



LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
Ditjen Aptika**

2021



Disusun oleh
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah dan taufik-Nya, sehingga kami, Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) IPB University dapat menyusun proposal usulan teknis kegiatan “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)” Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Ditjen Aptika), Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2021 tepat waktu.

Survei dalam rangka pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen Aptika Tahun 2021. Pengukuran indeks tersebut berdasarkan penilaian objektif dari masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang disediakan Ditjen Aptika.

Pelaksanaan survei dilaksanakan dengan metode survei lapangan (*fieldwork Survey*) untuk melakukan wawancara tatap muka secara langsung (*face to face interview*) dengan masyarakat menggunakan bantuan aplikasi survei dalam format *Computer Aided Personal Interviewing (CAPI)*, dan wawancara secara daring/melalui media telekomunikasi. Masyarakat yang diwawancarai dipilih (*sampling*) berdasarkan daftar pengguna layanan Ditjen Aptika selama 12 (dua belas) bulan terakhir. Kuesioner yang digunakan dalam kegiatan survei ini dirancang secara khusus dan telah dibahas terlebih dahulu dengan Tim Teknis Ditjen Aptika.

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika yang telah memberi kesempatan kepada kami untuk melaksanakan kegiatan survei ini.

Bogor, Juni 2021

LPPM – IPB University



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN.....	3
1.3. SASARAN.....	3
1.4. LOKASI PEKERJAAN.....	3
1.5. REFERENSI HUKUM.....	4
1.6. RUANG LINGKUP PEKERJAAN.....	4
1.7. INOVASI PELAKSANAAN SURVEI.....	4
2. PENDEKATAN PENELITIAN.....	8
2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI.....	8
2.2. LANDASAN TEORI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	10
2.3. METODOLOGI.....	13
2.3.1 Tahap Perencanaan Survei.....	18
2.3.2 Pengumpulan Data.....	33
2.3.3 Pengolahan dan Analisis data.....	35
2.3.4 Pelaporan.....	39
3. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
3.1. PROFIL RESPONDEN.....	41
3.2. IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA TAHUN 2021.....	47
3.3. <i>TOP TWO BOXES ANALYSIS</i> (TTB) PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA TAHUN 2021.....	54
3.4. <i>GAP ANALYSIS</i> PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA TAHUN 2021.....	61
3.5. <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA.....	68
4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	82
4.1 KESIMPULAN.....	82
4.2 Rekomendasi.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4.....	7
Tabel 1.2. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-5.....	7
Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika	13
Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen Aptika	18
Tabel 2.3. Jumlah Pengguna Layanan Publik Ditjen Aptika (1 Juni 2020 – 30 Mei 2021)	19
Tabel 2.4. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (<i>importance</i>) oleh Responden	23
Tabel 2.5. Estimasi <i>Margin of Error</i> untuk ukuran sampel 1.000 responden.	27
Tabel 2.6. Sebaran Jumlah Sampel Setiap Unit Layanan Ditjen Aptika	29
Tabel 2.7. Ukuran Sampel untuk Setiap Wilayah Survei.....	30
Tabel 2.8. Interpretasi IKM Pengguna Layanan Ditjen Aptika.	37
Tabel 3.1. Pencapaian jumlah responden Survei Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021	41
Tabel 3.2. Pencapaian jumlah responden untuk setiap layanan	43
Tabel 3.3. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen APTIKA Tahun 2021	44
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen APTIKA.....	48
Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA per layanan	48
Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan Domain.....	49
Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan mail.go.id.....	49
Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan PNSBOX & Permohonan Data Center.....	50
Tabel 3.9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan SICANTIK.....	51
Tabel 3.10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan SIMAYA.....	51
Tabel 3.11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan PSE Lingkup Privat.....	52
Tabel 3.12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan PSE Non Penyelenggara Negara	53
Tabel 3.13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan Whitelist.....	54
Tabel 3.14. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Pelayanan Publik Ditjen APTIKA	54
Tabel 3.15. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan Domain	55
Tabel 3.16. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan mail.go.id	56
Tabel 3.17. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan PNSBOX & Permohonan Data Center	57
Tabel 3.18. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan SICANTIK	57
Tabel 3.19. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan SIMAYA	58
Tabel 3.20. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan PSE Lingkup Privat.....	59
Tabel 3.21. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan PSE Non Penyelenggara Negara	59
Tabel 3.22. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan Whitelist	60
Tabel 3.23. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021	61
Tabel 3.24. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021 Untuk Setiap Layanan.....	61
Tabel 3.25. <i>Gap Analysis</i> Pelayanan Publik Ditjen Aptika	62
Tabel 3.26. <i>Gap Analysis</i> layanan domain	63
Tabel 3.27. <i>Gap Analysis</i> layanan mail.go.id.....	64
Tabel 3.28. <i>Gap Analysis</i> layanan PNSBOX & Permohonan Data Center	64
Tabel 3.29. <i>Gap Analysis</i> layanan SICANTIK	65
Tabel 3.30. <i>Gap Analysis</i> layanan SIMAYA	66
Tabel 3.31. <i>Gap Analysis</i> layanan PSE Lingkup Privat.....	66
Tabel 3.32. <i>Gap Analysis</i> layanan PSE Non Penyelenggara Negara	67
Tabel 3.33. <i>Gap Analysis</i> layanan Whitelist	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.	12
Gambar 2.2. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (<i>Service Provider</i>)	12
Gambar 2.3. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika	15
Gambar 2.4. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika (lanjutan)	16
Gambar 2.5. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika (lanjutan)	17
Gambar 2.6. Skema Pemilihan/Pengambilan <i>Cluster Random Sampling</i>	28
Gambar 2.7. Kuadran <i>Cartesius</i> IPA	39
Gambar 3.1. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA (Domain & mail.go.id)	46
Gambar 3.2. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA (PNSBox, SICANTIK, dan SIMAYA)	46
Gambar 3.3. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA (Non Pemerintah).....	47
Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Ditjen APTIKA.....	69
Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Domain	70
Gambar 3.6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan mail.go.id	72
Gambar 3.7. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan PNSBOX & Permohonan Data Center	73
Gambar 3.8. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SICANTIK	74
Gambar 3.9. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SIMAYA.....	75
Gambar 3.10. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan PSE Lingkup Privat.....	77
Gambar 3.11. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan PSE Non Penyelenggara Negara.....	78
Gambar 3.12. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Whitelist	80



BAB

1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kementerian Komunikasi dan Informatika merupakan suatu kementerian yang memiliki tugas untuk merumuskan kebijakan nasional, kebijakan pelaksanaan, dan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi pos, telekomunikasi, penyiaran, teknologi informasi dan komunikasi, layanan multimedia dan desiminasi informasi. Kemkominfo dalam melaksanakan tugasnya terdiri dari atas:

- a. Sekretariat Jenderal;
- b. Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika;
- c. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika;
- d. Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika;
- e. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik;
- f. Inspektorat Jenderal;
- g. Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- h. Staf Ahli

Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Ditjen Aptika) memiliki tugas dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penatakelolaan aplikasi



informatika yang terdiri dari Lima Direktorat dan Sekretariat Ditjen. Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penatakelolaan aplikasi informatika, serta pencatatan intensifikasi penerimaan negara bukan pajak sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi No. 6 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang tata Kelola dan layanan sistem elektronik dan ekonomi digital, tata kelola perlindungan data pribadi, sistem elektronik pemerintahan, arsitektur teknologi informasi dan komunikasi nasional, dan sertifikasi elektronik, pusat informasi jaringan internet, nama domain Indonesia, dan intensifikasi penerimaan negara bukan pajak di bidang aplikasi informatika;
- b. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang tata kelola dan layanan sistem elektronik dan ekonomi digital, tata kelola perlindungan data pribadi, sistem elektronik pemerintahan, arsitektur teknologi informasi dan komunikasi nasional, sertifikasi elektronik, pusat informasi jaringan internet, nama domain Indonesia, dan intensifikasi penerimaan negara bukan pajak di bidang aplikasi informatika;
- c. Penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang tata kelola dan layanan sistem elektronik dan ekonomi digital, tata kelola perlindungan data pribadi, sistem elektronik pemerintahan, sertifikasi elektronik, arsitektur teknologi informasi dan komunikasi nasional, pusat informasi jaringan internet, nama domain Indonesia, dan intensifikasi penerimaan negara bukan pajak di bidang aplikasi informatika;
- d. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang tata kelola dan layanan sistem elektronik dan ekonomi digital, tata kelola perlindungan data pribadi, sistem elektronik pemerintahan, arsitektur teknologi informasi dan komunikasi nasional, sertifikasi elektronik, pembinaan jabatan fungsional, pusat informasi jaringan internet dan nama domain Indonesia, serta penerimaan negara bukan pajak aplikasi informatika; dan
- e. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga direktorat.

Dalam melaksanakan strategi penyiapan perumusan kebijakan di bidang tata kelola dan layanan sistem elektronik dan ekonomi digital, untuk terselenggaranya layanan publik bidang informatika yang handal, Direktorat Tata Kelola Aplikasi perlu melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Program kerja Direktorat Tata Kelola Aplikasi Tahun 2021 adalah



melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan target capaian diatas 3.5 dalam skala 1 sampai 4 yang tertuang didalam Renstra Kemkominfo 2020-2024.

Direktorat Tata Kelola Aplikasi akan melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan publik guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan layanan publik. Selanjutnya hasil dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan publik tersebut akan dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Pelaksanaan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur kinerja layanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan kepada Ditjen Aptika dalam rangka meningkatkan kinerja di lingkungan Ditjen Aptika dalam hal pelayanan publik berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

- a. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen Aptika.
- b. Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen Aptika.

1.3. SASARAN

Sasaran dari kegiatan ini adalah:

- a. Mengukur nilai indeks kepuasan masyarakat tahun 2020;
- b. Menganalisis dan menentukan nilai indeks indeks kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Ditjen Aptika;
- c. Mengetahui keunggulan dan kelemahan layanan publik yang telah dilaksanakan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan layanan publik selanjutnya;
- d. Mengetahui tingkat kepentingan dari aspek layanan publik agar Ditjen Aptika dapat menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan publik selanjutnya

1.4. LOKASI PEKERJAAN

Jasa konsultasi dilaksanakan di DKI Jakarta dan lokasi-lokasi yang merupakan tempat pelaksanaan survei. Dengan kondisi pandemi maka bila diperlukan rapat-rapat koordinasi secara langsung akan menyesuaikan dengan agenda dan kebutuhan serta penerapan protokol kesehatan.



1.5. REFERENSI HUKUM

Referensi hukum yang melandasi pelaksanaan kegiatan ini sebagai berikut :

1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Permen PAN-RB No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
3. Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
4. Permen PAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi
5. Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Peraturan Menteri Kominfo No 6 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika
7. Renstra Kemkominfo 2020-2024

1.6. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Penyusunan indikator dan bobot masing-masing indikator Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengguna Layanan Publik Ditjen Aptika.
- b. Pelaksanaan survei untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik Ditjen Aptika.
- c. Penyusunan rekomendasi dalam rangka peningkatan pelayanan publik Ditjen Aptika berdasarkan hasil survei.

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 Hasil Survei.

1.7. INOVASI PELAKSANAAN SURVEI

Langkah inovasi dalam kegiatan "Survei Kepuasan Masyarakat Ditjen Aptika" 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:

i. 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 Aptika, bukan berdasarkan persepsi pengguna layanan tanpa mengalami atau mengurus sendiri layanan publik Ditjen Aptika.

Data dan informasi tentang kualitas pelayanan publik Ditjen Aptika pada umumnya terdiri dari 3 (tiga) kelompok, yaitu : (1) Data dan informasi tentang pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen Aptika 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 (Sapras) penunjang pelayanan yang disediakan Ditjen Aptika.

ii. Faktor Unit Layanan Publik dan pengguna layanan yang akan menjadi responden.

Unit Layanan Publik Ditjen Aptika sangat banyak dan beragam, yaitu :

- (1) Layanan yang tergolong ke dalam kelompok Domain, IGRS, Mail.go.id, PNSBox & Permohonan Data Center, PSE Lingkup Privat, PSE Non Penyelenggara Negara, PSE Penyelenggara Negara, SICANTIK, SIMAYA , dan WHITELIST;
- (2) Layanan yang diurus langsung oleh pengguna dan ada layanan yang diurus melalui pihak ketiga (Pandi).

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

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



i. 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 Aptika dapat terjamin keakuratan, maka perlu diinventarisir terlebih dahulu :

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

SOP setiap jenis layanan publik Ditjen Aptika 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 Ditjen Aptika.

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

Pembahasan secara detail tentang Unit Layanan Publik Ditjen Aptika beserta pengguna layanannya akan disajikan pada Bab Pendekatan dan Metodologi.

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

Mengingat pengguna layanan publik Ditjen Aptika 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 Personal Interviewing (CAPI)*.

iv. 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 Aptika, 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 Aptika?*". IKM tidak bisa menjawab pertanyaan tersebut. IKM hanya memberikan skala pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan Ditjen Aptika, 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 1-5). 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 Aptika.

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 3, 4 dan 5 (responden yang menyatakan “Cukup Puas”, “Puas” dan “Sangat Puas”). pada skala pengukuran 1 – 5.

Tabel 1.1. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4



Tabel 1.2. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-5



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



BAB

2

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 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 Personal Interviewing* (CAPI).

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*. Pertimbangan pelaksanaan wawancara langsung menggunakan telepon atau *video conference*, karena di tahun 2021 masih terdapat pandemi covid 19 yang merebak di seluruh wilayah Indonesia.

b. Survei *online*

Survei *online* dilakukan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi survei (*survey 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 kantor konsultan 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.

Survei *online* memiliki kelemahan antara lain: (1) Tingkat partisipasi responden untuk menjawab atau mengisi kuesioner rendah; (2) Pemahaman responden terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner sangat beragam; (3) Kepemilikan perangkat telekomunikasi dan pemahaman masyarakat terhadap Sistem Informasi sangat beragam.

2.2. LANDASAN TEORI SURVEI 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 Aptika, sebagai berikut:

- a. Masyarakat pengguna layanan publik Ditjen Aptika merupakan pelanggan (*customer*) dari Ditjen Aptika selaku instansi penyedia layanan publik.
- b. Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen Aptika merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu layanan dengan harapannya.
- c. Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Ditjen Aptika sangat tergantung kepada persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterimanya.
 - Jika kinerja di bawah 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 Aptika sangat tergantung kepada persepsi dan harapan masyarakat tersebut terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Oleh karena itu, Ditjen Aptika sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik Ditjen Aptika. 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*).



