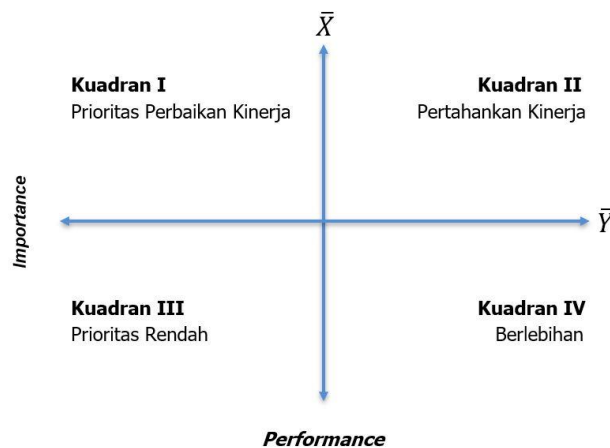
Kuadran ini memuat indikator kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kualitas pelayanan relatif tinggi. Indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan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

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

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

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

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



Gambar 2.6 Kuadran Cartesius IPA

4) Analisis GAP

Seperti telah dibahas sebelumnya bahwa IKM dihitung berdasarkan 2 (dua) skor penilaian yang diberikan responden, yaitu skor penilaian terhadap harapan atau kepentingan (importance) dan skor penilaian terhadap kinerja (performance) dari setiap pernyataan dalam kuesioner.

Nilai IKM yang diperoleh dari perhitungan berdasarkan importance dan performance ini diperlukan untuk memperoleh kesenjangan (gap) antara harapan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan publik yang telah dirasakan oleh pengguna layanan. Contoh hasil Gap Analysis dapat dilihat pada Tabel dibawah ini. Perhitungan Gap Analysis diperoleh dengan menghitung selisih antara IKM – Harapan dan dengan IKM – Kinerja, seperti berikut ini:

- a. IKM – Harapan/Kepentingan (Importance) = 3.50
 - b. IKM – Kinerja (Performance) = 3.00
- Indeks Kesenjangan (Gap) = 0.50**

Tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja ini akan diperinci untuk setiap indikator survei, menghasilkan sebuah analisis tingkat kesenjangan atau biasa disebut dengan istilah Gap Analysis.

Tabel 2.9. Contoh hasil Gap Analysis.

No	Indikator (Sesuaian dengan Permen PAN RB yang baru)	Gap
1	Persyaratan	1.14
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.26
3	Waktu Penyelesaian	1.35
4	Biaya/Tarif	0.02
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.31
6	Kompetensi Pelaksana	0.53
7	Perilaku Pelaksana	1.13
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0.24
9	Sarana dan Prasarana	1.02
RATA-RATA		0.65

Contoh pada Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa gap terbesar terdapat pada indikator “Waktu Pelayanan” dengan nilai 1.35 dan gap terkecil pada indikator “Biaya/Tarif” dengan nilai 0.02.

Disamping menggunakan IPA dan Gap Analysis untuk menyusun sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik Ditjen SDPPI, diperlukan pula analisis indeks integritas untuk masing-masing unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI. Unit layanan publik yang memiliki indeks integritas di bawah 6.00 (standar integritas pelayanan publik yang ditetapkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi/KPK) juga menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang.

5) Rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI

Berdasarkan hasil analisis data, kritik dan saran-saran dari responden yang disampaikan melalui pertanyaan terbuka pada lembar kuesioner, maka dapat disusun sebuah rekomendasi peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik Ditjen SDPPI untuk masa yang akan datang.

Rekomendasi yang disusun haruslah sebuah rekomendasi yang segera dapat dilaksanakan oleh Ditjen SDPPI atau rekomendasi yang useful, bukan rekomendasi yang bersifat “Normatif” sehingga perlu dilakukan FGD dengan stakeholder untuk menghasilkan rekomendasi yang terukur.

2.4.2.6. Menghitung Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI

Untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik (IIPP) dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Skor setiap **sub-indikator** dihitung dengan cara sebagai berikut :
 - Sub-indikator yang diwakili oleh satu pertanyaan, maka skor sub-indikator dihitung dengan rumus :

$$SKS = \frac{\sum_{i=1}^n Si}{n}$$

- Sub-indikator yang diwakili oleh lebih dari satu pertanyaan, maka skor sub-indikator dihitung dengan rumus:

$$SKS = \frac{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n Sij}{m \cdot n}$$

Keterangan :

SKS = Skor Sub-Indikator.

Sij = Skor jawaban pertanyaan ke-i untuk responden ke-j

m = Jumlah pertanyaan yang mewakili sub-indikator.

n = Jumlah responden.

- Menghitung skor setiap **indikator** dengan rumus sebagai berikut:

$$SKI = \frac{\sum_{i=1}^k SkSi}{k}$$

Keterangan :

SKI = Skor Indikator

$SkSi$ = Skor Sub-Indikator ke-i

k = Jumlah Sub-Indikator dalam indikator

- Menghitung **Indek Integritas Pelayanan Publik (IIPP)** dengan rumus sebagai berikut:

$$IIPP = \frac{\sum_{i=1}^p SkIi}{p}$$

Keterangan :

$SkIi$ = Skor Indikator ke-i

p = Jumlah Indikator

Tabel 2.10. Contoh Hasil Perhitungan IIPP

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

2.4.3. Tahap Pelaporan Kegiatan

2.4.3.1 Penyusunan *Draft* Laporan Akhir

Berdasarkan data yang dihasilkan pada tahap pengolahan dan analisis data, serta interpretasi dari masing-masing data tersebut, maka dapat disusun Draft Laporan Akhir.

Draft Laporan Akhir ini memuat semua rangkaian kegiatan, mulai dari tahap persiapan sampai tahap penyusunan laporan dan rekomendasi untuk peningkatan kualitas/mutu pelayanan publik di lingkungan SDPPI. Rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik ini menyangkut :

- Indikator-indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang menjadi prioritas perbaikan di masa mendatang;
- Indikator dan sub-indikator integritas pelayanan publik yang menjadi prioritas perbaikan di masa mendatang, terutama yang masih bernilai di bawah 6.00;
- Rekomendasi program dan kegiatan untuk meningkatkan IKM dan IIPP Ditjen SDPPI di masa mendatang.

2.4.3.2 Perbaikan *draft* laporan akhir berdasarkan rapat pembahasan

Draft Laporan Akhir yang telah disusun akan dipaparkan dihadapan Tim Teknis dan Pimpinan Ditjen SDPPI dan dibahas untuk mendapatkan masukan-masukan sebelum difinalisasi menjadi Laporan Akhir.

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

Rangkaian terakhir dari seluruh rangkaian kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI" adalah penyerahan laporan akhir, ringkasan eksekutif, serta semua data dan dokumen pendukung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab Hasil dan Pembahasan ditampilkan hasil kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2024. Data yang digunakan dalam pembahasan adalah data yang diperoleh dari survei yang dilakukan oleh tim FMIPA IPB. Survei dilaksanakan pada layanan Izin Stasiun Radio (ISR), Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP), Sertifikasi Alat Dan Perangkat Dan Telekomunikasi, dan Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi untuk layanan Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.

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

- 1) Profil Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2024.
- 2) IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2024.
- 3) IIPP Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2024.

3.1. PROFIL RESPONDEN

Survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2024 dilakukan di seluruh wilayah Indonesia terhadap pengguna layanan Ditjen SDPPI. Total responden yang mengisi Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2024 sebanyak 1564 responden. Total responden tersebut merupakan pengguna layanan dari empat layanan Ditjen SDPPI. Jumlah responden yang terlibat dalam survei yaitu responden layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebanyak 330 orang, responden layanan Sertifikasi Operator Radio sebanyak 825 orang, responden layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebanyak 258 orang, dan responden layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebanyak 151 orang. Berikut disajikan pencapaian jumlah responden survei pelayanan publik SDPPI tahun 2024 yang tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3.1. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2024

No.	Pelayanan Publik	Responden
1.	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	330
2.	Sertifikasi Operator Radio	825
3.	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	151
4.	Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan/atau Perangkat Telekomunikasi	258
Total Eksternal		1564
1.	Pihak Internal SDPPI	103
2.	Pakar	5

Profil responden merupakan data yang dibutuhkan untuk teknik analisis data yang digunakan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI tahun 2024 dijabarkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2024

No.	Parameter Demografi		Direktorat Operasi Sumber Daya				Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi		Direktorat Standarisasi Pos dan Informatika	
			Perizinan Spektrum Frekuensi Radio		Sertifikasi Operator Radio		Pengujian dan Kalibrasi alat/perangkat Telekomunikasi		Sertifikasi alat/perangkat Telekomunikasi	
			Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	233	70,61%	797	96,61%	113	74,83%	189	73,26%
		Perempuan	97	29,39%	28	3,39%	38	25,17%	69	26,74%
		Total	330	100,00%	825	100,00%	151	100,00%	258	100,00%
2.	Usia	18-23 Tahun	6	1,82%	34	4,12%	2	1,32%	2	0,78%
		24-39 Tahun	170	51,52%	390	47,27%	89	58,94%	150	58,14%
		40-55 Tahun	128	38,79%	347	42,06%	57	37,75%	94	36,43%
		56-74 Tahun	26	7,88%	54	6,55%	3	1,99%	12	4,65%
		Total	330	100,00%	825	100,00%	151	100,00%	258	100,00%
3.	Pendidikan Terakhir	SD atau sederajat	1	0,30%	3	0,36%				
		SMP atau sederajat	1	0,30%	9	1,09%				
		SMA atau sederajat	66	20,00%	280	33,94%	32	21,19%	51	19,77%
		S1 atau sederajat	242	73,33%	490	59,39%	109	72,19%	187	72,48%
		S2	19	5,76%	39	4,73%	10	6,62%	18	6,98%
		S3	1	0,30%	4	0,48%			2	0,78%
		Total	330	100,00%	825	100,00%	151	100,00%	258	100,00%

Profil responden dalam **Survei Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio** jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya terdiri dari Laki-Laki (70,61%) dan perempuan (29,39%). Mayoritas responden berumur 24-39 tahun (51,52%) dan memiliki Pendidikan terakhir yaitu S1 sederajat (73,33%). Profil responden dalam **Survei Layanan Sertifikasi Operator Radio** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (96,61%) dan perempuan (3,39%), mayoritas responden berumur 24-39 tahun (47,27%) dan memiliki Pendidikan terakhir yaitu S1 sederajat (59,39%).