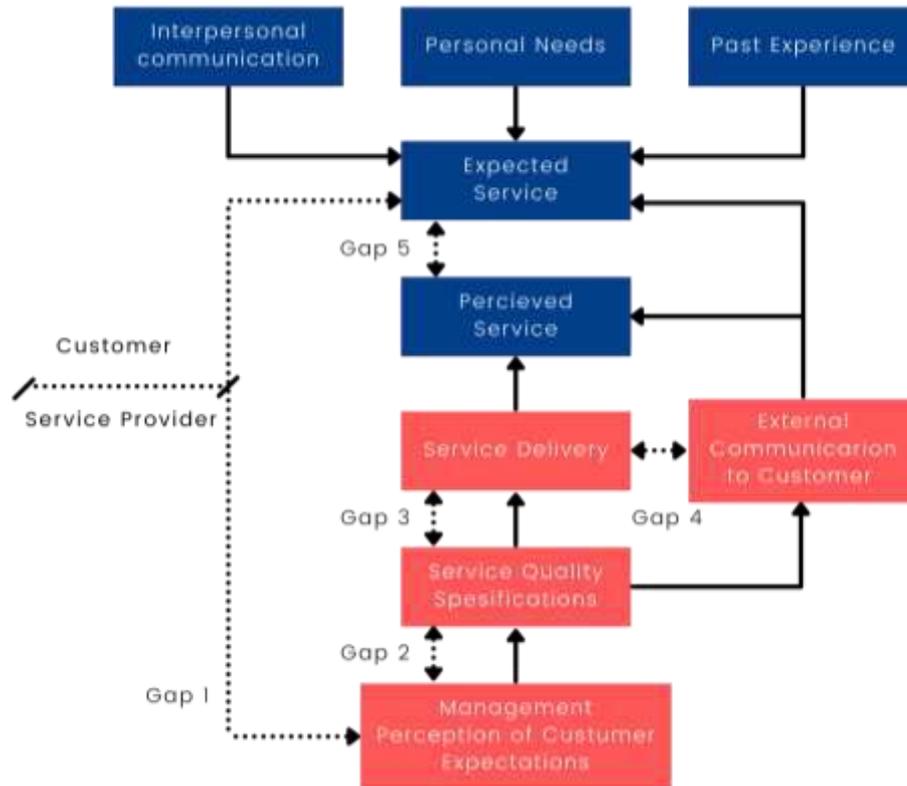
Pada faktor pertama ini, kualitas layanan (*service quality*) sebuah unit layanan publik dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh seseorang dari orang lain yang telah terlebih dahulu menerima/merasakan layanan dan/atau mengetahui kualitas layanan dari unit layanan tersebut, serta merekomendasikannya.

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.

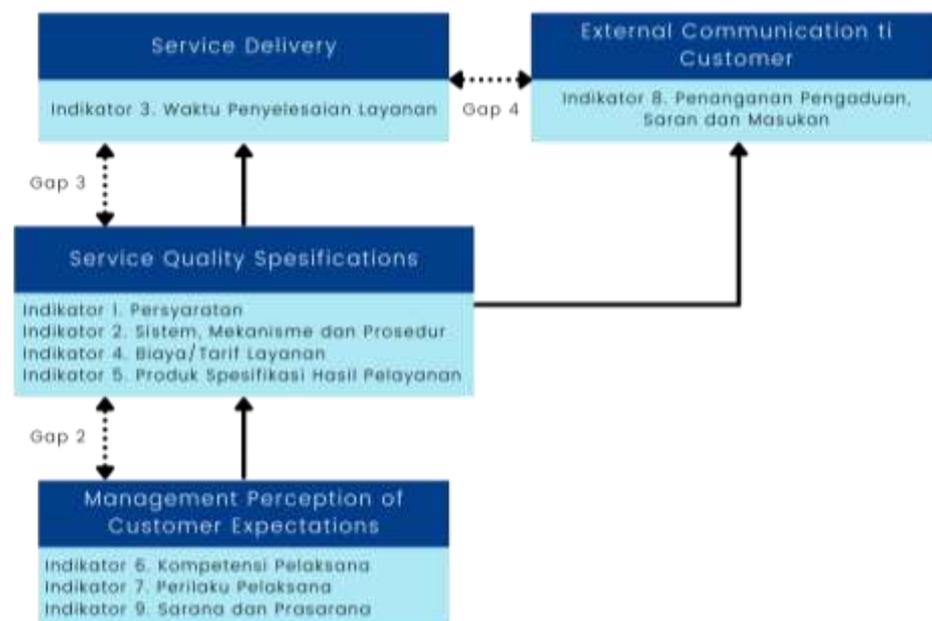
Berdasarkan keempat faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat pengguna layanan dapat disusun sebuah model peningkatan pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dengan menggunakan model "*Delivering Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectations*". 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*), disajikan pada gambar berikut ini.



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



2.3. METODOLOGI

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

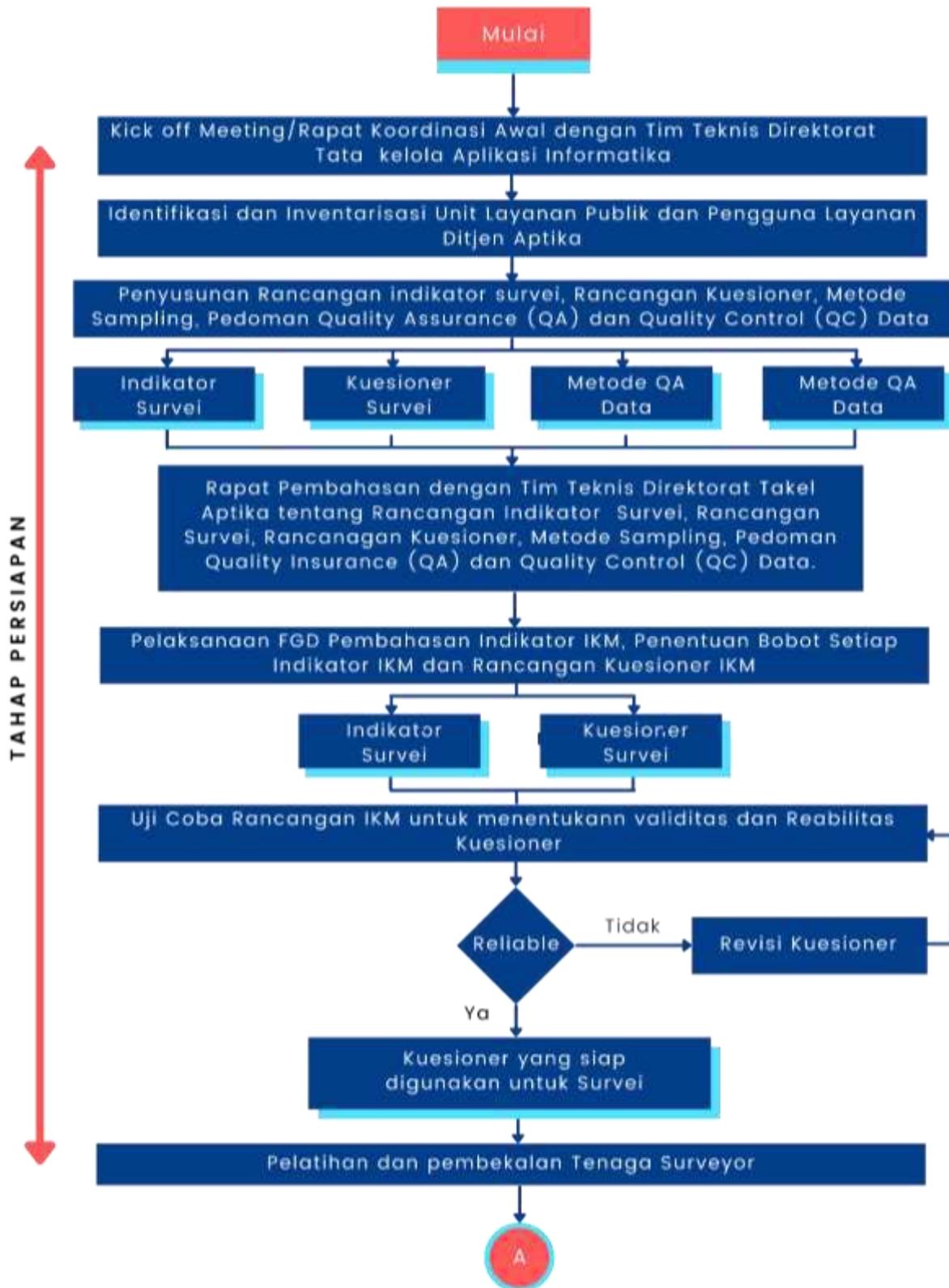
Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika

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

Berdasarkan pendekatan penelitian dan metodologi pelaksanaan survei pelayanan publik Ditjen Aptika, 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.

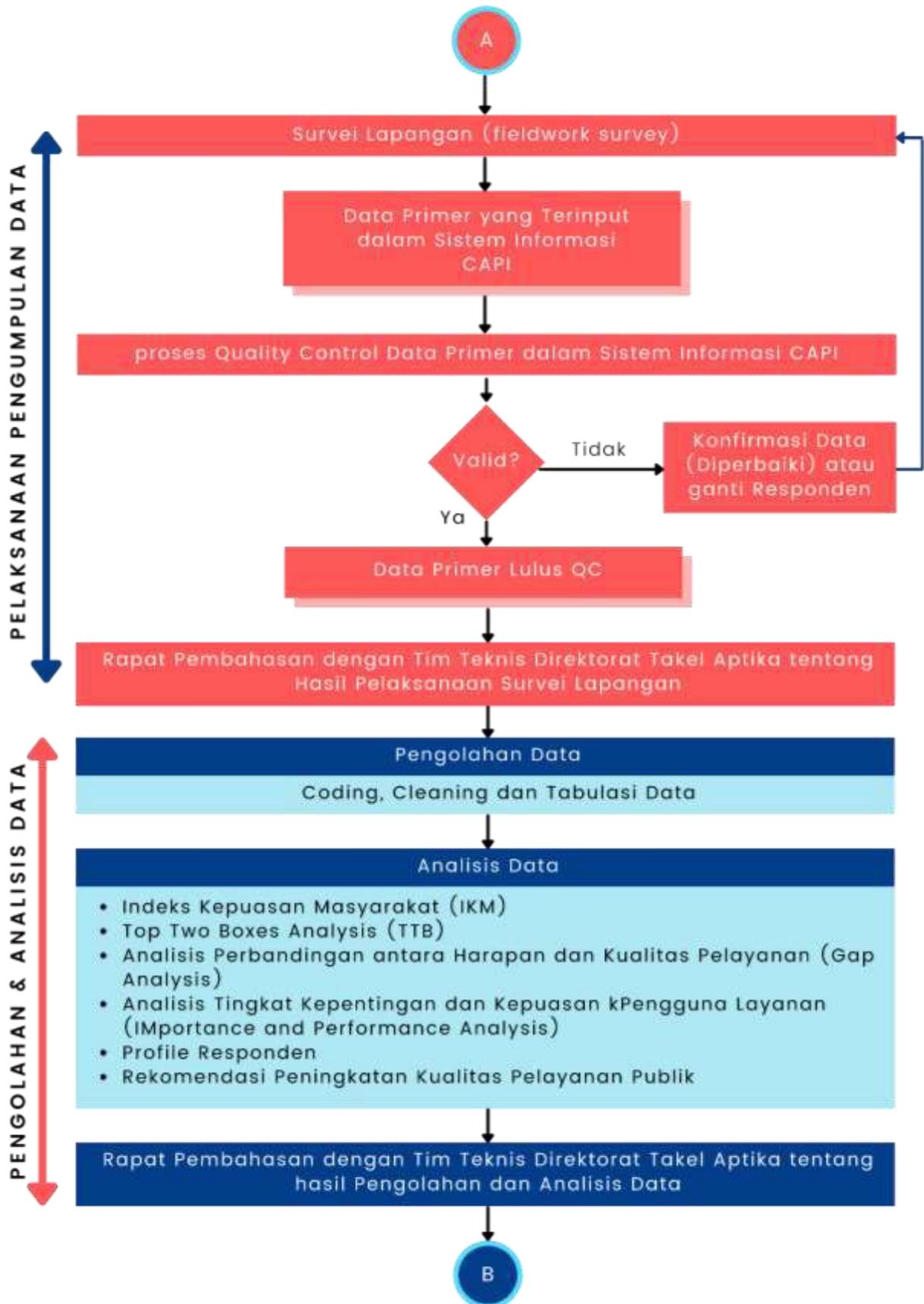


RESEARCH DESIGN SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI



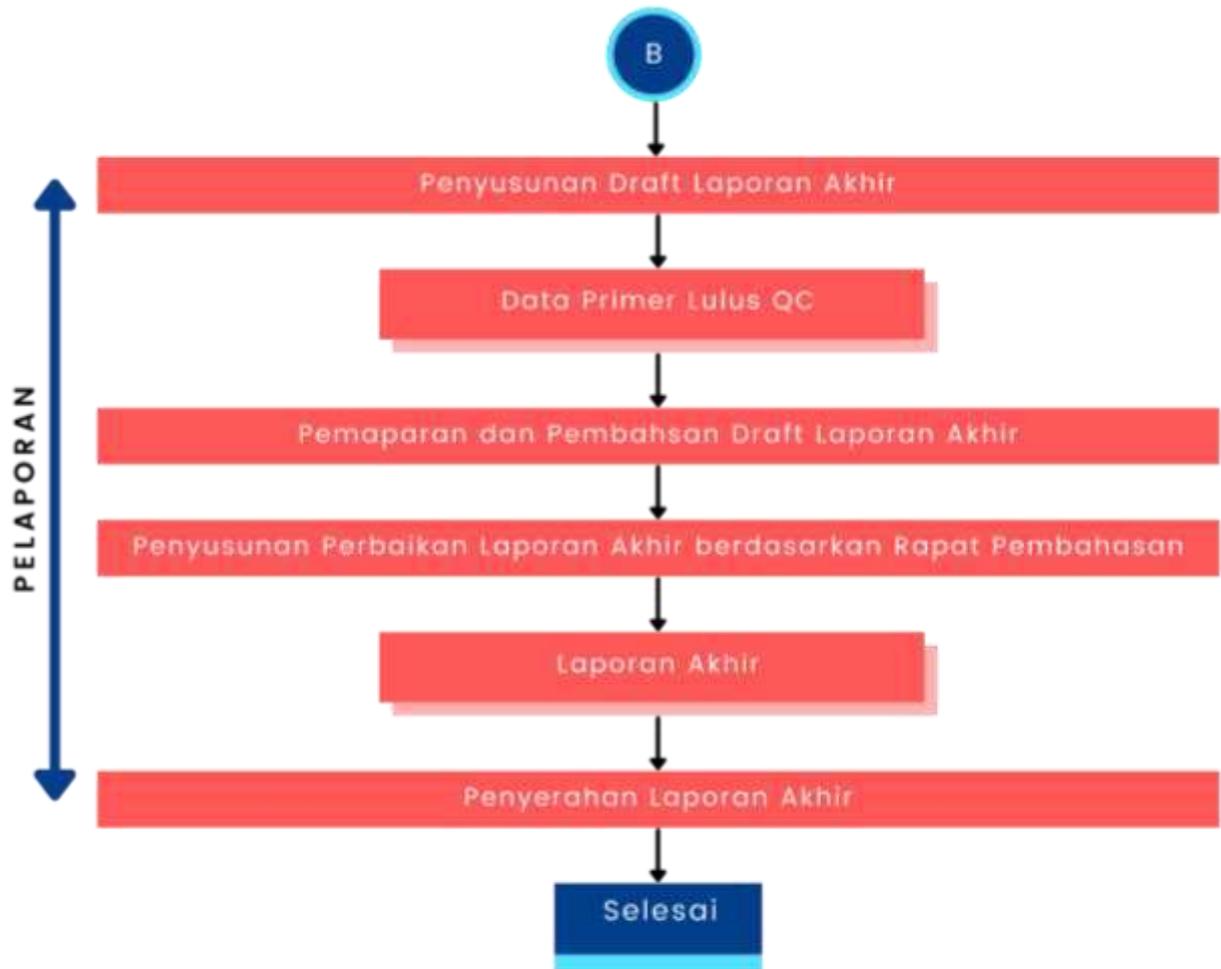
Gambar 2.3. *Research design* Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika





Gambar 2.4. *Research design* Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika (lanjutan)





Gambar 2.5. *Research design* Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika (lanjutan)



2.3.1 Tahap Perencanaan Survei

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

2.3.1.1. *Kick Off Meeting/rapat koordinasi awal dengan tim teknis Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika*

Tahap awal dari seluruh rangkaian kegiatan "Survei Kepuasan Masyarakat Ditjen Aptika" adalah melakukan *Kick Off Meeting* dengan Tim Teknis Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika. *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 Aptika yang bertujuan untuk:

- a. Menyamakan persepsi antara Tim Teknis dengan Tim Tenaga Ahli Konsultan 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.