Profil responden dalam **Survei Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (74,83%). Mayoritas responden berumur 24-39 tahun (58,94%) dan memiliki Pendidikan terakhir yaitu S1 sederajat (72,19%). Profil responden dalam **Survei Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (73,26%). Mayoritas responden berumur 24-39 tahun (58,14%) dan memiliki Pendidikan terakhir yaitu S1 sederajat (72,48%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.2.

3.2. IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024

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

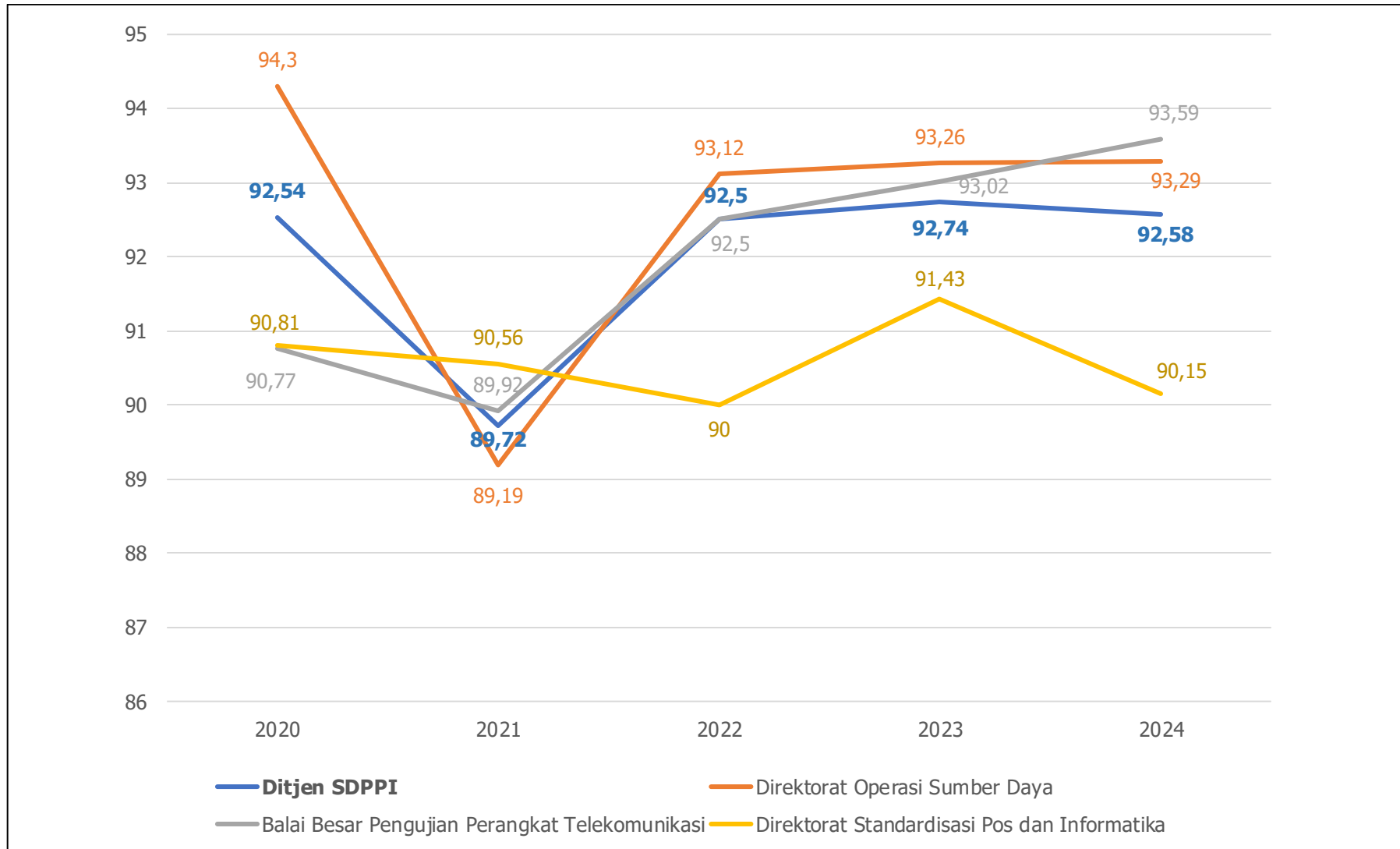
Survei IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2024 telah dilaksanakan. Pada tahun 2024 pelaksanaan survei dilakukan oleh Tim FMIPA IPB. Survei dilakukan pada layanan Izin Stasiun Radio (ISR), Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP), Sertifikasi Alat Dan Perangkat Dan Telekomunikasi, dan Pengujian Alat dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Perhitungan IKM Ditjen SDPPI dilakukan dengan menghitung IKM hasil agregasi nilai IKM dari empat direktorat. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Publik Ditjen SDPPI disajikan pada Tabel berikut.

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

No.	Pelayanan Publik	IKM			Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	3,78	5,63	92,67	A	Sangat Baik
2	Sertifikasi Operator Radio	3,82	5,69	93,91	A	Sangat Baik
3	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	3,81	5,68	93,59	A	Sangat Baik
4	Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan/atau Perangkat Telekomunikasi	3,70	5,50	90,15	A	Sangat Baik
IKM		3,78	5,63	92,58	A	Sangat Baik

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI secara keseluruhan pada tahun 2024 sebesar **3,78** atau **92,58**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan mutu pelayanan **A**. Nilai IKM pada layanan publik Ditjen SDPPI semuanya di atas 3,5 yang masuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**". Layanan yang memperoleh IKM tertinggi adalah Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP) dengan IKM sebesar **3,82** atau **93,91**, sedangkan layanan yang memperoleh nilai IKM terendah, yaitu Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi dengan IKM sebesar **3,70** atau **90,15**.

Gambar dibawah menunjukkan trend perkembangan IKM pelayanan publik di Ditjen SDPPI pada periode tahun 2020 sampai 2024. Secara umum IKM Ditjen SDPPI mengalami trend yang positif artinya cenderung mengalami peningkatan dari tahun 2021 sampai 2024. IKM pada tahun 2023 menunjukkan hasil tertinggi, berikutnya disusul IKM pada tahun 2024, dan yang terendah pada tahun 2019. Secara detail perkembangan IKM Ditjen SDPPI dapat dilihat pada Tabel berikut.



Gambar 3.1. Trend Perkembangan IKM Ditjen SDPPI pada periode tahun 2020-2024

Tabel 3.4. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI pada periode Tahun 2020-2024

No.	Pelayanan Publik	2020	2021		2022		2023		2024	
		IKM	IKM	Naik/Turun (%)	IKM	Naik/Turun (%)	IKM	Naik/Turun (%)	IKM	Naik/Turun (%)
1	Ditjen SDPPI	92,54	89,72	-3,05%	92,5	3,10%	92,74	0,26%	92,58	-0,18%
2	Direktorat Operasi Sumber Daya	94,3	89,19	-5,42%	93,12	4,41%	93,26	0,15%	93,29	0,03%
3	Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi	90,77	89,92	-0,94%	92,5	2,87%	93,02	0,56%	93,59	0,61%
4	Direktorat Standardisasi Pos dan Informatika	90,81	90,56	-0,28%	90	-0,61%	91,43	1,59%	90,15	-1,41%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel diatas maka dapat dilihat kategori mutu pelayanan maka IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2024 tidak mengalami perubahan dibandingkan tahun 2023 yaitu mendapatkan mutu pelayanan "**SANGAT BAIK**". Kategori mutu layanan tersebut juga dapat dilihat dari semua jenis layanan yang mendapat mutu yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan SDPPI sudah sangat memuaskan bagi masyarakat. Namun demikian, secara kuantitatif nilai IKM Ditjen SDPPI mengalami penurunan sebesar 0,18% jika dibandingkan dengan tahun 2023.

3.2.1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

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

Tabel 3.5. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No.	Indikator Survei	IKM			Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Persyaratan Pelayanan	3,68	5,46	89,35	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,64	5,40	88,05	A	Sangat Baik
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,70	5,50	90,01	A	Sangat Baik
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,92	5,86	97,31	A	Sangat Baik
5	Produk Hasil Layanan	3,89	5,81	96,29	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,81	5,68	93,65	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,92	5,87	97,48	A	Sangat Baik
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,63	5,38	87,65	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,77	5,62	92,42	A	Sangat Baik
IKM		3,78	5,63	92,67	A	Sangat Baik

Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio sebesar **3,78** atau **92,67**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator IKM yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu "**Perilaku Pelaksana**" dengan nilai sebesar **3,92** atau **97,48**, Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" sebesar **3,63** atau **87,65**. Walaupun demikian, penilaian responden terhadap indikator tersebut masih dalam kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**.

3.2.2. Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)

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

Tabel 3.6. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio

No.	Indikator Survei	IKM			Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Persyaratan Pelayanan	3,80	5,67	93,40	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,81	5,69	93,77	A	Sangat Baik
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,70	5,50	90,18	A	Sangat Baik
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,85	5,74	94,92	A	Sangat Baik
5	Produk Hasil Layanan	3,85	5,76	95,17	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,87	5,78	95,68	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,92	5,87	97,40	A	Sangat Baik
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,57	5,28	85,81	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,79	5,66	93,17	A	Sangat Baik
IKM		3,82	5,69	93,91	A	Sangat Baik

Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Sertifikat Operator Radio sebesar **3,82** atau **93,91**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Perilaku Pelaksana**" sebesar **3,92** atau **97,40** dan terendah pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" dengan nilai sebesar **3,57** atau **85,81**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**.