2.3.1.2. *Identifikasi dan Inventarisasi Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Ditjen Aptika.*

Mengingat Unit Layanan Publik Ditjen Aptika sangat banyak dan beragam, maka perlu diidentifikasi dan diinventarisir terlebih dahulu Unit Layanan Publik seperti disajikan pada Tabel 2.2 berikut ini

Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen Aptika

No.	Pelayanan Publik Ditjen Aptika	No.	Pelayanan Publik Ditjen Aptika
1	Domain	6	PSE Non Penyelenggara Negara
2	IGRS	7	PSE Penyelenggara Negara
3	Mail.go.id	8	SICANTIK
4	PNSBox & Permohonan data center	9	SIMAYA
5	PSE Lingkup Privat	10	WHITELIST

Setelah Unit Layanan Publik Ditjen Aptika terinventarisir secara baik, maka selanjutnya diinventarisir pengguna layanan yang ada di setiap Unit Layanan Publik tersebut dalam jangka waktu 12 bulan terakhir (1 Juni 2020 – 30 Mei 2021). Tujuan menginventarisir pengguna layanan ini adalah untuk memastikan bahwa pengguna layanan yang disurvei adalah benar pengguna unit layanan tersebut.



Tabel 2.3. Jumlah Pengguna Layanan Publik Ditjen Aptika (1 Juni 2020 – 30 Mei 2021)

No.	Pelayanan Publik Ditjen Aptika	Pengguna Layanan
1	Domain	3.127
2	IGRS	3
3	Mail.go.id	7.800
4	PNSBox & Permohonan data center	38
5	PSE Lingkup Privat	865
6	PSE Non Penyelenggara Negara	565
7	PSE Penyelenggara Negara	47
8	SICANTIK	2
9	SIMAYA	23
10	WHITELIST	15
Total		12.485

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

Empat aktivitas berikut ini dilaksanakan secara paralel dengan tujuan menghemat waktu pelaksanaan kegiatan dan pembagian tugas kepada masing-masing personil. Ketiga aktivitas tersebut adalah: (1) Penyusunan rancangan indikator survei; (2) Penyusunan rancangan kuesioner survei; (3) Penyusunan metode sampling, dan (4) Penyusunan metode QA / QC Data. Uraian keempat aktivitas ini dipaparkan sebagai berikut.

1) Rancangan Indikator Survei

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

- i. 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 keraguraguan; dan
 14. Evaluasi kinerja pelaksana.
- ii. 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 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. Keterandalan aplikasi pelayanan.
Keterandalan aplikasi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh aplikasi pelayanan yang meliputi mudah diakses, mudah digunakan (*user friendly*), tidak *error* atau hang saat melakukan *upload* dan *download* dokumen persyaratan, aplikasi tidak pernah *down* (dapat diakses terus menerus selama 24 jam), adanya notifikasi atas pengiriman dokumen layanan, dan adanya fitur *tracking* status penyelesaian pelayanan.
 7. *Performance* petugas *back office*.
Performance petugas *back office* adalah kinerja petugas *back office* pelayanan yang meliputi kecepatan respon terhadap pertanyaan dari pengguna layanan, kesesuaian jawaban petugas *back office* dengan pertanyaan pengguna layanan, dan kecepatan notifikasi kekurangan persyaratan.
 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) Rancangan Kuesioner Survei

Setelah indikator survei 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.

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 (multi tafsir), 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.

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 :

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 Ditjen Aptika.

Seperti 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 IKM, 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 2.4. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (*importance*) oleh Responden

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	Keterandalan aplikasi pelayanan	9	8	2	5	1	8	7	5	8	2	5,50	5
7	<i>Performance</i> petugas <i>back office</i>	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 empat 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. **S** = Setuju, berarti responden puas.
4. **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

- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen Aptika ?
- (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan memenuhi persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen Aptika ?
- (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Ditjen Aptika ?

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi tentang prosedur layanan publik di Ditjen Aptika ?
- (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang prosedur layanan publik di Ditjen Aptika ? (*website*, brosur, pamflet, media sosial, *workshop*/seminar/sosialisasi) ?



- (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mengikuti prosedur layanan publik di Ditjen Aptika ?
3. Waktu Penyelesaian Layanan
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan di Ditjen Aptika?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap waktu penyelesaian layanan publik di Ditjen Aptika ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses layanan publik di Ditjen Aptika ?
4. Biaya/Tarif
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi biaya yang harus dibayar ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan cara pembayaran/ penyetoran biaya layanan di Ditjen Aptika ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan dalam peraturan ?
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi produk layanan publik di Ditjen Aptika ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan spesifikasi produk layanan publik di Ditjen Aptika ?
6. Keterandalan aplikasi pelayanan
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan akses aplikasi layanan Ditjen Aptika ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi layanan (*user friendly*) Ditjen Aptika ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap keterandalan aplikasi layanan saat melakukan *upload* dan *download* dokumen persyaratan ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi yang dapat diakses terus menerus selama 24 jam (tidak pernah *down*) ?
 - (5) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan notifikasi atas pengiriman dokumen layanan ?
 - (6) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan fitur *tracking* status penyelesaian pelayanan ?
7. *Performance* petugas *back office*
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon terhadap pertanyaan dari pengguna layanan terkait layanan Ditjen Aptika ?



- (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian jawaban petugas *back office* dengan pertanyaan pengguna layanan ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan notifikasi kekurangan persyaratan layanan ?
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media untuk menyampaikan pengaduan/saran/masukan ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mekanisme penyampaian pengaduan/saran/masukan ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon petugas terhadap pengaduan/saran/masukan dari responden ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap penyelesaian masalah pengaduan/saran/masukan responden ?
9. Sarana dan Prasarana
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan *contact center* pelayanan?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kualitas dan kuantitas fasilitas pelayanan, termasuk sistem informasi pelayanan berbasis web ?

Dari uraian tentang penyusunan kuesioner ini, maka dapat disusun rancangan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner, seperti disajikan pada Lampiran 1.

3) 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:

a. 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**, sebagai berikut :

Rumus **Slovin** (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*).

Rumus **Krejcie 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.
 χ^2 = 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 $\chi^2 = 1,96$, P = 0,5, maka pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimulasikan besarnya *margin of error* seperti terlihat pada tabel berikut.



Tabel 2.5. Estimasi *Margin of Error* untuk ukuran sampel 1.000 responden.

Jumlah populasi Pelanggan Ditjen APTIKA	Nilai Statistik		Margin Of Error	Ukuran Sampel
N	P	x^2	e	n
1.000.000	0,5	1,96	2,97%	1086
500.000	0,5	1,96	2,97%	1085
250.000	0,5	1,96	2,97%	1083
100.000	0,5	1,96	2,97%	1076
50.000	0,5	1,96	2,97%	1064
12.485	0,5	1,96	2,97%	1000

Pada Tabel 2.5 terlihat bahwa untuk ukuran sampel 1.000 responden dan jumlah pengguna layanan Ditjen Aptika 12 bulan pada 1 Juni 2020 s.d 31 Mei 2021 sebesar 12.485, maka *margin of error* sebesar 3,00 %. Data simulasi ini menunjukkan bahwa dengan jumlah populasi pengguna layanan Ditjen Aptika sampai dengan 1 juta pengguna dan ukuran sampel 1.000 responden, maka *margin of error* masih berada di bawah 5%.

b. Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel

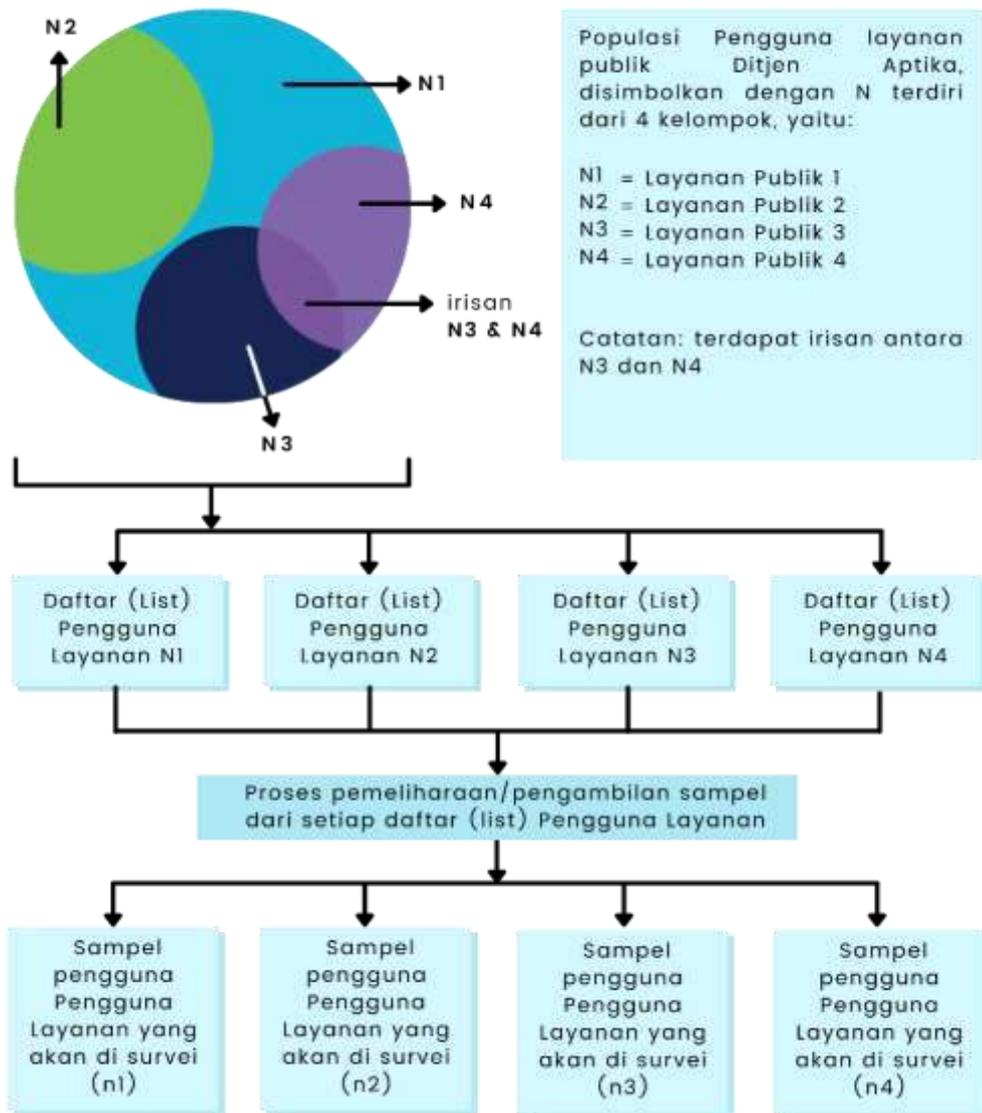
Setelah mendapatkan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen Aptika berdasarkan data pengguna layanan (*customer*) yang diperoleh dari 4 (empat) unit layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen Aptika, selanjutnya disusun metode sampling yang akan digunakan untuk menentukan pengguna layanan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

Metode Sampling yang akan digunakan pada kegiatan "Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika" adalah *Cluster Random Sampling*. Metode *cluster random sampling* digunakan berdasarkan pertimbangan bahwa pengguna layanan publik Ditjen Aptika terdiri dari 10 (Sepuluh) kelompok pengguna layanan, yaitu kelompok masyarakat yang mengurus layanan:

- 1) Domain;
- 2) IGRS;
- 3) Mail.go.id;
- 4) PNSBOX & Permohonan Data Center;
- 5) PSE Lingkup Privat;
- 6) PSE Non Penyelenggara Negara;
- 7) PSE Penyelenggara Negara;
- 8) SICANTIK;
- 9) SIMAYA; dan
- 10) WHITELIST

Secara garis besar, metode *cluster random sampling* yang akan digunakan pada survei IKM dapat dirangkum dalam Gambar berikut ini.





Gambar 2.6. 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.

Pengguna jasa layanan tersebut adalah responden target dari kegiatan survei. Jenis pelayanan publik Ditjen Aptika, jenis layanan publik yang menjadi objek amatan serta sebaran jumlah responden pada survei ini tersaji pada Tabel 2.6. Penentuan jumlah responden pada suatu unit layanan, tidak hanya berdasarkan proporsional jumlah pengguna layanan untuk setiap unit layanan tetapi juga mempertimbangkan keterwakilan informasi populasi dengan pembobotan pada setiap jenis layanan:

Tabel 2.6. Sebaran Jumlah Sampel Setiap Unit Layanan Ditjen Aptika

No.	Layanan	Persentase Populasi	Jumlah Sampel
1	Domain	25,05%	250
2	IGRS	0,02%	1
3	Mail.go.id	62,47%	624
4	PNSBOX & PERMOHONAN DATA CENTER	0,30%	3
5	PSE Lingkup Privat	6,93%	70
6	PSE Non Penyelenggara Negara	4,53%	45
7	SICANTIK	0,02%	1
8	SIMAYA	0,18%	2
9	WHITELIST	0,12%	1
TOTAL			1 000

Pada kegiatan Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika Tahun 2021, sampel akan diambil dari keseluruhan daerah pengguna layanan Ditjen Aptika. Penentuan jumlah sampel untuk setiap daerah proporsional terhadap total pengguna layanan Ditjen Aptika di wilayah tersebut. Tabel berikut menyajikan sebaran jumlah sampel di keseluruhan wilayah survei.



Tabel 2.7. Ukuran Sampel untuk Setiap Wilayah Survei

Provinsi	Domain	IGRS	Mail.go.id	PNSBOX & PERMOHONAN DATA CENTER	PSE Lingkup Privat	PSE Non Penyelenggara Negara	SICANTIK	SIMAYA	WHITELIST	Jumlah	
BENGKULU	23		94							117	565
DKI JAKARTA	10		2		55	35		1		103	
NUSA TENGGARA TIMUR	12		84							96	
BALI	7		81		1	1				90	
JAMBI	12		70							82	
JAWA TENGAH	25		48		1	2	1			77	
SUMATERA SELATAN	7		49							56	
JAWA BARAT	25		18	1	4	4				52	435
JAWA TIMUR	19		11	1	2	3				36	
LAMPUNG	18		13	1						32	
SUMATERA UTARA	16		15		1					32	
MALUKU	6		23							29	
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	2		25							27	
KALIMANTAN TIMUR	4		21							25	
BANTEN	10		9		3	2				24	
SULAWESI TENGAH	7		12							19	
SULAWESI SELATAN	7		6					1		14	
ACEH	6		5							11	
SULAWESI TENGGARA	5		5							10	
SULAWESI UTARA	2		8							10	
RIAU	4		4		1					9	
NUSA TENGGARA BARAT	4		4							8	
KALIMANTAN BARAT	3		2							5	
SUMATERA BARAT	4		1							5	
DI YOGYAKARTA	1		1		1	1				4	
KALIMANTAN SELATAN	2		2							4	
KALIMANTAN TENGAH	2		2							4	
KEPULAUAN RIAU	1		1		1					3	
MALUKU UTARA	1		2							3	
SULAWESI BARAT	1		2							3	
GORONTALO	1		1							2	
KALIMANTAN UTARA	1		1							2	
PAPUA	1		1							2	
PAPUA BARAT	1		1							2	
No Data		1							1	2	



4) 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.