3.2.3. Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Rincian nilai IKM layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.7. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No.	Indikator Survei	IKM			Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Persyaratan Pelayanan	3,71	5,52	90,43	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,74	5,56	91,35	A	Sangat Baik
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,72	5,53	90,69	A	Sangat Baik
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,92	5,87	97,51	A	Sangat Baik
5	Produk Hasil Layanan	3,86	5,76	95,28	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	5,61	92,33	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,91	5,85	96,98	A	Sangat Baik
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,63	5,39	87,95	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,84	5,73	94,56	A	Sangat Baik
IKM		3,81	5,68	93,59	A	Sangat Baik

Tabel Diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan terhadap Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,81** atau **93,59**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah "**Tarif/Biaya Pelayanan**" yang mendapatkan nilai sebesar **3,92** atau **97,51** dengan kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" dengan nilai **3,63** atau **87,95**. Walaupun demikian nilai tersebut masih termasuk kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**.

3.2.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

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

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

No.	Indikator Survei	IKM			Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Persyaratan Pelayanan	3,53	5,22	84,64	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,68	5,46	89,39	A	Sangat Baik
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,66	5,43	88,75	A	Sangat Baik
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,80	5,67	93,43	A	Sangat Baik
5	Produk Hasil Layanan	3,75	5,59	91,89	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,72	5,54	90,86	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,78	5,63	92,73	A	Sangat Baik
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,58	5,30	86,09	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,71	5,52	90,46	A	Sangat Baik
IKM		3,70	5,50	90,15	A	Sangat Baik

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan terhadap Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,70** atau **90,15**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang memiliki IKM tertinggi adalah "**Tarif/Biaya Pelayanan**" dengan nilai **3,80** atau **93,43** dengan kategori "**SANGAT BAIK**" dan predikat mutu pelayanan **A**. IKM terendah pada indikator "**Persyaratan Pelayanan**" dengan nilai **3,53** atau **84,64**. Meskipun demikian, mutu pelayanan untuk indikator tersebut masih dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**.

3.3. GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan. Gap Analysis digunakan untuk merangkum indikator survei yang memiliki angka kesenjangan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan

pengguna layanan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan akan menjadi titik fokus perbaikan mutu layanan di masa yang akan datang. Untuk memperoleh indikator kepuasan pengguna layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu layanan digunakan Importance and Performance Analysis (IPA).

3.3.1 GAP Analysis Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebesar **3,57** (skala 1-4) atau **85,92** (skala 1-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio adalah "**Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,64** atau **88,26**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Persyaratan Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,46** atau **82,29**.

Tabel 3.9. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Tahun 2024

No.	Indikator Survei	KEPENTINGAN			Mutu	Tingkat Kepentingan
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Persyaratan Pelayanan	3,46	5,11	82,29	B	Penting
2	Prosedur Pelayanan	3,52	5,21	84,26	B	Penting
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,61	5,35	87,18	A	Sangat Penting
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,56	5,26	85,34	A	Sangat Penting
5	Produk Hasil Layanan	3,58	5,29	85,98	A	Sangat Penting
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	5,30	86,10	A	Sangat Penting
7	Perilaku Pelaksana	3,58	5,29	85,98	A	Sangat Penting
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,63	5,39	87,88	A	Sangat Penting
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,64	5,41	88,26	A	Sangat Penting
KEPENTINGAN		3,57	5,29	85,92	A	Sangat Penting

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

Tabel 3.10. Gap Analysis Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No.	Indikator Survei	IKM			KEPENTINGAN			GAP		
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)
1	Persyaratan Pelayanan	3,68	5,46	89,35	3,46	5,11	82,29	0,21	0,36	7,05
2	Prosedur Pelayanan	3,64	5,40	88,05	3,52	5,21	84,26	0,11	0,19	3,79

No.	Indikator Survei	IKM			KEPENTINGAN			GAP		
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,70	5,50	90,01	3,61	5,35	87,18	0,09	0,14	2,83
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,92	5,86	97,31	3,56	5,26	85,34	0,36	0,60	11,97
5	Produk Hasil Layanan	3,89	5,81	96,29	3,58	5,29	85,98	0,31	0,52	10,32
6	Kompetensi Pelaksana	3,81	5,68	93,65	3,58	5,30	86,10	0,23	0,38	7,55
7	Perilaku Pelaksana	3,92	5,87	97,48	3,58	5,29	85,98	0,35	0,58	11,50
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,63	5,38	87,65	3,63	5,39	87,88	-0,01	-0,01	-0,23
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,77	5,62	92,42	3,64	5,41	88,26	0,13	0,21	4,16
Rata-Rata Kesenjangan								0,20	0,33	6,55
Simpangan Baku (Standard Deviation)								0,13	0,21	4,22
Keragaman (Variance)								0,02	0,05	17,82
Ambang Batas Bawah Kesenjangan								0,11	0,18	3,62
Ambang Batas Atas Kesenjangan								0,29	0,48	9,47

Pada Gap Analysis untuk Unit Layanan SFR ketentuan untuk menyatakan bahwa Gap indikator tersebut lebar atau besar adalah gap indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu di bawah 0,11. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Jangka Waktu Penyelesaian Layanan (0,09)**" dan "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan (-0,01)**".

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang diberikan oleh unit layanan SFR. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.3.2 GAP Analysis Sertifikat Operator Radio

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Sertifikat Operator Radio. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan Sertifikat Operator Radio sebesar **3,59** (skala 1-4) atau **86,32** (skala 1-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio adalah "**Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,63** atau **87,65**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Persyaratan Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,50** atau **83,59**.

Tabel 3.11. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikat Operator Radio Tahun 2024

No.	Indikator Survei	KEPENTINGAN			Mutu	Tingkat Kepentingan
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Persyaratan Pelayanan	3,50	5,17	83,59	B	Penting
2	Prosedur Pelayanan	3,52	5,21	84,29	B	Penting
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,60	5,33	86,76	A	Sangat Penting
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,60	5,33	86,79	A	Sangat Penting
5	Produk Hasil Layanan	3,63	5,38	87,63	A	Sangat Penting
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	5,31	86,29	A	Sangat Penting
7	Perilaku Pelaksana	3,59	5,32	86,51	A	Sangat Penting
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,62	5,36	87,35	A	Sangat Penting
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,63	5,38	87,65	A	Sangat Penting
KEPENTINGAN		3,59	5,31	86,32	A	Sangat Penting

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

Tabel 3.12. Gap Analysis Unit Layanan Sertifikat Operator Radio

No.	Indikator Survei	IKM			KEPENTINGAN			GAP		
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)
1	Persyaratan Pelayanan	3,80	5,67	93,40	3,50	5,17	83,59	0,30	0,50	9,81
2	Prosedur Pelayanan	3,81	5,69	93,77	3,52	5,21	84,29	0,29	0,48	9,48
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,70	5,50	90,18	3,60	5,33	86,76	0,10	0,17	3,41
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,85	5,74	94,92	3,60	5,33	86,79	0,25	0,41	8,13
5	Produk Hasil Layanan	3,85	5,76	95,17	3,63	5,38	87,63	0,23	0,38	7,55
6	Kompetensi Pelaksana	3,87	5,78	95,68	3,58	5,31	86,29	0,28	0,47	9,39
7	Perilaku Pelaksana	3,92	5,87	97,40	3,59	5,32	86,51	0,33	0,55	10,88
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,57	5,28	85,81	3,62	5,36	87,35	-0,05	-0,08	-1,54
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,79	5,66	93,17	3,63	5,38	87,65	0,17	0,28	5,52
Rata-Rata Kesenjangan								0,21	0,35	6,96
Simpangan Baku (Standard Deviation)								0,12	0,20	3,94
Keragaman (Variance)								0,01	0,04	15,55
Ambang Batas Bawah Kesenjangan								0,13	0,21	4,23
Ambang Batas Atas Kesenjangan								0,29	0,49	9,69

Pada Gap Analysis untuk Unit Layanan SOR ketentuan untuk menyatakan bahwa Gap indikator tersebut lebar atau besar adalah gap indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu di bawah 0,13. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Jangka Waktu Penyelesaian Layanan (0,10)**" dan "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan (-0,05)**".

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang diberikan oleh unit layanan SOR. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.3.3 GAP Analysis Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,58** (skala 1-4) atau **86,13** (skala 1-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah "**Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,63** atau **87,94**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Persyaratan Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,48** atau **82,69**.

Tabel 3.13. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tahun 2024

No.	Indikator Survei	KEPENTINGAN			Mutu	Tingkat Kepentingan
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Persyaratan Pelayanan	3,48	5,13	82,69	B	Penting
2	Prosedur Pelayanan	3,54	5,23	84,66	A	Sangat Penting
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,61	5,36	87,28	A	Sangat Penting
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,57	5,28	85,71	A	Sangat Penting
5	Produk Hasil Layanan	3,60	5,34	86,89	A	Sangat Penting
6	Kompetensi Pelaksana	3,63	5,38	87,67	A	Sangat Penting
7	Perilaku Pelaksana	3,60	5,33	86,76	A	Sangat Penting
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,56	5,27	85,58	A	Sangat Penting
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,63	5,39	87,94	A	Sangat Penting
KEPENTINGAN		3,58	5,30	86,13	A	Sangat Penting

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

Tabel 3.14. Gap Analysis Unit Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No.	Indikator Survei	IKM			KEPENTINGAN			GAP		
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)
1	Persyaratan Pelayanan	3,71	5,52	90,43	3,48	5,13	82,69	0,23	0,39	7,74
2	Prosedur Pelayanan	3,74	5,56	91,35	3,54	5,23	84,66	0,20	0,34	6,69
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,72	5,53	90,69	3,61	5,36	87,28	0,10	0,17	3,41
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,92	5,87	97,51	3,57	5,28	85,71	0,36	0,60	11,80
5	Produk Hasil Layanan	3,86	5,76	95,28	3,60	5,34	86,89	0,25	0,42	8,39
6	Kompetensi Pelaksana	3,77	5,61	92,33	3,63	5,38	87,67	0,14	0,24	4,65
7	Perilaku Pelaksana	3,91	5,85	96,98	3,60	5,33	86,76	0,31	0,52	10,23
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,63	5,39	87,95	3,56	5,27	85,58	0,07	0,12	2,37
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,84	5,73	94,56	3,63	5,39	87,94	0,20	0,33	6,62
Rata-Rata Kesenjangan								0,21	0,35	6,88
Simpangan Baku (Standard Deviation)								0,09	0,16	3,08
Keragaman (Variance)								0,01	0,02	9,48
Ambang Batas Bawah Kesenjangan								0,14	0,24	4,74
Ambang Batas Atas Kesenjangan								0,27	0,46	9,01

Pada Gap Analysis untuk Unit Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ketentuan untuk menyatakan bahwa Gap indikator tersebut lebar atau besar adalah gap indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu di bawah 0,14. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Kompetensi Pelaksana (0,14)**", "**Jangka Waktu Penyelesaian Layanan (0,10)**", "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan (0,07)**".