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 *surveyor* 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 *surveyor* tentang jalannya wawancara. Pada saat *witnesses* ini, pihak Tim Teknis dapat pula melakukan *spot checked* atau supervise secara bersama-sama dengan supervisor konsultan.

*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. QC Data Tahap I dilaksanakan di lokasi survei dengan cara *manual checking* dan uji petik. *Manual checking* dilaksanakan dengan cara memeriksa secara manual seluruh data primer yang sudah terisi untuk memeriksa kelengkapan jawaban responden, sedangkan Uji Petik dilaksanakan dengan cara mengambil secara acak beberapa data primer yang telah terisi, kemudian menghubungi kembali responden via telepon (*call-backed*).

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

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>



QC Data Tahap II dilakukan oleh Tenaga Ahli dengan cara kembali melakukan *manual checking* terhadap semua data primer yang sudah terinput didalam aplikasi. QC Data Tahap II dapat melakukan sekali lagi Uji Petik, jika masih ditemukan data primer yang diragukan kebenaran jawabannya.

2.3.1.4. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Ditjen Aptika tentang rancangan indikator survei, kuesioner IKM, metode *sampling*, dan pedoman QA/QC Data.

Rancangan indikator survei, kuesioner IKM, metode sampling, QA dan QC Data yang telah disusun oleh Tim Tenaga Ahli, selanjutnya dipaparkan dan didiskusikan dengan Tim Teknis Ditjen Aptika untuk mendapatkan masukan-masukan dan persetujuan.

2.3.1.5. Pelaksanaan FGD pembahasan indikator IKM, penentuan bobot setiap indikator IKM dan rancangan kuesioner IKM.

Penyempurnaan variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat Ditjen Aptika dilaksanakan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). FGD dilaksanakan di Jakarta dengan peserta yang terdiri dari : (1) Tim LPPM IPB; (2) tim teknis dan perwakilan dari beberapa unit layanan publik Ditjen Aptika; (3) akademisi bidang telekomunikasi/informatika/kebijakan publik; serta (4) beberapa narasumber yang berkompeten, seperti perwakilan dari beberapa perusahaan/institusi pengguna layanan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) di bidang telekomunikasi/informatika. FGD diselenggarakan langsung oleh tim teknis Ditjen Aptika.

Berdasarkan landasan teori tentang FGD yang telah diuraikan sebelumnya, maka langkah-langkah (*step*) dalam melaksanakan FGD dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Peserta FGD terdiri 3 (tiga) group, yaitu:
 - i. Group 1: tim teknis dan perwakilan dari beberapa unit layanan publik di lingkungan Ditjen Aptika selaku penyedia jasa layanan publik.
 - ii. Group 2 : tenaga ahli konsultan dan para akademisi perwakilan dari beberapa perguruan tinggi di bidang telekomunikasi/ informatika/kebijakan publik.
 - iii. Group 3 : perwakilan dari beberapa perusahaan/institusi pengguna layanan publik di lingkungan Ditjen Aptika dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) di bidang telekomunikasi/informatika.
- 2) FGD dibuka dan dipandu oleh seorang moderator yang akan mengarahkan jalannya diskusi.
- 3) Diskusi sesi-1 tentang atribut/indikator IKM. Setiap peserta FGD diberi kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat dan menanggapi pendapat dari peserta lainnya.
- 4) Diskusi sesi-2 tentang rancangan kuesioner IKM. Setiap peserta FGD diberi kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat dan menanggapi pendapat dari peserta lainnya.
- 5) Diakhir setiap sesi moderator menyimpulkan hasil diskusi.



2.3.1.6. Ujicoba kuesioner.

Kuesioner yang telah disusun, sebelum dipergunakan untuk kegiatan survei lapangan perlu dilaksanakan ujicoba kuesioner (*Test the questions*) terlebih dahulu. Ujicoba kuesioner bertujuan untuk mengetahui validitas dan tingkat keterandalan (*reliability*) kuesioner. Ujicoba 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 rata-rata kovarian (ko-ragam) antar item dan rata-rata varian (ragam) antar itemnya, yang dirumuskan sebagai berikut:

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

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 ujicoba ulang sampai diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60.

2.3.2 Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen Aptika dalam kondisi pandemi Covid 19, maka metode pengumpulan data yang dapat dilaksanakan adalah:

a. Wawancara Tatap Muka

1. Hubungi calon responden via telepon atau bertemu langsung, perkenalkan diri *surveyor* kepada calon responden sebagai tenaga *surveyor* mewakili LPPM IPB yang berkerjasama dengan Ditjen Aptika, lalu tanyakan kesediaan calon responden untuk diwawancarai.
2. Jika bersedia, proses wawancara bisa langsung dilaksanakan atau membuat janji dengan calon responden tentang waktu dan tempat proses wawancara. Sebaliknya jika responden tidak bersedia diwawancarai, yakinkan dan beri penjelasan pada responden tentang pentingnya kegiatan survei ini, sehingga responden bersedia untuk diwawancarai. Namun bila responden tetap tidak bersedia untuk diwawancarai ucapkan terima kasih, lalu cari calon responden lainnya sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Dalam kondisi pandemi Covid 19 saat ini, pada saat pelaksanaan lapang dilakukan sesuai dengan prokes yang berlaku di daerah setempat.
3. Dalam proses wawancara, *surveyor* menuliskan semua jawaban responden pada lembar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. TIDAK DIPERKENANKAN merubah, menghapus atau menambahkan jawaban yang diberikan responden.



4. Untuk memperlancar responden dalam menjawab pertanyaan, maka perlu dibuatkan kartu bantu (*Show Card*).
5. Setelah seluruh pertanyaan dalam lembar kuesioner selesai diisi, periksa kembali kelengkapan jawaban yang harus diisi oleh responden. Jika *surveyor* sudah yakin semua jawaban dalam lembar kuesioner terisi, maka jangan lupa ucapkan “Terima Kasih” kepada responden, sambil memberikan souvenir/gift yang telah disiapkan sebelumnya.
6. Pada saat proses wawancara, *surveyor* harus mendokumentasikan berupa foto suasana saat pelaksanaan wawancara dengan responden.

b. **Wawancara Menggunakan Alat Komunikasi Telpn**

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

1. Hubungi calon responden terpilih untuk memberitahukan bahwa akan ada survei secara online dan membuat janji untuk pelaksanaan survei, apabila responden bersedia 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 Aptika, 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 Aptika.
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 excell*, 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*.



2.3.3 Pengolahan dan Analisis data

Setelah data hasil survei selesai di-input ke dalam *worksheet*, maka tahap selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data hasil survei. Pengolahan dan analisis data dilakukan untuk memperoleh keluaran (*output*) berupa:

1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Ditjen Aptika.

Cara menghitung indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen Aptika dengan metode penjumlahan hasil perkalian antara skor dan bobot dari setiap indikator survei kepuasan masyarakat. Cara menghitung indeks ini dapat diringkas dalam persamaan matematika sebagai berikut :

$$\text{Indeks kepuasan masyarakat} = \sum_{i=1}^n C_i X_i \dots\dots\dots(1)$$

- Keterangan :
- n = Jumlah indikator survei
 - C_i = Bobot indikator ke-i (bobot bisa sama atau berbeda, jika bobotnya sama, maka indeks dihitung dengan nilai rata-rata)
 - X_i = Skor indikator ke-i (skor berdasarkan penilaian responden)

Langkah-langkah menghitung indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai berikut :

a. **Pertama-tama**, hitung skor dari setiap indikator kualitas pelayanan dengan cara:

- Indikator kualitas pelayanan yang diwakili oleh hanya satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung rata-rata skor yang diberikan semua responden.

Misal : Indikator "Biaya/Tarif Pelayanan" diwakili oleh 1 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, skor dihitung dengan cara:

Skor responden 1	=	3
Skor responden 2	=	4
Skor responden 3	=	2
<u>JUMLAH SKOR</u>	=	<u>9</u>
SKOR RATA-RATA	=	3

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

Misal : Indikator "Prosedur Pelayanan" diwakili oleh 3 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 5 orang, maka skor indikator dihitung dengan cara:

Skor pertanyaan 1 unt responden 1	=	4
Skor pertanyaan 2 unt responden 1	=	3
<u>Skor pertanyaan 3 unt responden 1</u>	=	<u>4</u>



$$\begin{aligned} \text{JUMLAH SKOR RESPONDEN 1} &= 11 \\ \text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1} &= \mathbf{3,67} \end{aligned}$$

begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

$$\begin{aligned} \text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2} &= \mathbf{3,61} \\ \text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3} &= \mathbf{2,94} \\ \text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 4} &= \mathbf{4,27} \\ \text{SKOR RATA-RATA RESPONDEN 5} &= \mathbf{3,49} \end{aligned}$$

selanjutnya dihitung rata-rata dari skor rata-rata kelima responden tersebut $(3,67 + 3,61 + 2,94 + 4,27 + 3,49) / 5 = \mathbf{3,60}$. Skor rata-rata 3,60 merupakan skor indikator "Prosedur".

- b. **Langkah Kedua**, menghitung indeks indikator kualitas pelayanan dengan cara menjumlahkan hasil perkalian antara bobot dan skor dari setiap indikator kualitas pelayanan, seperti rumus (1).

Analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Ditjen Aptika diinterpretasikan berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. IKM pengguna layanan Ditjen Aptika yang dihasilkan pada proses pengolahan data dikonversi terlebih dahulu ke skala 0 – 100. Metode konversi skala pengukuran IKM menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \frac{(X - \text{Nilai Min})}{(\text{Nilai Max} - \text{Nilai Min})} \dots\dots\dots(2)$$

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 IKM pengguna layanan Ditjen Aptika berdasarkan tabel berikut ini.

NILAI INTERVAL (NI)			
1,0000 - 2,5996	2,6000 - 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



Tabel 2.8. Interpretasi IKM Pengguna Layanan Ditjen Aptika.

2 Persentase (%) responden yang telah puas dan sangat puas atas Layanan Ditjen Aptika.

Cara menghitung persentase (%) responden yang memilih/menjawab 2 kategori tertinggi, seperti "Puas" dan "Sangat Puas" terhadap total responden yang disurvei dikenal dengan istilah "**Top Two Boxes**". Jika menggunakan skala 1 – 4, maka indeks kepuasan dihitung berdasarkan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 3 dan 4. Jika menggunakan skala 1 – 5, maka metodenya menjadi "**Top Three Boxes**", indeks kepuasan dihitung berdasarkan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 3, 4 dan 5 (responden yang menyatakan "Cukup Puas", "Puas" dan "Sangat Puas")

Metode "**Top Two Boxes**" atau "**Top Three Boxes**" merupakan analisis lanjutan dari IKM. **Top Two Boxes** atau **Top Three Boxes**, keduanya disingkat TTB memberikan kesimpulan persentase (%) responden yang telah puas atas layanan Ditjen Aptika.

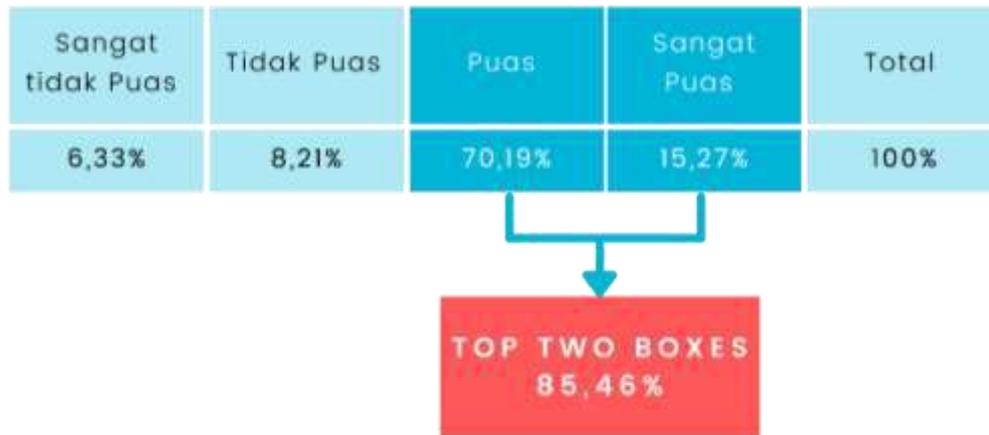
Langkah-langkah menghitung TTB dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. **Langkah pertama**, hitung IKM untuk setiap responden yang disurvei dengan rumus (1), yaitu penjumlahan hasil perkalian antara skor yang diberikan responden dan bobot dari setiap indikator survei.
- b. **Langkah kedua**, setelah memperoleh IKM untuk setiap responden, selanjutnya IKM tersebut diklasifikasikan ke dalam 4 (empat) kategori dengan ketentuan sebagai berikut :

Interval Indeks Kepuasan pelayanan, Skala 1 – 4	Klasifikasi
$\geq 1,00$ - 1,749	Sangat Tidak Puas
$\geq 1,75$ - 2,49	Tidak Puas
$\geq 2,50$ - 3,249	Puas
$\geq 3,25$ - 4,00	Sangat Puas

- c. **Langkah ketiga**, hitung persentase (%) jumlah responden yang menjawab "Puas" dan "Sangat Puas" terhadap total responden yang disurvei. Hasil penjumlahan persentase responden yang menjawab "Puas" dan "Sangat Puas" merupakan nilai dari **Top Two Boxes (TTB)**.





3 **Importance performance analysis (IPA)**

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor kinerja yang menurut pengguna layanan Ditjen Aptika sangat mempengaruhi kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna layanan perlu ditingkatkan (*improved*) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dilambangkan dengan \bar{Y} dan rata-rata tingkat kualitas pelayanan (*performance*) dilambangkan dengan \bar{X} . \bar{X} dan \bar{Y} diplotkan ke dalam kuadran **Cartesius** yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran **Cartesius** tersebut memiliki arti sebagai berikut :

- **Kuadran pertama**, terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan. Kuadran ini memuat indikator SKM yang dianggap penting oleh pengguna layanan, akan tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Tingkat kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada 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.
- **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 SKM yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kualitas layanan relatif tinggi. Indikator SKM yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator SKM ini menjadikan jasa layanan tersebut unggul dimata pengguna layanan.
- **Kuadran ketiga**, terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah.

 Kuadran ini memuat indikator SKM yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidaklah terlalu istimewa.



Peningkatan kinerja indikator SKM yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan sangat kecil.

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

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



Gambar 2.7. Kuadran *Cartesius* IPA

2.3.4 Pelaporan

Pada tahap pelaporan ini kegiatan yang akan dilaksanakan adalah :

2.3.4.1. Laporan Tahap Awal

Laporan tahap awal berisi hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Ditjen Aptika tahap awal yang mencakup :

- Rancangan metodologi survei;
- Rancangan *sampling* (termasuk pemilihan sampel/target responden);
- Konsep rumusan faktor kunci/dimensi dan instrumen/kuesioner survei;
- Pelaksanaan dan hasil uji coba instrumen survei (survey piloting);
- Rancangan *Quality Assurance* (QA) dan *Quality Control* (QC);
- Konsep pedoman survei untuk panduan *surveyor*;
- Dokumentasi berupa berita acara dan/atau daftar hadir serta hasil diskusi/pembahasan/ujicoba/*workshop* pada tahapan persiapan
- Laporan realisasi rencana survei lapangan;
- Laporan realisasi awal pelaksanaan pengendalian mutu pekerjaan survei;
- Laporan kendala awal pelaksanaan survei lapangan;
- Laporan perkembangan awal hasil survei dan perolehan target responden.



Laporan Tahap awal ini diselesaikan 2 (dua) bulan kalender dari kegiatan awal survei.

2.3.4.2. Draft Laporan Akhir

Draft laporan akhir berisi hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Ditjen Aptika tahap awal yang mencakup:

- a. Rekap Indeks Kepuasan Masyarakat Ditjen Aptika;
- b. *Draft* laporan akhir survei Kepuasan Masyarakat Ditjen Aptika;
- c. Bukti-bukti pengeluaran riil atas biaya pelaksanaan survei sebagai dokumen penagihan.

Draft Laporan ini disampaikan kepada pemberi tugas paling lambat 1 (Satu) minggu sebelum pembayaran tahap akhir dilakukan. Setelah penyerahan *draft* laporan akhir akan dilakukan diseminasi atau pemaparan bersama Tim Teknis Ditjen Aptika dan beberapa narasumber ahli (pakar) untuk menilai kelayakan hasil laporan yang dimaksud.

2.3.4.3. Laporan Akhir

Laporan Akhir memuat analisis atas hasil survei kepuasan masyarakat Ditjen Aptika yang disajikan dalam bentuk grafik dan diagram adapun dengan rincian sebagai berikut :

1. Analisis kesenjangan (*gap* antara harapan masyarakat dengan kualitas kinerja pelayanan);
2. Analisis diagram *Cartesius* (unsur pelayanan yang harus segera diperbaiki untuk memenuhi harapan masyarakat);
3. Analisis diagram laba-laba (analisis terhadap indeks setiap unsur pelayanan dibandingkan dengan rata-rata indeks per unsur pelayanan lainnya); dan
4. Model analisis lainnya sesuai kebutuhan pada kegiatan survei kepuasan masyarakat Ditjen Aptika.

Selain memuat hasil survei berupa angka indeks bagi setiap indikator yang diukur dan analisis atas hasil survei, laporan akhir memuat interpretasi (cara membaca angka indeks) tersebut, penjelasan model kepuasan dan kesimpulan survei. Laporan akhir mencakup:

- a. Laporan Akhir lengkap Survei Kepuasan Masyarakat Ditjen APTIKA
- b. Laporan versi ringkasan eksekutif untuk masing-masing jenis laporan hasil pengukuran;

Laporan ini disampaikan kepada pemberi tugas sebagai syarat pembayaran tahap akhir paling lambat 2 (dua) minggu setelah penyampaian *draft* laporan akhir.

Setiap jenis laporan tersebut dibuat dalam versi cetak dalam jumlah masing-masing 2 eksemplar disertai dengan softfile-nya (file elektronik dalam format pdf/sesuai kebutuhan Kementerian PAN RB).

BAB **3**

HASIL DAN PEMBAHASAN



Pada Bab Hasil dan Pembahasan ditampilkan hasil kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen APTIKA tahun 2021. Data yang digunakan dalam pembahasan adalah data yang diperoleh dari survei yang dilakukan tim LPPM IPB. Terdapat 8 layanan yang akan digunakan sebagai penentuan IKM pelayanan publik Ditjen Aptika, diantaranya adalah domain, mail.go.id, PNSBOX & PERMOHONAN DATA CENTER, SICANTIK, SIMAYA, PSE Lingkup Privat, PSE Non Penyelenggara Negara, Whitelist. Perhitungan IKM pelayanan publik Ditjen APTIKA dilakukan dengan melakukan perhitungan agregasi dari delapan layanan tersebut.

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

- 1) Profil Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021.
- 2) IKM Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021.
- 3) *Top Two Boxes Analysis* (TTB) Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021.
- 4) *Gap Analysis* Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021.
- 5) *Importance Performance Analysis* (IPA) Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021.

3.1. PROFIL RESPONDEN

Secara keseluruhan pencapaian survei sudah melebihi target yaitu sebesar 100.6%, artinya jumlah responden yang diwawancarai sudah melebihi target yang sudah ditentukan. Semakin banyak jumlah responden yang diwawancarai maka tingkat *margin error* juga makin kecil sehingga data yang diperoleh semakin baik dalam menggambarkan populasi. Pencapaian pada skema pengambilan data secara *online* terdapat sedikit kendala pada respon dari responden yang dikirimkan *link* melalui email. Kendala ini diminimalisasi dengan menggunakan metode lain yaitu melakukan wawancara melalui telepon. Terdapat 5 responden pada layanan pemerintah dan 2 responden pada layanan non pemerintah yang kurang dari target pada skema pengambilan data secara *online*. Kekurangan ini dikarenakan enumerator kesulitan untuk menghubungi responden yang berada di luar 6 wilayah survei yang dilakukan secara tatap muka, sehingga kekurangan 7 responden tersebut ditutupi oleh beberapa responden yang lebih dari target pada skema pengumpulan data secara tatap muka (*offline*).

Pencapaian responden untuk layanan pemerintah yang dilakukan secara *online* adalah 98.78% atau terdapat 5 responden yang kurang dari target, sedangkan pencapaian responden untuk layanan non pemerintah yang dilakukan secara tatap muka (*offline*) adalah 92.0% atau kurang 2 responden dari target. Pencapaian responden untuk layanan pemerintah yang dilakukan secara tatap muka untuk wilayah Bengkulu, DKI Jakarta, NTT, Bali, Jambi, dan Jawa Tengah secara berurutan adalah 100%, 107.69%, 100%, 100%, 100%, 104.5%, sedangkan pencapaian untuk layanan non pemerintah untuk wilayah DKI Jakarta, Bali, dan Jawa Tengah secara berurutan adalah 110%, 100%, 100%. Uraian selengkapnya tentang pencapaian target responden disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Pencapaian jumlah responden Survei Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021

Layanan	Daerah		Target (n)	Pencapaian Email	Pencapaian Telepon	Total Pencapaian	Total Persentase
PEMERINTAH	ONLINE		410	59	346	405	98.78%
	OFFLINE	BENGKULU	117			117	100.00%



Layanan	Daerah		Target (n)	Pencapaian Email	Pencapaian Telepon	Total Pencapaian	Total Persentase		
		DKI JAKARTA	13			14	107.69%		
		NTT	96			96	100.00%		
		BALI	88			88	100.00%		
		JAMBI	82			82	100.00%		
		JAWA TENGAH	74			77	104.05%		
NON PEMERINTAH	ONLINE		25	1	22	23	92.00%		
	OFFLINE	BENGKULU							
		DKI JAKARTA	90					99	110.00%
		NTT							
		BALI	2					2	100.00%
		JAMBI							
JAWA TENGAH	3	3	100.00%						
TOTAL			1,000			1,006	100.60%		

Jika dilihat berdasarkan layanan yang digunakan, pencapaian responden untuk layanan domain sebanyak 261 responden. Pencapaian untuk layanan mail.go.id adalah sebanyak 609 responden. Pencapaian untuk layanan PNSBOX & Permohonan Data Center adalah sebanyak 5 responden. Pencapaian untuk layanan PSE Lingkup Privat adalah sebanyak 85 responden. Pencapaian untuk layanan PSE Non Penyelenggara Negara adalah sebanyak 41 responden. Pencapaian untuk layanan SICANTIK dan SIMAYA masing-masing adalah sebanyak 1 dan 3 responden. Pencapaian untuk layanan Whitelist adalah sebanyak 1 responden. Layanan IGRS tidak ditemukan responden yang dapat dihubungi, sehingga tidak terdapat dalam perhitungan IKM Ditjen APTIKA. Jumlah pencapaian responden untuk setiap layanan dan daerah dapat dilihat secara detail pada Tabel 3.2.

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 APTIKA tahun 2021 dijabarkan dalam tiga parameter demografi yaitu jenis kelamin, umur responden, dan pendidikan responden. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen APTIKA tersaji pada Tabel 3.3.



Tabel 3.2. Pencapaian jumlah responden untuk setiap layanan

Provinsi	Domain		IGRS		Mail.go.id		PNSBOX & PERMOHONAN DATA CENTER		PSE Lingkup Privat		PSE Non Penyelenggara Negara		SICANTIK		SIMAYA		WHITELIST		Jumlah		Total			
	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai	Target	Tercapai		
BENGKULU	23	23			94	94														117	117	565	578	
DKI JAKARTA	10	10			2	3			55	71	35	28			1	1					103			113
NUSA TENGGARA TIMUR	12	12			84	84															96			96
BALI	7	7			81	81			1	1	1	1									90			90
JAMBI	12	12			70	70															82			82
JAWA TENGAH	25	26			48	50			1	1	2	2	1	1							77			80
SUMATERA SELATAN	7	7			49	43															56			50
JAWA BARAT	25	27			18	19	1	1	4	4	4	4					1				52			56
JAWA TIMUR	19	22			11	9	1	1	2	2	3	3									36			37
LAMPUNG	18	18			13	15	1														32			33
SUMATERA UTARA	16	20			15	19			1												32	39		
MALUKU	6	4			23	23															29	27		
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG	2	2			25	25		2													27	29		
KALIMANTAN TIMUR	4	3			21	6										1					25	10		
BANTEN	10	12			9	8			3	3	2	2									24	25		
SULAWESI TENGAH	7	7			12	12															19	19		
SULAWESI SELATAN	7	7			6	6									1	1					14	14		
ACEH	6	6			5	3															11	9		
SULAWESI TENGGARA	5	5			5	5															10	10		
SULAWESI UTARA	2	2			8	8															10	10		
RIAU	4	5			4	5			1	1											9	11		
NUSA TENGGARA BARAT	4	4			4	4															8	8		
KALIMANTAN BARAT	3	5			2	1															5	6		
SUMATERA BARAT	4	4			1	1		1													5	6		
DI YOGYAKARTA	1	1			1	1			1	1	1	1									4	4		
KALIMANTAN SELATAN	2	3			2	3															4	6		
KALIMANTAN TENGAH	2	1			2	1															4	2		
KEPULAUAN RIAU	1	1			1	1			1	1											3	3		
MALUKU UTARA	1	3			2	2															3	5		
SULAWESI BARAT	1				2	1															3	1		
GORONTALO	1	2			1	1															2	3		
KALIMANTAN UTARA	1				1	1															2	1		
PAPUA	1				1	4															2	4		
PAPUA BARAT	1				1																2	-		
No Data				1													1				2	-		
Jumlah	250	261	1	-	624	609	3	5	70	85	48	41	1	1	2	3	1	1	1,000	1,006	1,000	1,006		



Tabel 3.3. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen APTIKA Tahun 2021

NO	Parameter Demografi		Domain		Mail.go.id		PNSBox		SICANTIK		SIMAYA		PSE Lingkup Privat		PSE Non Penyelenggara Negara		Whitelist	
			Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
1	Jenis kelamin	Laki-laki	213	81.61%	357	58.62%	4	80.00%	1	100.00%	3	100.00%	61	71.76%	35	85.37%	1	100.00%
		Perempuan	48	18.39%	252	41.38%	1	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	24	28.24%	6	14.63%	0	0.00%
2	Umur responden	18-23	2	0.77%	6	0.99%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	2.35%	0	0.00%	0	0.00%
		24-39	188	72.03%	369	60.59%	2	40.00%	1	100.00%	1	33.33%	57	67.06%	25	60.98%	1	100.00%
		40-55	67	25.67%	217	35.63%	3	60.00%	0	0.00%	2	66.67%	25	29.41%	15	36.59%	0	0.00%
		56-74	4	1.53%	17	2.79%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	1.18%	1	2.44%	0	0.00%
3	Pendidikan responden	SD / sederajat	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		SMP / sederajat	0	0.00%	2	0.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		SMA / sederajat	51	19.54%	69	11.33%	0	0.00%	0	0.00%	1	33.33%	6	7.06%	1	2.44%	0	0.00%
		D1 / D2 / D3	16	6.13%	50	8.21%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	3	3.53%	3	7.32%	1	100.00%
		S1 / D4	166	63.60%	416	68.31%	3	60.00%	1	100.00%	2	66.67%	67	78.82%	36	87.80%	0	0.00%
		S2	28	10.73%	70	11.49%	2	40.00%	0	0.00%	0	0.00%	9	10.59%	1	2.44%	0	0.00%
		S3	0	0.00%	2	0.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%



Profil responden dalam **Layanan Domain** jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya terdiri dari Laki-Laki (81,61%) dan perempuan (18,39%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (63,60%) dan paling banyak berumur 24-39 tahun (72,03%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak adalah 1 kali (72,03%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.3.

Profil responden dalam **Survei Layanan mail.go.id** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (58,62%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (68,31%) dan paling banyak berumur 24-39 tahun (60,59%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak 1 kali (76,85%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.3.

Profil responden dalam **Survei Layanan PNSBOX & Permohonan Data Center** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (58,62%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (60%) dan paling banyak berumur 40-55 tahun (60%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak 1 kali (60%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.3.

Profil responden dalam **Survei Layanan SICANTIK** hanya terdapat 1 responden, jenis kelamin Laki-Laki. Responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat dan berumur 24-39 tahun. Frekuensi menggunakan layanannya adalah sebanyak lebih dari 2 kali. Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.3.

Profil responden dalam **Survei Layanan SIMAYA** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (100%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (66,67%) dan paling banyak berumur 40-55 tahun (66,67%). Frekuensi menggunakan layanan tersebar merata, masing masing sebesar (33,33%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.3.

Profil responden dalam **Survei Layanan PSE Lingkup Privat** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (71,76%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (78,82%) dan paling banyak berumur 24-39 tahun (67,06%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak 1 kali (51,76%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.3.

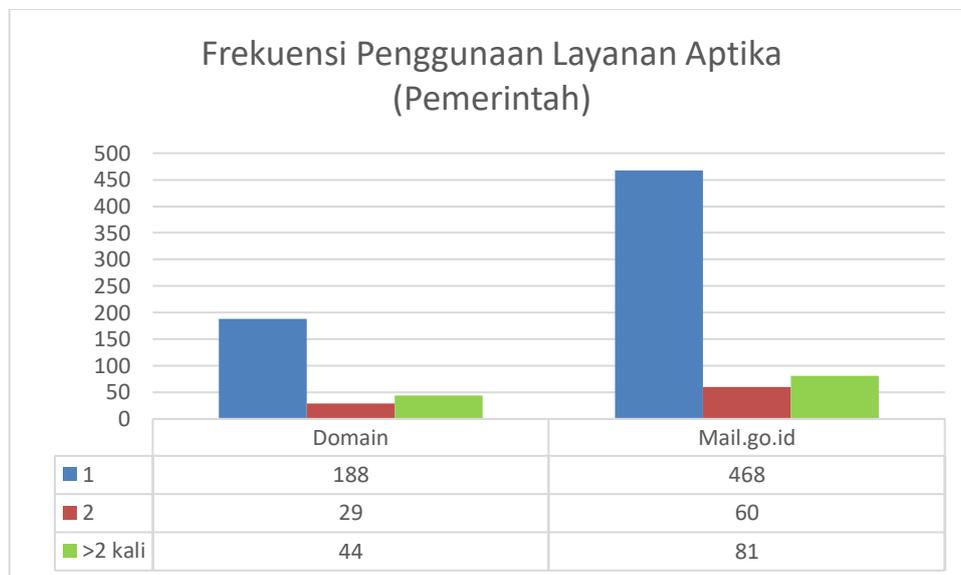
Profil responden dalam **Survei Layanan PSE Non Penyelenggara Negara** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (85,37%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (87,8%) dan paling banyak berumur 24-39 tahun (60,98%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak 1 kali (78,82%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.3.