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang diberikan oleh unit layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.3.4 GAP Analysis Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,55** (skala 1-4) atau **85,11** (skala 1-100). Nilai

tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah "**Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,62** atau **87,47**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Persyaratan Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,43** atau **81,17**.

Tabel 3.15. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tahun 2024

No.	Indikator Survei	KEPENTINGAN			Mutu	Tingkat Kepentingan
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)		
1	Persyaratan Pelayanan	3,43	5,05	81,17	B	Penting
2	Prosedur Pelayanan	3,45	5,09	81,98	B	Penting
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,57	5,28	85,78	A	Sangat Penting
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,51	5,18	83,68	B	Penting
5	Produk Hasil Layanan	3,61	5,36	87,23	A	Sangat Penting
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	5,36	87,23	A	Sangat Penting
7	Perilaku Pelaksana	3,54	5,24	84,89	A	Sangat Penting
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,59	5,32	86,58	A	Sangat Penting
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,62	5,37	87,47	A	Sangat Penting
KEPENTINGAN		3,55	5,25	85,11	A	Sangat Penting

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

Tabel 3.16. Gap Analysis Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No.	Indikator Survei	IKM			KEPENTINGAN			GAP		
		Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)	Nilai (1-4)	Nilai (1-6)	Nilai (1-100)
1	Persyaratan Pelayanan	3,53	5,22	84,64	3,43	5,05	81,17	0,11	0,18	3,47
2	Prosedur Pelayanan	3,68	5,46	89,39	3,45	5,09	81,98	0,22	0,37	7,41
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,66	5,43	88,75	3,57	5,28	85,78	0,09	0,15	2,98
4	Tarif/Biaya Pelayanan	3,80	5,67	93,43	3,51	5,18	83,68	0,30	0,49	9,75
5	Produk Hasil Layanan	3,75	5,59	91,89	3,61	5,36	87,23	0,14	0,24	4,66
6	Kompetensi Pelaksana	3,72	5,54	90,86	3,61	5,36	87,23	0,11	0,18	3,62
7	Perilaku Pelaksana	3,78	5,63	92,73	3,54	5,24	84,89	0,24	0,40	7,85
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,58	5,30	86,09	3,59	5,32	86,58	-0,02	-0,03	-0,50
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	3,71	5,52	90,46	3,62	5,37	87,47	0,09	0,15	2,99
Rata-Rata Kesenjangan								0,14	0,24	4,69
Simpangan Baku (Standard Deviation)								0,09	0,16	3,13

Keragaman (Variance)	0,01	0,02	9,80
Ambang Batas Bawah Kesenjangan	0,08	0,13	2,52
Ambang Batas Atas Kesenjangan	0,21	0,35	6,86

Pada Gap Analysis untuk Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ketentuan untuk menyatakan bahwa Gap indikator tersebut lebar atau besar adalah gap indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu di bawah 0,08. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan (-0,02)**".

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang diberikan oleh unit layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

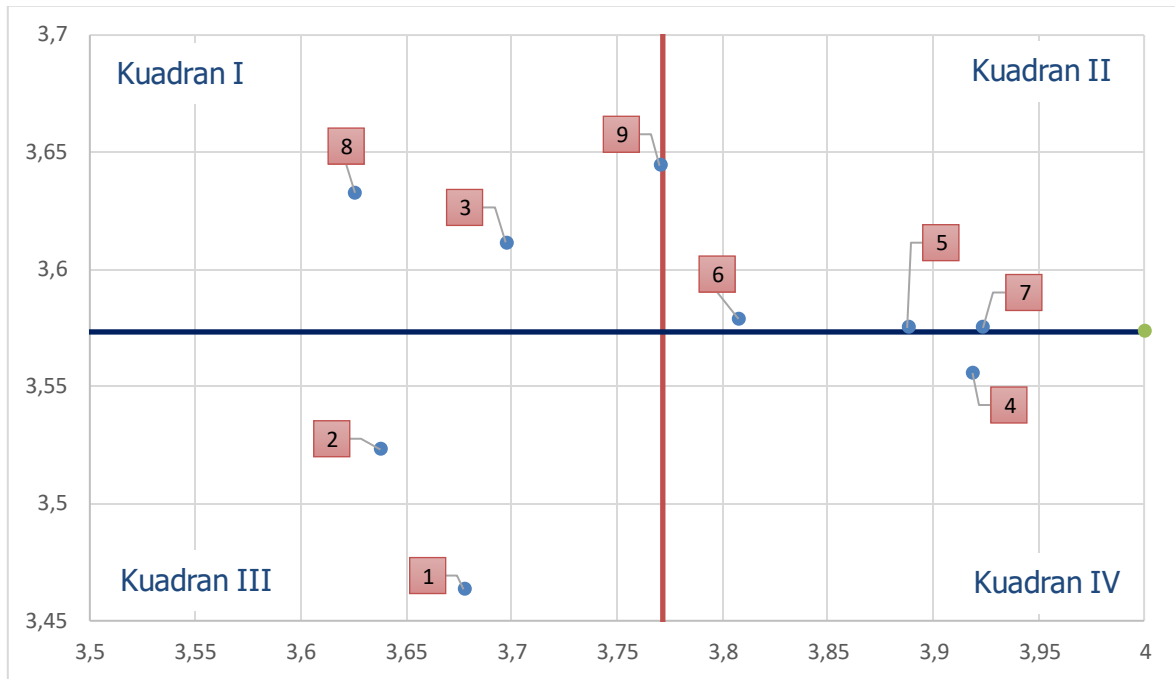
3.4. IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024

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

- X1 : Persyaratan Pelayanan
- X2 : Prosedur Pelayanan
- X3 : Jangka Waktu Penyelesaian Layanan
- X4 : Tarif/Biaya Pelayanan
- X5 : Produk Hasil Layanan
- X6 : Kompetensi Pelaksana
- X7 : Perilaku Pelaksana
- X8 : Layanan Konsultasi dan Pengaduan
- X9 : Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

3.4.1. Importance Performance Analysis Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Ditjen SDPPI tahun 2024 tersaji pada gambar dibawah ini berikut.



Gambar 3.2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Ditjen SDPPI

- Kuadran I: Prioritas Utama Peningkatan Kinerja (*Performance Improvement*)**

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

- X3 : Jangka Waktu Penyelesaian Layanan
- X8 : Layanan Konsultasi dan Pengaduan
- X9 : Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

- Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

- X5 : Produk Hasil Layanan
- X6 : Kompetensi Pelaksana
- X7 : Perilaku Pelaksana

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

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

X1 : Persyaratan Pelayanan

X2 : Prosedur Pelayanan

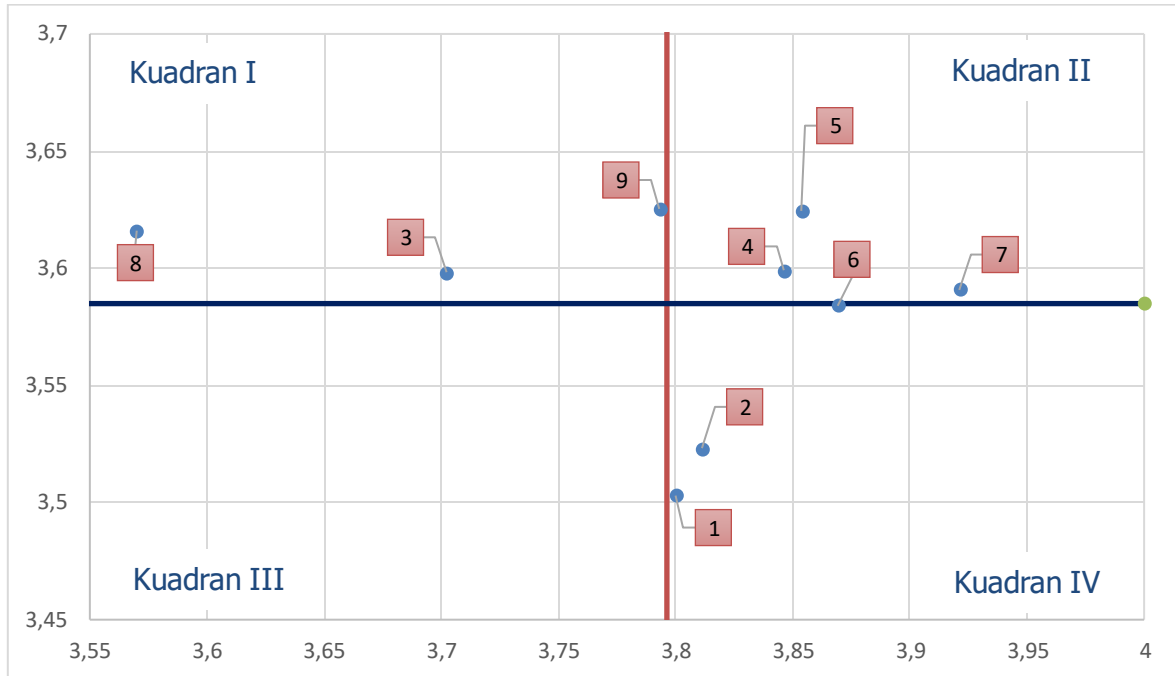
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

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

X4 : Tarif/Biaya Pelayanan

3.4.2. Importance Performance Analysis Sertifikasi Operator Radio

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio Ditjen SDPPI tahun 2024 tersaji pada gambar dibawah ini berikut.



Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio Ditjen SDPPI

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

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

- X3 : Jangka Waktu Penyelesaian Layanan
- X8 : Layanan Konsultasi dan Pengaduan
- X9 : Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

- X4 : Tarif/Biaya Pelayanan
- X5 : Produk Hasil Layanan
- X6 : Kompetensi Pelaksana

X7 : Perilaku Pelaksana

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

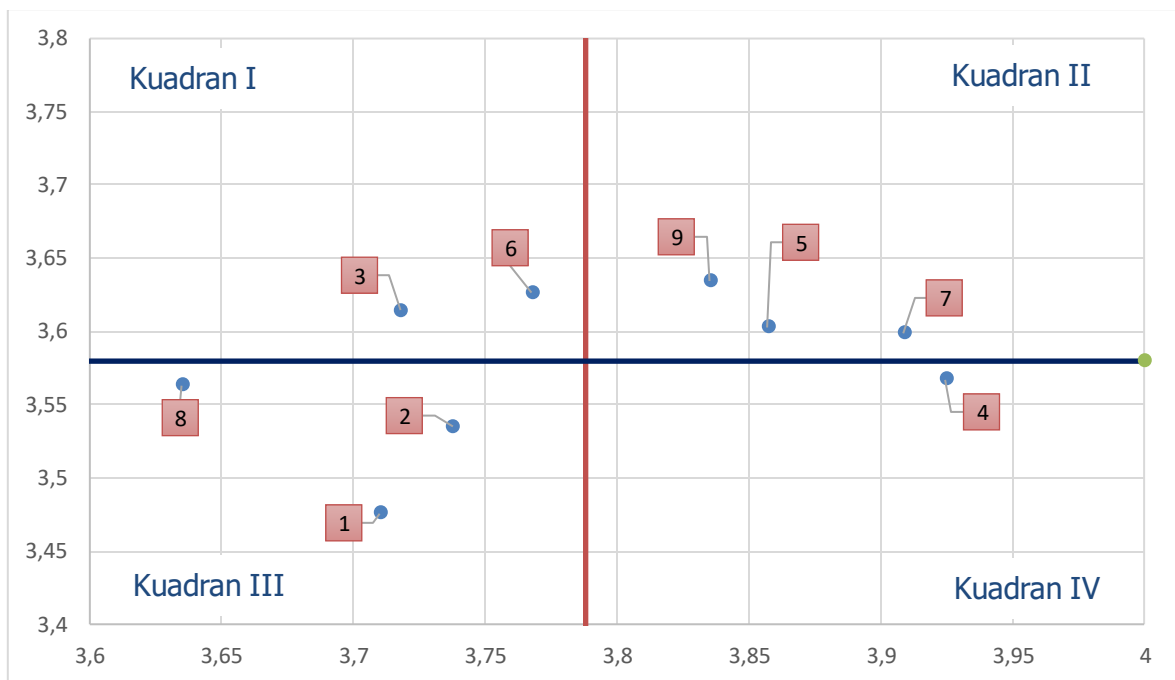
Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

X1 : Persyaratan Pelayanan

X2 : Prosedur Pelayanan

3.4.3. *Importance Performance Analysis* Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI tahun 2024 tersaji pada gambar dibawah ini berikut.



Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian dan Kalibrasi alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI

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

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

X3 : Jangka Waktu Penyelesaian Layanan

X6 : Kompetensi Pelaksana

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

X5 : Produk Hasil Layanan

X7 : Perilaku Pelaksana

X9 : Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

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

X1 : Persyaratan Pelayanan

X2 : Prosedur Pelayanan

X8 : Layanan Konsultasi dan Pengaduan

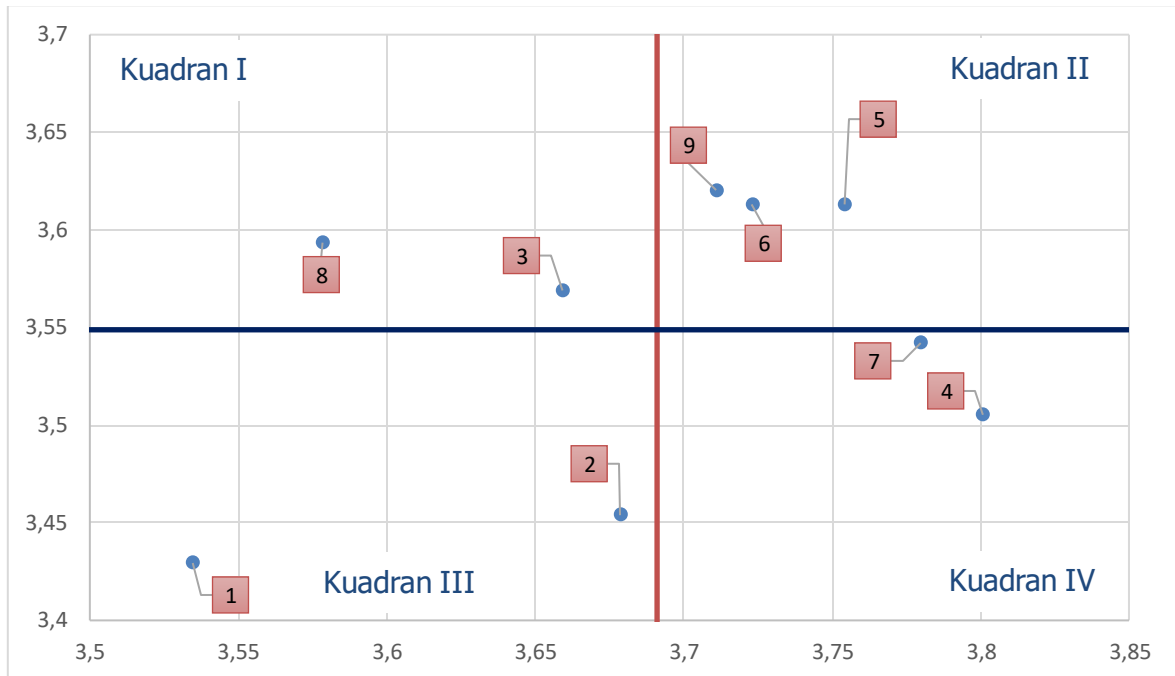
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

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

X4 : Tarif/Biaya Pelayanan

3.4.4. *Importance Performance Analysis* Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI tahun 2024 tersaji pada gambar dibawah ini berikut.



Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI

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

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

X3 : Jangka Waktu Penyelesaian Layanan

X8 : Layanan Konsultasi dan Pengaduan

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

X5 : Produk Hasil Layanan

X6 : Kompetensi Pelaksana

X9 : Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

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

X1 : Persyaratan Pelayanan

X2 : Prosedur Pelayanan

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

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

X4 : Tarif/Biaya Pelayanan

X7 : Perilaku Pelaksana

3.5. TOP THREE BOXES (TTB) PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024

Analisis Top Three Boxes (TTB) merupakan analisis untuk menghitung persentase (%) responden yang telah “puas” atas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI. Analisis TTB memberikan gambaran keberhasilan kualitas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI berupa persentase (%) masyarakat pengguna layanan yang memberikan penilaian positif terhadap kualitas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

Analisis TTB pada skala pengukuran 1 – 6, dihitung berdasarkan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 4, 5, dan 6 (responden yang menyatakan “Cukup Puas”, “Puas”, dan “Sangat Puas”). Rincian nilai Top Three Boxes (TTB) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dapat dilihat pada Tabel 3.17.

Tabel 3.17. Nilai Top Three Boxes (TTB) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

No.	Indikator Survei	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	1,30%	1,30%	3,19%	20,53%	48,02%	25,66%	100,00%
2	Sertifikasi Operator Radio	0,61%	0,94%	2,28%	19,27%	44,20%	32,70%	100,00%
3	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	0,07%	1,41%	3,76%	18,05%	61,95%	14,76%	100,00%
4	Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan/atau Perangkat Telekomunikasi	0,42%	0,91%	3,51%	25,36%	54,59%	15,22%	100,00%
Rata-Rata		0,60%	1,14%	3,19%	20,80%	52,19%	22,09%	100,00%
TTB						95,07%		

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Ditjen SDPPI pada tabel 3.17 menunjukkan bahwa mayoritas 95,07% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Ditjen SDPPI. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "cukup puas" sebanyak 20,80%, "puas" sebanyak 52,19%, dan "sangat puas" sebanyak 22,09%. Meskipun demikian, perlu action plan yang nyata jika akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat puas karena dominan pengguna layanan masih merasa "puas" atas layanan Ditjen SDPPI. Indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu layanan Perizinan SFR.

3.5.1. *Top Three Boxes (TTB) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio*

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan masyarakat terhadap layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR) pada tabel 3.18 menunjukkan bahwa mayoritas 94,21% sudah memberikan penilaian positif atas layanan SFR. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "cukup puas" sebanyak 20,53%, "puas" sebanyak 48,02% dan "sangat puas" sebanyak 25,66%. Meskipun demikian, perlu action plan yang nyata jika akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat puas karena dominan pengguna layanan masih merasa "puas" atas kepuasan masyarakat terhadap layanan SFR. Indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "Layanan Konsultasi dan Pengaduan".