Profil responden dalam **Survei Layanan whitelist** hanya terdapat 1 responden, jenis kelamin Laki-Laki. Responden memiliki jenjang pendidikan D1/D2/D3 dan berumur 24-39

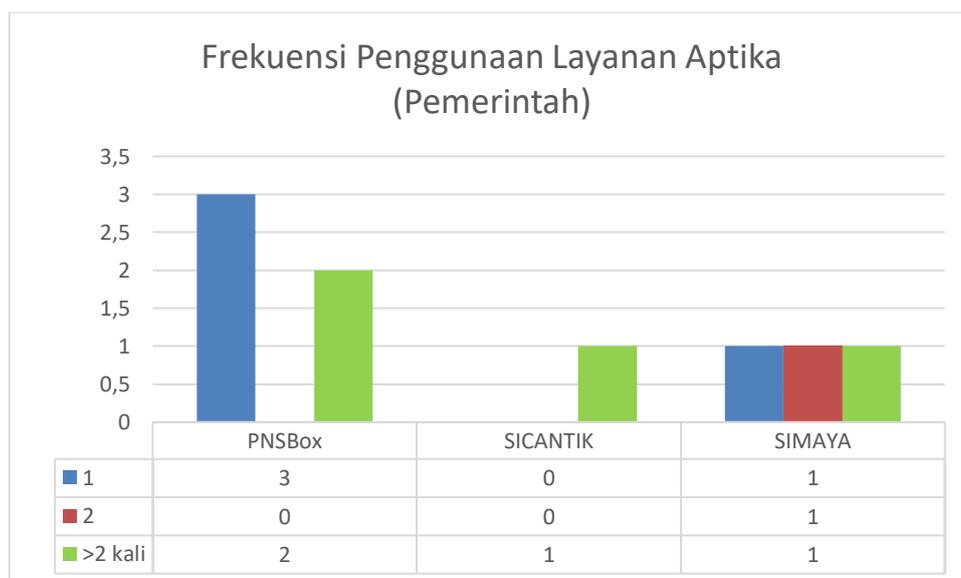


tahun. Frekuensi menggunakan layanannya adalah sebanyak 1 kali. Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel 3.3.

Pelayanan publik dilakukan pada responden yang menggunakan layanan publik di Ditjen APTIKA baik untuk kali pertama atau lebih. Berikut disajikan data frekuensi responden dalam melaksanakan layanan publik maka dapat dilihat pada grafik berikut.

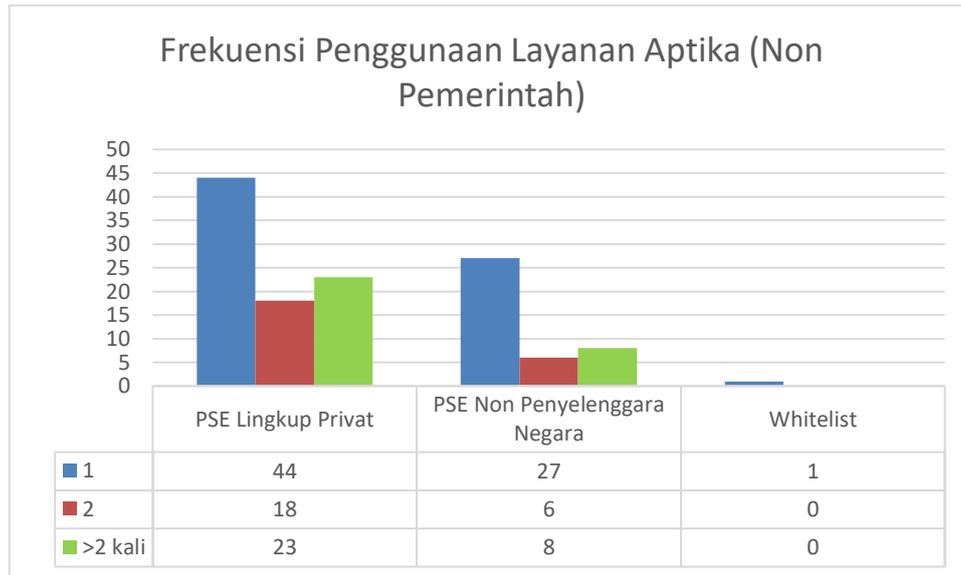


Gambar 3.1. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA (Domain & mail.go.id)



Gambar 3.2. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA (PNSBox, SICANTIK, dan SIMAYA)





Gambar 3.3. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA (Non Pemerintah)

Jika dilihat pada Gambar 3.1 dan Gambar 3.2 yaitu frekuensi responden dalam menggunakan layanan publik maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari pengguna layanan pemerintah (domain, mail.go.id, PNSBOX, SICANTIK, dan SIMAYA) merupakan orang yang baru pertama kali menggunakan layanan di Ditjen APTIKA. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa para pengguna layanan belum sepenuhnya mengetahui prosedur dalam penggunaan layanan. Hal yang sama juga terjadi pada layanan non pemerintah (PSE Lingkup Privat, PSE Non Penyelenggara Negara, dan Whitelist), frekuensi responden dalam menggunakan layanan publik didominasi oleh pengguna yang baru pertama kali menggunakan layanan. Survei IKM Ditjen APTIKA tahun 2021 merupakan survei yang dilakukan kepada pengguna layanan yang masuk dalam masa pandemi covid-19. Akibat pandemi tersebut sebagian besar layanan publik dilakukan secara *online* karena adanya aturan pembatasan tatap muka.

3.2. IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA TAHUN 2021

Pengukuran IKM Ditjen APTIKA Tahun 2021 didasarkan pada 8 jenis layanan publik yaitu Domain, mail.go.id, PNSBOX & Permohonan Data Center, SICANTIK, SIMAYA, PSE Lingkup Privat, PSE Non Penyelenggara Negara, dan Whitelist. 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. Pada tahun 2021 pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri oleh Tim LPPM IPB. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Publik Ditjen APTIKA disajikan pada Tabel 3.4.



Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen APTIKA

No.	INDIKATOR	IKM APTIKA		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	3.36	83.94	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.36	83.94	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.30	82.43	B	Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	3.35	83.85	B	Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.39	84.66	B	Baik
6	Performance Petugas Help Desk	3.34	83.53	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.15	78.78	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.36	83.90	B	Baik
IKM		3.33	83.13	B	Baik

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA secara keseluruhan pada tahun 2021 sebesar **3,33** atau **83,13**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Ditjen APTIKA dikategorikan "**BAIK**" dengan mutu pelayanan **B**. Nilai IKM pada delapan indikator layanan publik Ditjen APTIKA semuanya di atas 3,1 yang masuk dalam kategori "**BAIK**". Indikator IKM yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu Keterandalan Aplikasi Pelayanan dengan nilai sebesar **3,39** atau **84,66**, Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai sebesar **3,15** atau **78,78**. Walaupun demikian, penilaian responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan masih dalam kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA per layanan

No.	INDIKATOR	Domain	mail.go.id	PNSBox	SICANTIK	SIMAYA	PSE Lingkup Privat	PSE Non Penyelenggara Negara	Whitelist
1	Persyaratan	3.35	3.31	3.60	3.00	4.00	3.56	3.64	3.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.38	3.30	3.53	3.00	4.00	3.53	3.66	3.00
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.33	3.22	3.50	3.00	3.67	3.53	3.62	3.00
4	Produk Hasil Pelayanan	3.35	3.29	3.27	3.33	4.00	3.59	3.70	3.00
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.39	3.33	3.50	3.67	4.00	3.63	3.64	3.00
6	Performance Petugas Help Desk	3.34	3.28	3.17		4.00	3.58	3.75	3.00
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.06	3.20			4.00	3.15	3.17	
8	Sarana dan Prasarana	3.37	3.29	3.60		3.92	3.59	3.64	3.00
IKM		3.32	3.28	3.45	3.20	3.95	3.52	3.60	3.00

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA jika dilihat berdasarkan layanannya tersaji pada Tabel 3.5. Layanan yang memperoleh IKM tertinggi adalah layanan SIMAYA dengan IKM sebesar 3,95, sedangkan layanan yang memperoleh nilai IKM terendah adalah layanan whitelist dengan IKM sebesar 3,00. Beberapa layanan tidak memiliki nilai IKM



per indikator (berwarna hitam) dikarenakan jumlah responden pada layanan tersebut hanya sedikit dan responden tidak memberikan respon pada pertanyaan yang tidak relevan.

3.2.1 IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan Domain

Hasil penilaian indikator IKM layanan Domain disajikan pada Tabel 3.6. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Domain sebesar **3,32** atau **83,04**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Keterandalan Aplikasi Pelayanan**" sebesar **3,39** atau **84,79** dan terendah pada indikator "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" dengan nilai sebesar **3,06** atau **76,58**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**KURANG BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **C**.

Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan Domain

No.	INDIKATOR	DOMAIN		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	3.35	83.78	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.38	84.42	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.33	83.20	B	Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	3.35	83.79	B	Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.39	84.79	B	Baik
6	Performance Petugas Help Desk	3.34	83.52	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.06	76.58	C	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.37	84.25	B	Baik
IKM		3.32	83.04	B	Baik

3.2.2 IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan mail.go.id

Hasil penilaian indikator IKM layanan mail.go.id disajikan pada Tabel 3.7. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan mail.go.id sebesar **3,28** atau **81,96**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Keterandalan Aplikasi Pelayanan**" sebesar **3,33** atau **83,22** dan terendah pada indikator "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" dengan nilai sebesar **3,20** atau **79,90**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan mail.go.id

No.	INDIKATOR	mail.go.id		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	3.31	82.71	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.30	82.52	B	Baik



No.	INDIKATOR	mail.go.id		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.22	80.62	B	Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	3.29	82.34	B	Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.33	83.22	B	Baik
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.28	82.01	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.20	79.90	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.29	82.35	B	Baik
IKM		3.28	81.96	B	Baik

3.2.3 IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PNSBOX

Hasil penilaian indikator IKM layanan PNSBOX & Permohonan Data Center disajikan pada Tabel 3.8. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan PNSBOX & Permohonan *Data Center* sebesar **3,45** atau **86,31**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Persyaratan**" dan "**Sarana dan Prasarana**" sebesar **3,60** atau **90,00** dan terendah pada indikator "**Performance Petugas Help Desk**" dengan nilai sebesar **3,17** atau **79,17**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan PNSBOX & Permohonan Data Center

No.	INDIKATOR	PNSBOX		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	3.60	90.00	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.53	88.33	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.50	87.50	B	Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	3.27	81.67	B	Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.50	87.50	B	Baik
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.17	79.17	B	Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
8	Sarana dan Prasarana	3.60	90.00	A	Sangat Baik
IKM		3.45	86.31	B	Baik

3.2.4 IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan SICANTIK

Hasil penilaian indikator IKM layanan SICANTIK disajikan pada Tabel 3.9. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan SICANTIK sebesar **3,20** atau **80,00**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu



pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Keterandalan Aplikasi Pelayanan**" sebesar **3,67** atau **91,67** dan terendah pada indikator "**Persyaratan**", "**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**", dan "**Waktu Penyelesaian Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,00** atau **75,00**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**KURANG BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **C**.

Tabel 3.9. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan SICANTIK

No.	INDIKATOR	SICANTIK		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	3.00	75.00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	75.00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.00	75.00	C	Kurang Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	3.33	83.33	B	Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.67	91.67	A	Sangat Baik
6	<i>Performance</i> Petugas Help Desk				
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
8	Sarana dan Prasarana				
IKM		3.20	80.00	B	Baik

3.2.5 IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan SIMAYA

Hasil penilaian indikator IKM layanan SIMAYA disajikan pada Tabel 3.10. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan SIMAYA sebesar **3,95** atau **98,70**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Persyaratan**", "**Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**", "**Produk Hasil Pelayanan**", "**Keterandalan Aplikasi Pelayanan**", "**Performance Petugas Help Desk**", dan "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" sebesar **4,00** atau **100,00** dan terendah pada indikator "**Waktu Penyelesaian Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,67** atau **91,67**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**.

Tabel 3.10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan SIMAYA

No.	INDIKATOR	SIMAYA		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	4.00	100.00	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00	100.00	A	Sangat Baik



No.	INDIKATOR	SIMAYA		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.67	91.67	A	Sangat Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	4.00	100.00	A	Sangat Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	4.00	100.00	A	Sangat Baik
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	4.00	100.00	A	Sangat Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00	100.00	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.92	97.92	A	Sangat Baik
IKM		3.95	98.70	A	Sangat Baik

3.2.6 IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PSE Lingkup Privat

Hasil penilaian indikator IKM layanan PSE Lingkup Privat disajikan pada Tabel 3.11. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan PSE Lingkup Privat sebesar **3,52** atau **88,02**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Keterandalan Aplikasi Pelayanan**" sebesar **3,63** atau **90,69** dan terendah pada indikator "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" dengan nilai sebesar **3,15** atau **78,85**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan PSE Lingkup Privat

No.	INDIKATOR	PSE Lingkup Privat		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	3.56	89.02	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.53	88.33	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.53	88.33	A	Sangat Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	3.59	89.80	A	Sangat Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.63	90.69	A	Sangat Baik
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.58	89.44	A	Sangat Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.15	78.85	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.59	89.66	A	Sangat Baik
IKM		3.52	88.02	B	Baik



3.2.7 IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PSE Non Penyelenggara Negara

Hasil penilaian indikator IKM layanan PSE Non Penyelenggara Negara disajikan pada Tabel 3.12. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan PSE Non Penyelenggara Negara sebesar **3,60** atau **90,04**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Performance Petugas Help Desk**" sebesar **3,75** atau **93,69** dan terendah pada indikator "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" dengan nilai sebesar **3,17** atau **79,17**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan PSE Non Penyelenggara Negara

No.	INDIKATOR	PSE Non Penyelenggara Negara		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	3.64	91.06	A	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.66	91.46	A	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.62	90.42	A	Sangat Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	3.70	92.48	A	Sangat Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.64	91.01	A	Sangat Baik
6	<i>Performance Petugas Help Desk</i>	3.75	93.69	A	Sangat Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.17	79.17	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.64	91.03	A	Sangat Baik
IKM		3.60	90.04	A	Sangat Baik

3.2.8 IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan Whitelist

Hasil penilaian indikator IKM layanan Whitelist disajikan pada Tabel 3.13. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan PSE Non Penyelenggara Negara sebesar **3,00** atau **75,00**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**KURANG BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **C**. Nilai indikator IKM tertinggi dan terendah didapat oleh semua indikator dengan nilai seragam yaitu **3,00** atau **75,00**.



Tabel 3.13. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen APTIKA Layanan Whitelist

No.	INDIKATOR	Whitelist		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
		SKALA 1-4	SKALA 25-100		
1	Persyaratan	3.00	75.00	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	75.00	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3.00	75.00	C	Kurang Baik
4	Produk Hasil Pelayanan	3.00	75.00	C	Kurang Baik
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.00	75.00	C	Kurang Baik
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.00	75.00	C	Kurang Baik
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan				
8	Sarana dan Prasarana	3.00	75.00	C	Kurang Baik
IKM		3.00	75.00	C	Kurang Baik

3.3. TOP TWO BOXES ANALYSIS (TTB) PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA TAHUN 2021

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

TTB *Analysis* pada skala pengukuran 1 – 4, dihitung berdasarkan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 3 dan 4 (responden yang menyatakan “Puas” dan “Sangat Puas”). Rincian nilai *Top Two Boxes* (TTB) Pelayanan Publik Ditjen APTIKA dapat dilihat pada Tabel 3.14.

Tabel 3.14. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Pelayanan Publik Ditjen APTIKA

Indikator	Ditjen APTIKA				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Persyaratan	0.00%	0.60%	57.03%	42.37%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.50%	55.79%	43.71%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	2.39%	59.96%	37.66%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	0.93%	55.68%	43.39%	100.00%



Indikator	Ditjen APTIKA				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	0.70%	51.26%	48.04%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	0.00%	1.17%	59.46%	39.37%	100.00%
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.00%	5.56%	69.44%	25.00%	100.00%
Sarana dan Prasarana	0.00%	0.82%	54.08%	45.10%	100.00%
Rata-rata			57.84%	40.58%	
TTB			98.42%		

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Ditjen APTIKA pada tabel 3.14 menunjukkan bahwa mayoritas 98,42% sudah memberikan penilaian positif atas layanan publik pada layanan Ditjen APTIKA. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 57,84%, dan "sangat puas" sebanyak 40,58%. 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 APTIKA. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan (2) Waktu Penyelesaian Pelayanan.