Tabel 3.18. Nilai Top Three Boxes (TTB) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No.	Indikator Survei	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Persyaratan Pelayanan	0,91%	3,04%	3,34%	20,36%	44,38%	27,96%	100,00%
2	Prosedur Pelayanan	2,44%	1,22%	3,35%	25,91%	38,11%	28,96%	100,00%
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	1,87%	1,87%	4,98%	23,05%	46,42%	21,81%	100,00%
4	Tarif/Biaya Pelayanan	1,26%	0,00%	1,58%	20,82%	49,21%	27,13%	100,00%
5	Produk Hasil Layanan	0,00%	0,32%	1,90%	18,41%	60,32%	19,05%	100,00%
6	Kompetensi Pelaksana	0,95%	2,22%	1,59%	19,05%	48,57%	27,62%	100,00%
7	Perilaku Pelaksana	0,64%	0,64%	2,23%	13,38%	54,78%	28,34%	100,00%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	2,97%	0,99%	8,91%	12,87%	44,55%	29,70%	100,00%
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	0,64%	1,44%	0,80%	30,93%	45,83%	20,35%	100,00%
Rata-Rata		1,30%	1,30%	3,19%	20,53%	48,02%	25,66%	100,00%
TTB					94,21%			

3.5.2. *Top Three Boxes (TTB) Sertifikasi Operator Radio*

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan masyarakat terhadap layanan Sertifikasi Operator Radio (SOR) pada tabel 3.19 menunjukkan bahwa mayoritas 96,17% sudah memberikan penilaian positif atas layanan SOR. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "cukup puas" sebanyak 19,27%, "puas" sebanyak 44,20%

dan “sangat puas” sebanyak 32,70%. Meskipun demikian, perlu action plan yang nyata jika akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat puas karena dominan pengguna layanan masih merasa “puas” atas kepuasan masyarakat terhadap layanan SOR. Indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu “Layanan Konsultasi dan Pengaduan”.

Tabel 3.19. Nilai Top Three Boxes (TTB) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sertifikasi Operator Radio

No.	Indikator Survei	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Persyaratan Pelayanan	1,94%	1,09%	1,09%	18,30%	41,45%	36,12%	100,00%
2	Prosedur Pelayanan	0,98%	1,22%	1,84%	17,01%	44,68%	34,27%	100,00%
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	0,51%	0,63%	4,29%	25,88%	51,01%	17,68%	100,00%
4	Tarif/Biaya Pelayanan	0,27%	0,53%	2,27%	14,29%	42,32%	40,32%	100,00%
5	Produk Hasil Layanan	0,00%	0,54%	0,68%	14,91%	52,85%	31,03%	100,00%
6	Kompetensi Pelaksana	0,00%	0,54%	1,50%	15,80%	45,64%	36,51%	100,00%
7	Perilaku Pelaksana	0,14%	0,00%	0,82%	13,29%	46,03%	39,73%	100,00%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	1,67%	3,33%	6,67%	33,33%	25,00%	30,00%	100,00%
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	0,00%	0,56%	1,39%	20,58%	48,82%	28,65%	100,00%
Rata-Rata		0,61%	0,94%	2,28%	19,27%	44,20%	32,70%	100,00%
TTB					96,17%			

3.5.3. Top Three Boxes (TTB) Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan masyarakat terhadap layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tabel 3.20 menunjukkan bahwa mayoritas 94,76% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa “cukup puas” sebanyak 18,05%, “puas” sebanyak 61,95% dan “sangat puas” sebanyak 14,76%. Meskipun demikian, perlu action plan yang nyata jika akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat puas karena dominan pengguna layanan masih merasa “puas” atas kepuasan masyarakat terhadap layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu “Layanan Konsultasi dan Pengaduan”.

Tabel 3.20. Nilai Top Three Boxes (TTB) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No.	Indikator Survei	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Persyaratan Pelayanan	0,00%	0,66%	6,62%	23,84%	54,97%	13,91%	100,00%
2	Prosedur Pelayanan	0,00%	1,99%	5,30%	19,87%	56,29%	16,56%	100,00%

No.	Indikator Survei	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	0,00%	0,66%	6,62%	18,54%	63,58%	10,60%	100,00%
4	Tarif/Biaya Pelayanan	0,00%	0,00%	0,66%	15,89%	62,91%	20,53%	100,00%
5	Produk Hasil Layanan	0,00%	0,00%	3,31%	12,58%	66,89%	17,22%	100,00%
6	Kompetensi Pelaksana	0,66%	0,66%	2,65%	20,53%	62,58%	12,91%	100,00%
7	Perilaku Pelaksana	0,00%	0,00%	0,00%	14,57%	68,21%	17,22%	100,00%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	0,00%	8,70%	8,70%	17,39%	56,52%	8,70%	100,00%
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	0,00%	0,00%	0,00%	19,21%	65,56%	15,23%	100,00%
Rata-Rata		0,07%	1,41%	3,76%	18,05%	61,95%	14,76%	100,00%
TTB					94,76%			

3.5.4. Top Three Boxes (TTB) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan masyarakat terhadap layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi pada tabel 3.21 menunjukkan bahwa mayoritas 95,16% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "cukup puas" sebanyak 25,36%, "puas" sebanyak 54,59% dan "sangat puas" sebanyak 15,22%. Meskipun demikian, perlu action plan yang nyata jika akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat puas karena dominan pengguna layanan masih merasa "puas" atas kepuasan masyarakat terhadap layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Indikator yang mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "Persyaratan Pelayanan".

Tabel 3.21. Nilai Top Three Boxes (TTB) Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

No.	Indikator Survei	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
1	Persyaratan Pelayanan	1,57%	3,15%	7,48%	29,92%	44,88%	12,99%	100,00%
2	Prosedur Pelayanan	0,40%	1,19%	4,76%	24,21%	53,57%	15,87%	100,00%
3	Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	0,80%	1,60%	3,60%	24,80%	56,00%	13,20%	100,00%
4	Tarif/Biaya Pelayanan	0,40%	0,40%	2,00%	17,60%	58,80%	20,80%	100,00%
5	Produk Hasil Layanan	0,40%	0,80%	1,20%	19,68%	62,25%	15,66%	100,00%
6	Kompetensi Pelaksana	0,00%	0,40%	2,01%	28,51%	52,21%	16,87%	100,00%
7	Perilaku Pelaksana	0,00%	0,40%	0,40%	20,16%	63,71%	15,32%	100,00%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	0,00%	0,00%	8,11%	37,84%	40,54%	13,51%	100,00%
9	Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan	0,20%	0,20%	2,02%	25,51%	59,31%	12,75%	100,00%
Rata-Rata		0,42%	0,91%	3,51%	25,36%	54,59%	15,22%	100,00%
TTB					95,16%			

3.6. IIPP PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2024

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

Penilaian IIPP oleh pihak eksternal langsung berkaitan dengan Ditjen SDPPI dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama dalam hal transparansi, sistem antikorupsi dan integritas pegawai. Pengguna layanan akan menilai pegawai Ditjen SDPPI apakah pegawai sudah memberikan pelayanan secara berintegritas. Pihak internal atau pegawai Ditjen SDPPI juga diberi kesempatan untuk menilai secara internal terkait dengan pelaksanaan integritas pelayanan publik. Beberapa hal yang dinilai oleh pegawai antara lain budaya organisasi, sistem antikorupsi, pengelolaan SDM, dan pengelolaan anggaran. Penilaian internal akan memberikan gambaran bahwa Ditjen SDPPI sudah membuat sistem pencegahan dan penerapan antikorupsi di instansi tersebut. Pihak pakar memberikan penilaian terkait dengan Transparansi dan Sistem Anti Korupsi berdasarkan pengamatan mereka.

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

Tabel 3.22. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI

No.	Pelayanan Publik	2024	
		Nilai (1-4)	Nilai (1-10)
1	Ditjen SDPPI	3,62	8,85
2	IIPP Eksternal	3,81	9,42
3	IIPP Internal	3,40	8,21
4	IIPP Pakar	3,64	8,92

Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI pada tahun 2024 sebesar **8,85** (skala ukur 1-10). Nilai IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Hasil penilaian IIPP Pelayanan Publik menunjukkan bahwa Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penilaian IIPP tertinggi diperoleh dari pihak eksternal sebesar 9,42 dan pakar 8,92 yang dapat menjadi data konfirmasi bahwa layanan sudah diberikan secara berintegritas. Pihak internal memberikan penilaian terendah 8,21, namun demikian nilai tersebut sudah di atas standar yang ditetapkan oleh KPK yang menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal-hal yang dinilai negatif terjadi di unit layanan publik yang disurvei.

Tabel 3.23. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2020-2024

No.	Pelayanan Publik	2020	2021		2022		2023		2024	
		IIPP	IIPP	Naik / Turun (%)	IIPP	Naik / Turun (%)	IIPP	Naik / Turun (%)	IIPP	Naik / Turun (%)
1	Ditjen SDPPI	8,72	8,9	2,06%	8,97	0,79%	8,93	-0,41%	8,85	-0,92%
2	IIPP Eksternal	8,97	9,03	0,67%	9,21	1,99%	9,45	2,61%	9,42	-0,36%
3	IIPP Internal	8,24	8,39	1,82%	8,54	1,79%	8,18	-4,22%	8,21	0,35%
4	IIPP Pakar	8,96	9,29	3,68%	9,15	-1,51%	9,17	0,22%	8,92	-2,73%

Berdasarkan Tabel diatas IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2024 bernilai **8,85** mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar -0,92% dibandingkan dengan tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat sedikit penurunan nilai integritas Ditjen SDPPI dalam memberikan layanan publik. Penurunan nilai integritas Ditjen SDPPI terjadi meskipun terdapat Kenaikan IIPP pihak eksternal sebesar 0,35% dengan nilai 8,21.

3.5.1 IIPP Eksternal

Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Eksternal Ditjen SDPPI Tahun 2024 terdiri atas 5 (Lima) indikator yaitu **"Diskriminasi Pelayanan"**, **"Pelayanan Di Luar Prosedur"**, **"Penerimaan Imbalan"**, **"Pungutan Liar"**, dan **"Percaloan/Perantara Tidak Resmi"**. Rincian nilai IIPP Eksternal Ditjen SDPPI dapat dilihat pada Tabel berikut ini

Tabel 3.24. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Eksternal Ditjen SDPPI

No.	Indikator Integritas	IIPP (Skala 1-10)			
		SFR	SOR	Pengujian	Sertifikasi
1	Diskriminasi Pelayanan	9,46	9,71	8,94	9,08
2	Pelayanan Di Luar Prosedur	9,50	9,69	9,05	9,18
3	Penerimaan Imbalan	9,73	9,57	9,17	9,21
4	Pungutan Liar	9,72	9,73	9,22	9,24
5	Percaloan/Perantara Tidak Resmi	9,76	9,76	9,30	9,31
IIPP		9,63	9,69	9,14	9,20

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebesar **9,63** (skala ukur 1-10), Sertifikasi Operator Radio sebesar **9,69** (skala ukur 1-10), Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **9,14** (skala ukur 1-10), Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **9,20** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya semua layanan eksternal ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna.