3.3.1 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan Domain

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan domain pada tabel 3.15 menunjukkan bahwa mayoritas 98,30% sudah memberikan penilaian positif atas layanan domain. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 59,28% dan "sangat puas" sebanyak 39,02%. 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 APTIKA. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan (2) Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Tabel 3.15. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan Domain

Indikator	Domain				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Persyaratan	0.00%	0.38%	59.77%	39.85%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.00%	54.02%	45.98%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	0.78%	60.85%	38.37%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	0.00%	61.09%	38.91%	100.00%
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	0.38%	53.85%	45.77%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	0.00%	0.90%	60.09%	39.01%	100.00%



Indikator	Domain				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.00%	10.81%	70.27%	18.92%	100.00%
Sarana dan Prasarana	0.00%	0.39%	54.26%	45.35%	100.00%
Rata-rata			59.28%	39.02%	
TTB			98.30%		

3.3.2 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan mail.go.id

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan mail.go.id pada tabel 3.16 menunjukkan bahwa mayoritas 98,45% sudah memberikan penilaian positif atas layanan mail.go.id. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 61,97% dan "sangat puas" sebanyak 36,48%. 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 mail.go.id. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan (2) Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Tabel 3.16. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan mail.go.id

Indikator	mail.go.id				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Persyaratan	0.00%	0.83%	60.73%	38.45%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.83%	60.50%	38.68%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	3.67%	64.69%	31.64%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	1.39%	59.65%	38.96%	100.00%
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	1.00%	56.69%	42.31%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	0.00%	1.54%	65.25%	33.20%	100.00%
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.00%	1.96%	68.63%	29.41%	100.00%
Sarana dan Prasarana	0.00%	1.19%	59.66%	39.15%	100.00%
Rata-rata			61.97%	36.48%	
TTB			98.45%		

3.3.3 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan PNSBOX

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan PNSBOX & Permohonan Data Center pada tabel 3.17 menunjukkan bahwa mayoritas 97,14% sudah memberikan penilaian positif atas layanan PNSBOX & Permohonan Data Center. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 46,43% dan "sangat puas" sebanyak



50,71%. 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 PNSBOX & Permohonan *Data Center*. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Produk Hasil Pelayanan, dan (2) *Performance* Petugas *Help Desk*.

Tabel 3.17. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan PNSBOX & Permohonan Data Center

Indikator	PNSBox				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Persyaratan	0.00%	0.00%	40.00%	60.00%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.00%	40.00%	60.00%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	0.00%	40.00%	60.00%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	20.00%	40.00%	40.00%	100.00%
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	0.00%	50.00%	50.00%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	0.00%	0.00%	75.00%	25.00%	100.00%
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan					
Sarana dan Prasarana	0.00%	0.00%	40.00%	60.00%	100.00%
Rata-rata			46.43%	50.71%	
TTB			97.14%		

3.3.4 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan SICANTIK

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan SICANTIK pada tabel 3.18 menunjukkan bahwa seluruh (100%) sudah memberikan penilaian positif atas layanan SICANTIK. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa “puas” sebanyak 60,00% dan “sangat puas” sebanyak 40,00%. 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 SICANTIK. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan (3) Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Tabel 3.18. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan SICANTIK

Indikator	SICANTIK				Total
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
Persyaratan	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%



Indikator	SICANTIK				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>					
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan					
Sarana dan Prasarana					
Rata-rata			60.00%	40.00%	
TTB			100.00%		

3.3.5 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan SIMAYA

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan SIMAYA pada tabel 3.19 menunjukkan bahwa mayoritas 98,42% sudah memberikan penilaian positif atas layanan publik pada layanan SIMAYA. Hal tersebut dapat dilihat dari tidak ada pengguna layanan yang merasa "puas" melainkan "sangat puas" sebanyak 100%. Seluruh indikator dapat dikatakan sangat baik.

Tabel 3.19. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan SIMAYA

Indikator	SIMAYA				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Persyaratan	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Sarana dan Prasarana	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%
Rata-rata			0.00%	100.00%	
TTB			100.00%		

3.3.6 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan PSE Lingkup Privat

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan PSE Lingkup Privat pada tabel 3.20 menunjukkan bahwa mayoritas 98,42% sudah memberikan penilaian positif atas layanan PSE Lingkup Privat. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 36,89% dan "sangat puas" sebanyak 62,15%. 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 PSE Lingkup Privat. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Tabel 3.20. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan PSE Lingkup Privat

Indikator	PSE Lingkup Privat				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Persyaratan	0.00%	0.00%	35.29%	64.71%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.00%	41.18%	58.82%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	0.00%	39.29%	60.71%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	0.00%	30.59%	69.41%	100.00%
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	0.00%	17.65%	82.35%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	0.00%	0.00%	33.33%	66.67%	100.00%
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.00%	7.69%	69.23%	23.08%	100.00%
Sarana dan Prasarana	0.00%	0.00%	28.57%	71.43%	100.00%
Rata-rata			36.89%	62.15%	
TTB			99.04%		

3.3.7 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan PSE Non Penyelenggara Negara

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan PSE Non Penyelenggara Negara pada tabel 3.21 menunjukkan bahwa seluruh (100%) sudah memberikan penilaian positif atas layanan PSE Non Penyelenggara Negara. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa “puas” sebanyak 36,29%, dan “sangat puas” sebanyak 63,71%. 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 PSE Non Penyelenggara Negara. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu; (1) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, dan (2) Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Tabel 3.21. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan PSE Non Penyelenggara Negara

Indikator	PSE Non Penyelenggara Negara				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Persyaratan	0.00%	0.00%	34.15%	65.85%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.00%	31.71%	68.29%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	0.00%	35.00%	65.00%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	0.00%	24.39%	75.61%	100.00%



Indikator	PSE Non Penyelenggara Negara				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	0.00%	29.27%	70.73%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	0.00%	0.00%	24.24%	75.76%	100.00%
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.00%	0.00%	83.33%	16.67%	100.00%
Sarana dan Prasarana	0.00%	0.00%	28.21%	71.79%	100.00%
Rata-rata			36.29%	63.71%	
TTB			100.00%		

3.3.8 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan Whitelist

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Whitelist pada tabel 3.22 menunjukkan bahwa seluruh (100%) sudah memberikan penilaian positif atas layanan Whitelist. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 100%, dan "sangat puas" sebanyak 0%. Meskipun demikian, perlu *action plan* yang nyata jika akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan menjadi sangat puas karena seluruh pengguna layanan masih merasa "puas" atas layanan Whitelist. Seluruh Indikator perlu mendapatkan perhatian karena tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah.

Tabel 3.22. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan Whitelist

Indikator	Whitelist				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
Persyaratan	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Waktu Penyelesaian Layanan	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Produk Hasil Pelayanan	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Keterandalan Aplikasi Pelayanan	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan					
Sarana dan Prasarana	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%
Rata-rata			100.00%	0.00%	
TTB			100.00%		



3.4. GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA TAHUN 2021

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 3.23. 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 Ditjen APTIKA adalah **3,47** (skala 1-4). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah dari apa yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Tabel 3.23. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021

No	INDIKATOR	Kepentingan
1	Persyaratan	3.43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.44
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.51
4	Produk Hasil Pelayanan	3.43
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.48
6	Performance Petugas Help Desk	3.49
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.52
8	Sarana dan Prasarana	3.48
Rata-rata		3.47

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" dengan nilai sebesar **3,52**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah pada Layanan SFR adalah "**Persyaratan**" dan "**Produk Hasil Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,42**. Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021 untuk setiap layanan dapat dilihat pada Tabel 3.24. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis & IPA*) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.24. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Tahun 2021 Untuk Setiap Layanan

No	INDIKATOR	KEPENTINGAN							
		Domain	mail.go.id	PNSBox	SICANTIK	SIMAYA	PSE Lingkup Privat	PSE Non Penyelenggara Negara	Whitelist
1	Persyaratan	3.43	3.40	3.60	3.00	3.33	3.64	3.41	3.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.48	3.42	3.40	3.00	3.67	3.48	3.49	3.00
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.51	3.50	3.80	3.00	3.67	3.58	3.59	4.00
4	Produk Hasil Pelayanan	3.46	3.41	3.60	4.00	3.67	3.47	3.37	3.00
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.52	3.44	3.60	4.00	4.00	3.60	3.44	3.00



No	INDIKATOR	KEPENTINGAN							
		Domain	mail.go.id	PNSBox	SICANTIK	SIMAYA	PSE Lingkup Privat	PSE Non Penyelenggara Negara	Whitelist
6	Performance Petugas Help Desk	3.51	3.46	3.60	3.00	4.00	3.53	3.59	4.00
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.56	3.48	3.60	4.00	4.00	3.60	3.56	3.00
8	Sarana dan Prasarana	3.50	3.46	3.60	3.00	3.67	3.52	3.46	3.00
Rata-rata		3.50	3.45	3.60	3.38	3.75	3.55	3.49	3.25

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 Pelayanan Publik Ditjen APTIKA digunakan *Gap Analysis*. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam Tabel 3.25.

Tabel 3.25. *Gap Analysis* Pelayanan Publik Ditjen Aptika

No	INDIKATOR	Ditjen APTIKA		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.43	3.36	0.07
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.44	3.36	0.09
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.51	3.30	0.22
4	Produk Hasil Pelayanan	3.43	3.35	0.07
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.48	3.39	0.09
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.49	3.34	0.15
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.52	3.15	0.37
8	Sarana dan Prasarana	3.48	3.36	0.12
Rata-rata kesenjangan				0.146
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.102
Keragaman (<i>variance</i>)				0.010
Ambang batas bawah kesenjangan				0.076
Ambang batas atas kesenjangan				0.217

Pada *Gap Analysis* untuk Pelayanan Publik Ditjen APTIKA ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,217. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Waktu Pelayanan (0,22)
2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,37)



Fakta ini menunjukkan bahwa pada dua indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen APTIKA berharap sangat besar terhadap kualitas waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh Pelayanan Publik Ditjen APTIKA. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.4.1. *Gap Analysis* Layanan Domain

Hasil dari *gap analysis* pada layanan domain disajikan dalam Tabel 3.26. Pada *Gap Analysis* untuk layanan domain ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,269. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,50)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan domain berharap sangat besar terhadap kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh unit layanan domain. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.26. *Gap Analysis* layanan domain

No	INDIKATOR	Domain		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.43	3.35	0.08
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.48	3.38	0.10
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.51	3.33	0.19
4	Produk Hasil Pelayanan	3.46	3.35	0.11
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.52	3.39	0.13
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.51	3.34	0.17
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.56	3.06	0.50
8	Sarana dan Prasarana	3.50	3.37	0.13
Rata-rata kesenjangan				0.175
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.136
Keragaman (<i>variance</i>)				0.019
Ambang batas bawah kesenjangan				0.080
Ambang batas atas kesenjangan				0.269

3.4.2. *Gap Analysis* Layanan mail.go.id

Hasil dari *gap analysis* pada layanan mail.go.id disajikan dalam Tabel 3.27. Pada *Gap Analysis* untuk layanan mail.go.id ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,221. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Waktu Pelayanan (0,27)
2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,29)



Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan mail.go.id berharap sangat besar terhadap kualitas waktu penyelesaian layanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh unit layanan mail.go.id. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.27. *Gap Analysis* layanan mail.go.id

No	INDIKATOR	mail.go.id		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.40	3.31	0.09
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.42	3.30	0.12
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.50	3.22	0.27
4	Produk Hasil Pelayanan	3.41	3.29	0.11
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.44	3.33	0.11
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.46	3.28	0.18
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.48	3.20	0.29
8	Sarana dan Prasarana	3.46	3.29	0.17
Rata-rata kesenjangan				0.168
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.075
Keragaman (<i>variance</i>)				0.006
Ambang batas bawah kesenjangan				0.116
Ambang batas atas kesenjangan				0.221

3.4.3. *Gap Analysis* Layanan PNSBOX

Hasil dari *gap analysis* pada layanan PNSBOX & Permohonan *Data Center* disajikan dalam Tabel 3.28. Pada *Gap Analysis* untuk layanan PNSBOX & Permohonan *Data Center* ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,303. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Waktu Pelayanan (0,30)
2. Produk Hasil Pelayanan (0,33)
3. *Performance* Petugas *Help Desk* (0,43)

Fakta ini menunjukkan bahwa pada ketiga indikator ini, pengguna layanan PNSBOX & Permohonan *Data Center* berharap sangat besar terhadap kualitas waktu penyelesaian layanan, produk hasil pelayanan, dan *performance* petugas *help desk* yang diberikan oleh unit layanan PNSBOX & Permohonan *Data Center*. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.28. *Gap Analysis* layanan PNSBOX & Permohonan *Data Center*

No	INDIKATOR	PNSBox		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.60	3.60	0.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.40	3.53	-0.13
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.80	3.50	0.30



No	INDIKATOR	PNSBox		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
4	Produk Hasil Pelayanan	3.60	3.27	0.33
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.60	3.50	0.10
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.60	3.17	0.43
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.60		
8	Sarana dan Prasarana	3.60	3.60	0.00
Rata-rata kesenjangan				0.148
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.210
Keragaman (<i>variance</i>)				0.044
Ambang batas bawah kesenjangan				-0.008
Ambang batas atas kesenjangan				0.303

3.4.4. *Gap Analysis* Layanan SICANTIK

Hasil dari *gap analysis* pada layanan SICANTIK disajikan dalam Tabel 3.29. Pada *Gap Analysis* untuk layanan SICANTIK ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,461. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Produk Hasil Pelayanan (0,33)
2. Keterandalan Aplikasi Layanan (0.33)

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan SICANTIK berharap sangat besar terhadap produk hasil pelayanan dan keterandalan aplikasi pelayanan yang diberikan oleh unit layanan SICANTIK. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.29. *Gap Analysis* layanan SICANTIK

No	INDIKATOR	SICANTIK		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.00	3.00	0.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	3.00	0.00
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.00	3.00	0.00
4	Produk Hasil Pelayanan	4.00	3.33	0.67
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	4.00	3.67	0.33
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.00		
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00		
8	Sarana dan Prasarana	3.00		
Rata-rata kesenjangan				0.200
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.298
Keragaman (<i>variance</i>)				0.089
Ambang batas bawah kesenjangan				-0.061
Ambang batas atas kesenjangan				0.461



3.4.5. Gap Analysis Layanan SIMAYA

Hasil dari *gap analysis* pada layanan SIMAYA disajikan dalam Tabel 3.30. Pada *Gap Analysis* untuk layanan SIMAYA ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas -0,029. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara harapan dan kinerja pada beberapa indikator memiliki nilai negatif yang berarti bahwa kinerja unit layanan SIMAYA telah melebihi harapan dari pengguna layanan.