Jika dilihat dari indikator IIPP maka dapat terlihat bahwa semua indikator sudah mendapatkan penilaian lebih dari 6,00. (skala 1-10). Indikator IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio yang mendapatkan penilaian terbesar yaitu **"Percaloan/Perantara Tidak Resmi"** dengan nilai IIPP sebesar **9,76**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator **"Diskriminasi Pelayanan"** dengan nilai **9,46**. Indikator IIPP

Sertifikasi Operator Radio yang mendapatkan penilaian terbesar yaitu **"Percaloan/Perantara Tidak Resmi"** dengan nilai IIPP sebesar **9,76**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator **"Penerimaan Imbalan"** dengan nilai **9,57**. Indikator IIPP Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang mendapatkan penilaian terbesar yaitu **"Percaloan/Perantara Tidak Resmi"** dengan nilai IIPP sebesar **9,30**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator **"Diskriminasi Pelayanan"** dengan nilai **8,94**. Indikator IIPP Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan Perangkat Telekomunikasi yang mendapatkan penilaian terbesar yaitu **"Percaloan/Perantara Tidak Resmi"** dengan nilai IIPP sebesar **9,31**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator **"Diskriminasi Pelayanan"** dengan nilai **9,08**.

3.5.2 IIPP Internal

Responden yang dilakukan pengukuran terhadap Indeks Integritas Pelayanan Publik pihak internal adalah satuan kerja Ditjen. SDPPI sebanyak 103 orang. Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Internal terdiri atas 4 (empat) indikator yaitu **"Budaya Organisasi"**, **"Sistem Anti Korupsi"**, **"Pengelolaan SDM"** dan **"Pengelolaan Anggaran"**. Rincian nilai IIPP unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal dapat dilihat pada Tabel Dibawah ini.

Tabel 3.25. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.

No.	Indikator	Internal	
		Skala (1-4)	Skala (1-10)
1	Budaya Organisasi	3,48	8,43
2	Sistem Anti Korupsi	3,40	8,21
3	Pengelolaan Sumber Daya Manusia	3,29	7,88
4	Pengelolaan Anggaran	3,45	8,34
Nilai IIPP Internal		3,40	8,21

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Internal sebesar **3,40** (skala ukur 1-4) atau **8,21** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP tertinggi yaitu **"Budaya Organisasi"** dengan nilai IIPP sebesar **8,43**. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terendah yaitu **"Pengelolaan SDM"** dengan nilai IIPP sebesar **7,88**.

3.5.3 IIPP Pakar

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

Tabel 3.26. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.

No.	Indikator	Pakar	
		Skala (1-4)	Skala (1-10)
1	Transparansi	3,68	9,04
2	Sistem Anti Korupsi	3,67	9,00
Nilai IIPP Pakar		3,64	8,92

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pakar sebesar **3,64** (skala ukur 1-4) atau **8,92** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP tertinggi yaitu **"Transparansi"** dengan nilai IIPP sebesar **9,04**.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

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

- 1) Hasil survei IKM Ditjen SDPPI tahun 2024 menunjukkan bahwa pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI sudah **sangat baik** berdasarkan penilaian masyarakat/pengguna layanan publik.
- 2) Secara umum pelanggan Ditjen SDPPI sudah sangat puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **92,58** dengan mutu pelayanan "**A**" dengan kinerja pelayanan "**SANGAT BAIK**". Hasil tersebut juga dapat dilihat dari nilai IKM tiap jenis layanan publik, yaitu:
 - a. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai **92,67** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - b. IKM Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP) berada pada nilai **93,91** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - c. IKM Pengujian dan kalibrasi alat dan perangkat telekomunikasi berada pada nilai **93,59** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - d. IKM Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi berada pada nilai **90,15** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
- 3) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah mendapatkan kategori "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,85** (Skala 1-10). Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI berdasarkan Internal sudah mendapatkan kategori "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,21** (Skala 1-10). Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI berdasarkan Pakar sudah mendapatkan kategori "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,92** (Skala 1-10). IIPP 5 (Lima) unit layanan publik Ditjen SDPPI, adalah:
 - a. IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,63**.
 - b. IIPP Sertifikat Operator Radio sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,69**.
 - c. IIPP Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,14**.
 - d. IIPP Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,20**.

4.2. REKOMENDASI

4.2.1. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Berdasarkan hasil survei pelayanan publik tahun 2024 diperoleh permasalahan yang harus diperhatikan oleh Ditjen SDPPI. Data tersebut merupakan data yang diperoleh dari responden yang menggambarkan kondisi layanan publik. Berikut dijabarkan hasil rekomendasi tiap jenis layanan publik di Ditjen SDPPI yang tersaji pada tabel berikut.

Tabel 4.1. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Kelompok	Keterangan
Web	Dipermudah akses (tidak perlu scroll terlalu banyak (disederhanakan), penginputan perangkat radio)
	Pembatasan akses web spectra untuk yang memiliki akun saja, karena siapapun bisa mendownload ISR jika tahu nomornya
Bahasa	Bahasa dijadikan indonesia saja, bahasa inggris default web sekarang membingungkan yang tidak mengerti
Tracking	Dibuatkan fitur live tracking untuk memantau posisi permohonan/perizinan
Sistem	Pemberitahuan jika terdapat perubahan sistem
	Ditambahkan fasilitas perbaikan data untuk aplikasi ISR (spectraweb) agar tidak mengulang semua dari awal
OSS	OSS dari aplikasi di perbaiki lagi
Waktu	Jam kerja mohon dijadikan sampai jam 5, karena jika selesai jam 4 masih banyak yang akan complain
	Proses waktu penyelesaian permohonan ISR lebih cepat lagi sekitar tujuh hari
Reminder	Supaya ada reminder ketika izin sudah mau habis (+-3 bulan sebelum batas akhir) sehingga bisa langsung diperpanjang
Call Center 159	Hilangkan tarif menghubungi call center 159 karena satu hari bisa beberapa kali menghubungi
	Kompetensi petugas perlu ditingkatkan, disamaratakan, dan lebih fleksibel (tidak terpaku text book) agar memberi jawaban yang valid dan menyelesaikan masalah
	Waktu penyelesaian kasus oleh call center 159 harus dipercepat
Pengaduan	Petugas dapat lebih fast response, lebih ramah dan lebih jelas memberikan penerangan tentang masalah
Petugas	Membekali semua petugas terkait informasi sistem online yang cukup dan sama rata agar penjelasan satu suara
Sosialisasi	Perbanyak sosialisasi terutama jika ada perubahan prosedur baik sistem penginputan atau penerbitan standar spektra untuk produk SDPPI
	Sosialisasikan alat dan kegunaannya kepada operator pengguna frekuensi radio
Panduan	Dibuatkan panduan/user manual (bisa disosialisasikan atau berupa video) untuk beberapa tahapan pada proses pendaftaran, pembayaran dan yang lainnya, dan dapat diakses melalui website
	Perlu adanya sosialisasi mengenai pengisian (prosedur) untuk izin perpanjangan yang sudah habis di sistem yang sudah di sediakan, masih perlu bimbingan dalam pengisian tersebut pada sistem

Kelompok	Keterangan
PIC	Lebih diberikan pendampingan/AR pada masing-masing area untuk memudahkan dan memahami tentang proses perizinan serta aturan yang berlaku dan menganggapi segala keluhan
Tarif	Biaya layanan dapat diturunkan dan frekuensi pilihan dapat diperbanyak
Prosedur	Prosedur terlalu panjang, agar dapat dipersingkat, diperjelas, dan dipermudah
	Pengajuan pada saat weekend/libur seharusnya bisa dilakukan, tidak langsung ditolak
Produk	Sebaiknya data brand, merk dan seri perangkat navigasi kapal/HT/produk lainnya diperbaharui secara berkala sehingga tidak membingungkan pada saat pengajuan persyaratan
Pembayaran	Pilihan metode pembayaran perlu diperbanyak dan menambah bank swasta untuk metode pembayarannya agar bisa 24 jam melalui Mbanking
	Perlu dilakukan reminder pembayaran tagihan
Informasi	Update informasi selalu diberikan, agar tetap bisa mengikuti perkembangan
	Frekuensi yang tersedia di lokasi atau daerah dapat difokan di aplikasi, sehingga tidak butuh waktu yang lama sehingga sering bolak balik revisi
Denda	Lebih transparan mengenai denda-denda yang ditagihkan dan lebih baik diberi peringatan dulu, jangan langsung denda

Tabel 4.2. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Layanan Sertifikasi Operator Radio

Kelompok	Keterangan
Waktu	Dibuatkan SOP waktu penyelesaian setiap tahap pelayanan serta waktu keseluruhan penyelesaian layanan
	Waktu penyelesaian layanan dipercepat, misalnya 1-3 hari
Pengaduan	Kompetensi petugas call center ditingkatkan kembali agar dapat menjawab seluruh pertanyaan customer dengan baik
	Memberikan layanan bebas pulsa bagi pengajuan SOR yang mempunyai kendala
	Merespon keluhan dan aduan customer lebih cepat dan ditindaklanjuti
Reminder	Diberikan reminder melalui email terkait masa berlaku sertifikat yang akan habis
Lokasi	Memiliki kantor sendiri di tiap daerah / cabang sehingga memudahkan akses baik untuk pelatihan, pengambilan produk layanan, dan/atau pengurusan
	Kantor sering berpindah tempat tanpa pemberitahuan
Produk	Produk hasil layanan (sertifikat/sertifikat perpanjangan) dapat dikirim melalui email atau dikirim dengan ekspedisi pengiriman karena tidak semua pemegang sertifikat berdomisili dekat kantor
	Hasil perpanjangan ORU jangan hanya stiker, baiknya diganti bukannya, tinta stiker mudah hilang

Kelompok	Keterangan
Petugas	Lebih banyak training yang sama rata untuk petugas untuk meningkatkan pelayanan, memberikan kemudahan dalam pengurusan
	Meningkatkan layanan di loket baik informasi maupun petugasnya
Fasilitas	Fasilitas penunjang sarana diklat agar ditingkatkan, misalnya ranjangnya tidak keras dan penerangan ditingkatkan
	Materinya agar lebih detil untuk persiapan diklat kepada siswa diklat
Sosialisasi	Sosialisasi ditingkatkan, baik melalui media sosial atau langsung kepada komunitas, agar lebih mengerti pentingnya SOR dan paham terkait prosedur pelayanan SOR di SDPPI
Sistem	Dibuatkan aplikasi yang compatible dengan IOS dan Android, agar mempermudah customer yang tidak memiliki laptop
	Nomor antrian online sebaiknya benar benar digunakan saat tiba di lokasi pelayanan, karena terdapat customer yang mendapatkan nomor antrian secara online tapi saat tiba di lokasi harus ambil nomor antrian lagi
Informasi	Informasikan secara langsung melalui email apabila ada perubahan dalam peningkatan layanan atau update
Pembayaran	Perbanyak channel bank untuk melakukan pembayaran
	Dipermudah dengan bisa membayar melalui transfer bank dan dengan mbanking
Tarif	Tarif pelayanan bisa diturunkan lagi agar tidak memberatkan customer dan sesuai dengan gaji pelaut
Persyaratan	Persyaratan diperjelas untuk dokumen yang dibutuhkan dan dipermudah langkah-langkahnya
Prosedur	Kemudahan dan kecepatan pembuatan ID akun pemohon perlu diperhatikan
Calo	Perbaiki dan permudah sistem agar menutup pelayanan tanpa calo
Dipermudah	Ditingkatkan kemudahan dalam pengurusan dan perpanjangan sertifikat secara online
	Ada kemudahan bagi pemohon yang berada di luar negeri

Tabel 4.3. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Kelompok	Keterangan
Web	Website harus diperbaiki agar mudah digunakan dan selalu up to date
	Website lebih ditingkatkan lagi kemampuan dalam menerima banyak data, agar tidak sering error/down/hang
	Fitur tracking tidak mudah karena tidak ada tanggalnya
Waktu	Proses uji alat dipercepat/dilakukan secara bertahap sehingga produk cepat dapat beredar selagi uji alat berjalan
	Kalau bisa pengujian dilakukan sehari saja mengingat akomodasi tidak terlalu besar karena perjalanan customer dari luar kota
Tarif	Perbandingan harga pemerintah lebih mahal dari swasta, seharusnya pemerintah lebih murah

Kelompok	Keterangan
Pembayaran	<p>Lebih fleksibel untuk menangani kelebihan/kekurangan bayar</p> <p>Diperbanyak pilihan bank nya (ditambah bank swasta)</p>
Sosialisasi / Informasi	<p>Ketika ada informasi terkini agar cepat diupdate dan disosialisasikan kepada yang berkepentingan</p> <p>Saat pengujian alat sebaiknya perusahaan sudah mendapatkan tanggal yang sesuai, sehingga tim engginer perusahaan tidak perlu terlalu lama menghabiskan waktu di lokasi yang kadang menunggu bukan hitungan jam tapi bisa mundur berhari-hari</p>
Respon	Respon petugas terutama melalui online agar cepat tanggap dalam melayani pengguna layanan
Petugas	<p>Customer diberikan PIC untuk membantu customer tersebut dalam menjawab setiap pertanyaan secara cepat baik itu dari prosedur sampai dengan pengetahuan mengenai teknologi perangkat dan regulasi</p> <p>Koordinasi petugas lebih baik lagi, antara petugas balai uji dan pihak SDPPI terkadang berbeda pendapat terkait standar alat yang akan customer uji masuk ke segmen yang mana, sehingga terkadang saling lempar tanggung jawab untuk menjawabnya</p>
Prosedur	<p>Lebih detail cara pengujiannya sesuai spek barang</p> <p>Disarankan barang dapat dikirim melalui kurir karena domisili customer yang jauh di luar kota bahkan di luar Pulau Jawa</p>
Persyaratan	<p>Persyaratan untuk pengajuan dokumen terkadang masih membingungkan customer, sehingga harus disosialisasikan lagi ke semua pemohon</p> <p>Informasi persyaratan perlu diperjelas dengan bahasa yang lebih sederhana</p>
Percaloan	Untuk jasa dan jaringan tidak dilakukan pratik percaloan
Pengaduan	<p>Harus meningkatkan call center 159 agar mudah dihubungi katena customer sulit menyambungkan telepon ke call center</p> <p>Call center harus bisa menguasai masalah dan solusi di lapangan agar tidak lempar-lempar petugas</p>
Kuota	Kuota terlalu cepat habis sehingga perlu submit ulang, mohon kuota per harinya ditambah
Lingkup	<p>Scope atau model pengujiannya ditambah lagi dengan alat yang menggunakan teknologi terbaru dan lengkap sesuai dengan jenis-jenis peralatan yang digunakan oleh publik</p> <p>Segera bisa melakukan pengujian EMC RE & CE (lengkap)</p>
Lokasi	<p>Tempat pengujian/lab agar lebih dipersiapkan sebelum pengujian berlangsung agar lebih nyaman</p> <p>Layanan dikantor baru segera dilengkapi dan tidak terpisah untuk pengurusannya</p>
Panduan	<p>Perlu dibuatkan panduan/pedoman yang menjelaskan persyaratan setiap berkas yang diupload</p> <p>Dibuatkan SOP lama waktu pelayanan di setiap tahapan dan waktu pelayanan secara keseluruhan untuk semua perangkat</p>

Tabel 4.4. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Kelompok	Keterangan
Persyaratan	Perlu ada SOP terkait persyaratan yang jelas
	Lampiran persyaratan terlalu banyak
Sistem / Fitur	Aplikasi agak susah pada saat online agak susah masuknya
	Pembayaran bisa dilakukan dengan berbagai fitur seperti scan barcode, e-money, m-banking.
	Ada aplikasi android atau ios untuk bisa tracking dan update dari proses layanan sertifikasinya.
Proses / Waktu Layanan	Lebih ditingkatkan lagi kecepatan prosedur pengujian perangkat penerbitan sertifikat
	SLA pelayanan waktu standar agar tampil di OSS
	Mohon untuk slogan one day service dapat di implementasikan lagi, saat ini proses sertifikasi lebih dari 1 hari
Kuota Pendaftar	Tambah kuota harian untuk bisa submit layanan sertifikasi postel-nya.
Sosialisasi / Informasi	Informasi tentang persyaratan layanan harus lebih jelas dan transparan
	Jika ada perubahan peraturan, harus segera disosialisasikan kepada pengguna untuk menghindari penundaan dalam proses resertifikasi
	Penggunaan bahasa / istilah lebih disederhanakan agar mudah dipahami
	Menambah layanan online (telepon/chatting)
	Sarana pelaporan masih kurang efektif dalam menangani aduan
Masa Berlaku	Harus ada kejelasan masa berlaku sertifikat kapan masa berakhirnya
	Lama perpanjangan sertifikasi agar dibuat 5 tahun, untuk masa berlaku 3 thn terlalu cepat
Website	Website pelayanan harus lebih dipermudah dalam mengaksesnya
	Sulit proses upload dan download pengajuan aplikasi
Respon Petugas	Respon petugas pelayanan online perlu ditingkatkan agar lebih cepat
SDM	Menambah pengetahuan petugas CS agar tidak saling lempar saat mengani masalah customer
	Ditambah personil untuk tellernya di bank agar tidak antri panjang
Prosedur	Terdapat SOP untuk memberikan asistensi yang efektif dengan menyiapkan berbagai informasi terkait jenis-jenis persoalan yang biasanya muncul
	Mohon dapat dibuatkan tata cara akses sistem bagi pengguna baru
Regulasi	Regulasi terlalu cepat update sulit untuk mengikuti
Hasil Sertifikat	Akses penerbitan sertifikat agar lebih mudah

4.2.2. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik di Ditjen SDPPI

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

Tabel 4.5. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Eksternal

Pihak Layanan	Unit Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Rekomendasi
		Indikator	Nilai (Skala 1-10)	
Eksternal	Spektrum Frekuensi Radio	Diskriminasi Pelayanan	9,46	Pegawai/petugas layanan harus bersikap tegas terhadap pemberian layanan sehingga tidak ada perlakuan khusus pada orang tertentu seperti jalur cepat, prioritas dan memotong antrian
	Sertifikasi Operator Radio	Penerimaan Imbalan	9,57	Petugas layanan tidak menerima segala bentuk imbalan dari pemohon untuk melancarkan proses permohonan
	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Diskriminasi Pelayanan	8,94	Petugas layanan tidak melakukan pelayanan di luar waktu pelayanan resmi yang dikeluarkan oleh BBPPT SDPPI
	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Diskriminasi Pelayanan	9,08	Menghilangkan perlakuan khusus dalam memberikan pelayanan seperti jalur cepat, prioritas dan memotong antrian pada orang tertentu

Tabel 4.6. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Internal

Pihak Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)	
Internal	Pengelolaan Sumber Daya Manusia	3,29	1. Penilaian kinerja dilakukan secara objektif termasuk pemberian reward ataupun punishment
			2. Pengelolaan SDM yang bebas dari keistimewaan seperti kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan dan almamater

Tabel 4.7. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Pakar

Pihak Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)	
Pakar	Sistem Anti Korupsi	3,67	1. Meningkatkan sistem pencegahan korupsi yang ada di Ditjen SDPPI dengan efektif
			2. Selalu melakukan monitoring secara periodik dan juga evaluasi terhadap SOP yang ada
			3. Pembinaan mental dan takwa kepada seluruh pegawai untuk meningkatkan integritas

LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Kegiatan Pelaksanaan Survei