Tabel 3.30. *Gap Analysis* layanan SIMAYA

No	INDIKATOR	SIMAYA		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.33	4.00	-0.67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.67	4.00	-0.33
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.67	3.67	0.00
4	Produk Hasil Pelayanan	3.67	4.00	-0.33
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	4.00	4.00	0.00
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	4.00	4.00	0.00
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4.00	4.00	0.00
8	Sarana dan Prasarana	3.67	3.92	-0.25
Rata-rata kesenjangan				-0.198
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.244
Keragaman (<i>variance</i>)				0.059
Ambang batas bawah kesenjangan				-0.367
Ambang batas atas kesenjangan				-0.029

3.4.6. Gap Analysis Layanan PSE Lingkup Privat

Hasil dari *gap analysis* pada layanan PSE Lingkup Privat disajikan dalam Tabel 3.31. Pada *Gap Analysis* untuk layanan PSE Lingkup Privat ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,156. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,45)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan PSE Lingkup Privat berharap sangat besar terhadap kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh unit layanan PSE Lingkup Privat. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.31 *Gap Analysis* layanan PSE Lingkup Privat

No	INDIKATOR	PSE Lingkup Privat		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.64	3.56	0.07
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.48	3.53	-0.05



No	INDIKATOR	PSE Lingkup Privat		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.58	3.53	0.05
4	Produk Hasil Pelayanan	3.47	3.59	-0.12
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.60	3.63	-0.03
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.53	3.58	-0.05
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.60	3.15	0.45
8	Sarana dan Prasarana	3.52	3.59	-0.07
Rata-rata kesenjangan				0.032
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.179
Keragaman (<i>variance</i>)				0.032
Ambang batas bawah kesenjangan				-0.092
Ambang batas atas kesenjangan				0.156

3.4.7. *Gap Analysis* Layanan PSE Non Penyelenggara Negara

Hasil dari *gap analysis* pada layanan PSE Non Penyelenggara Negara disajikan dalam Tabel 3.32. Pada *Gap Analysis* untuk layanan PSE Non Penyelenggara Negara ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,040. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,39)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan PSE Non Penyelenggara Negara berharap sangat besar terhadap kualitas penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan oleh unit layanan PSE Non Penyelenggara Negara. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.32. *Gap Analysis* layanan PSE Non Penyelenggara Negara

No	INDIKATOR	PSE Non Penyelenggara Negara		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.41	3.64	-0.23
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.49	3.66	-0.17
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.59	3.62	-0.03
4	Produk Hasil Pelayanan	3.37	3.70	-0.33
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.44	3.64	-0.20
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	3.59	3.75	-0.16
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.56	3.17	0.39
8	Sarana dan Prasarana	3.46	3.64	-0.18
Rata-rata kesenjangan				-0.114
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.221
Keragaman (<i>variance</i>)				0.049
Ambang batas bawah kesenjangan				-0.267
Ambang batas atas kesenjangan				0.040

3.4.8. *Gap Analysis* Layanan Whitelist



Hasil dari *gap analysis* pada layanan Whitelist disajikan dalam Tabel 3.33. Pada *Gap Analysis* untuk layanan Whitelist ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,624. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator:

1. Waktu Penyelesaian Layanan (1,00)
2. *Performance* Petugas *Help Desk* (1,00)

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan Whitelist berharap sangat besar terhadap waktu penyelesaian layanan dan *performance* petugas help desk yang diberikan oleh unit layanan Whitelist. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.33. *Gap Analysis* layanan Whitelist

No	INDIKATOR	Whitelist		GAP
		KEPENTINGAN	IKM	
1	Persyaratan	3.00	3.00	0.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	3.00	0.00
3	Waktu Penyelesaian Layanan	4.00	3.00	1.00
4	Produk Hasil Pelayanan	3.00	3.00	0.00
5	Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.00	3.00	0.00
6	<i>Performance</i> Petugas <i>Help Desk</i>	4.00	3.00	1.00
7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.00		
8	Sarana dan Prasarana	3.00	3.00	0.00
Rata-rata kesenjangan				0.286
Simpangan baku (<i>standard deviation</i>)				0.488
Keragaman (<i>variance</i>)				0.238
Ambang batas bawah kesenjangan				-0.052
Ambang batas atas kesenjangan				0.624

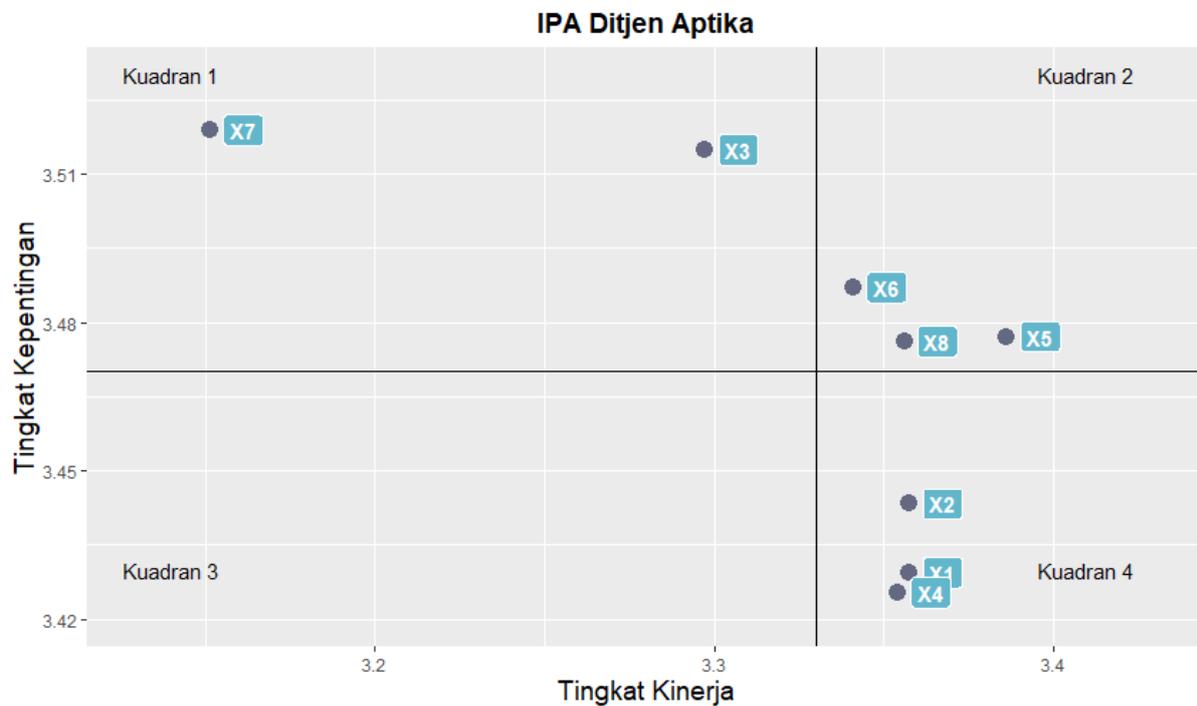
3.5. **IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA**

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 8 (delapan) indikator pada survei ini yaitu :

- X1 : Persyaratan
- X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
- X4 : Produk Hasil Pelayanan
- X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
- X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*
- X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- X8 : Sarana dan Prasarana



Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen APTIKA tahun 2021 secara keseluruhan tersaji pada Gambar 3.4 berikut.



Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Ditjen APTIKA

- **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:

1. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
2. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan

- **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:

1. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
2. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*
3. X8 : Sarana dan Prasarana

- **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:

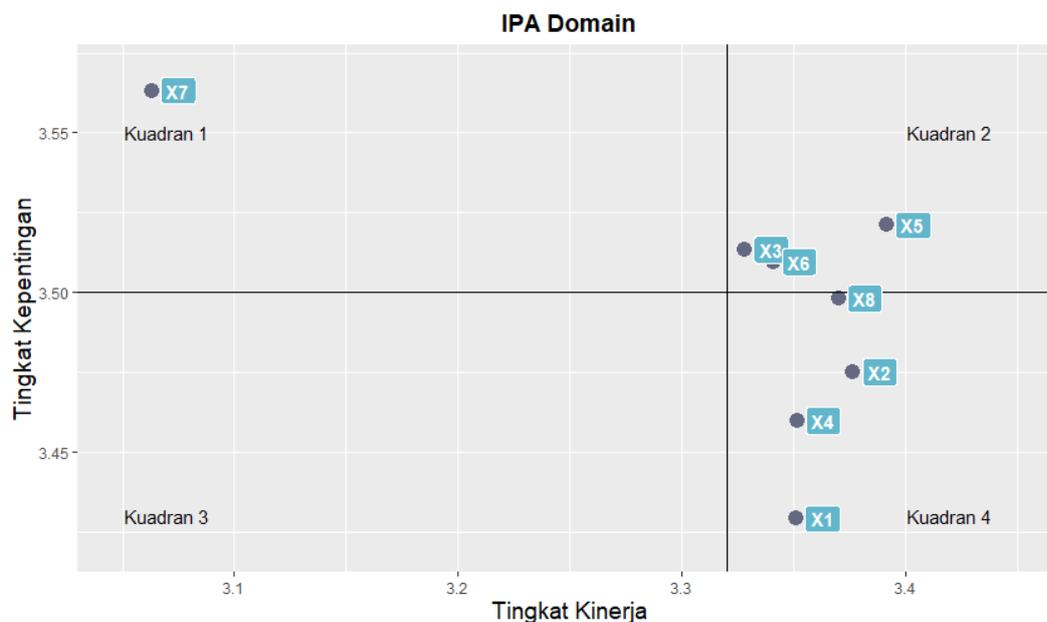
Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **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:

1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. X4 : Produk Hasil Pelayanan

3.5.1. *Importance Performance Analysis (IPA)* Layanan Domain



Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Domain

Hasil analisis kuadran terhadap layanan domain tersaji pada Gambar 3.5.

- **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:

1. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



- **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:

1. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
2. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
3. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*

- **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:

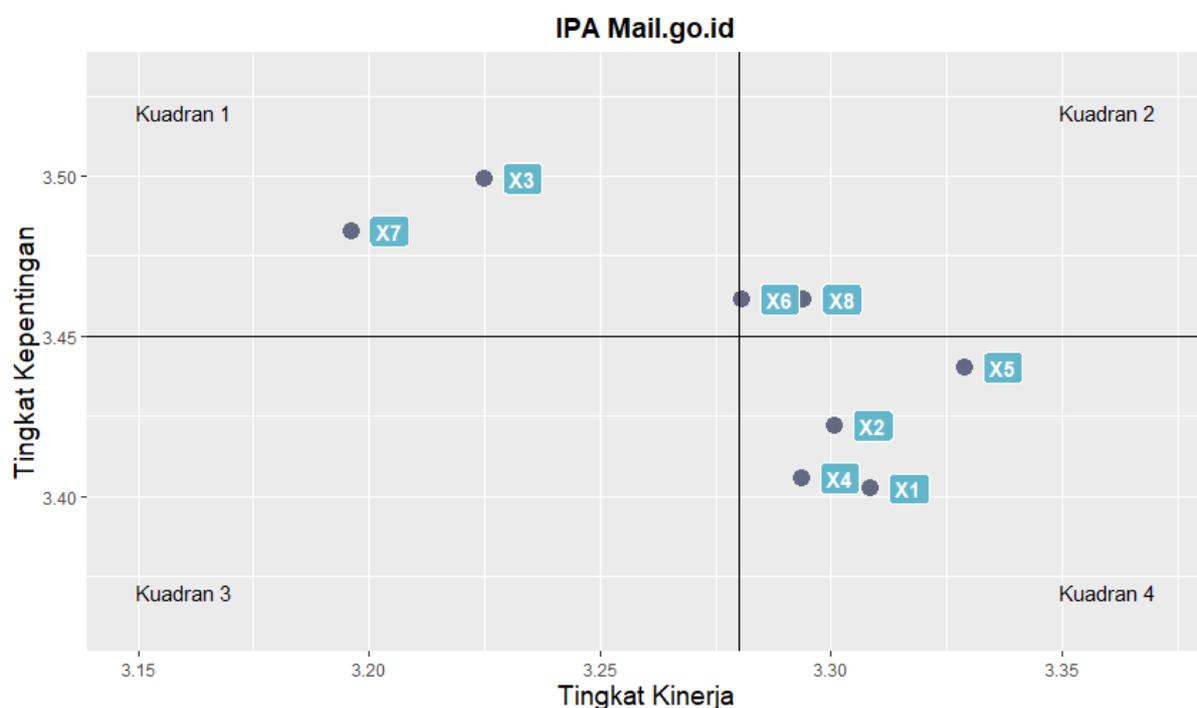
Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **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:

1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. X4 : Produk Hasil Pelayanan
4. X8 : Sarana dan Prasarana

3.5.2. *Importance Performance Analysis (IPA)* Layanan mail.go.id



Gambar 3.6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan mail.go.id

Hasil analisis kuadran terhadap layanan mail.go.id tersaji pada Gambar 3.6.

- **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:

1. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
2. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- **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:

1. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*
2. X8 : Sarana dan Prasarana

- **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:

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

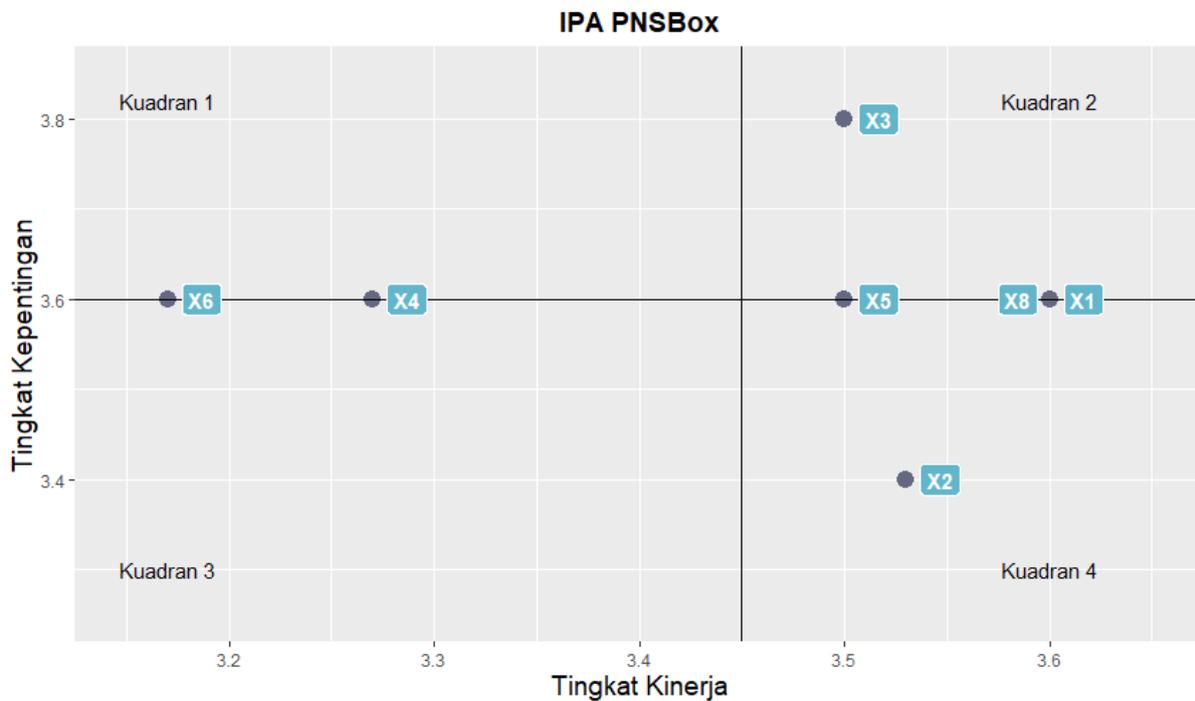
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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:

1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. X4 : Produk Hasil Pelayanan
4. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan



3.5.3. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PNSBOX*



Gambar 3.7. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan PNSBOX & Permohonan Data Center

Hasil analisis kuadran terhadap layanan PNSBOX & Permohonan Data Center tersaji pada Gambar 3.7. Pada layanan ini tidak terdapat X7 yaitu indikator “Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan”.

- **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:

1. X4 : Produk Hasil Pelayanan
2. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*

- **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:

1. X1 : Persyaratan
2. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
3. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
4. X8 : Sarana dan Prasarana



- **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:

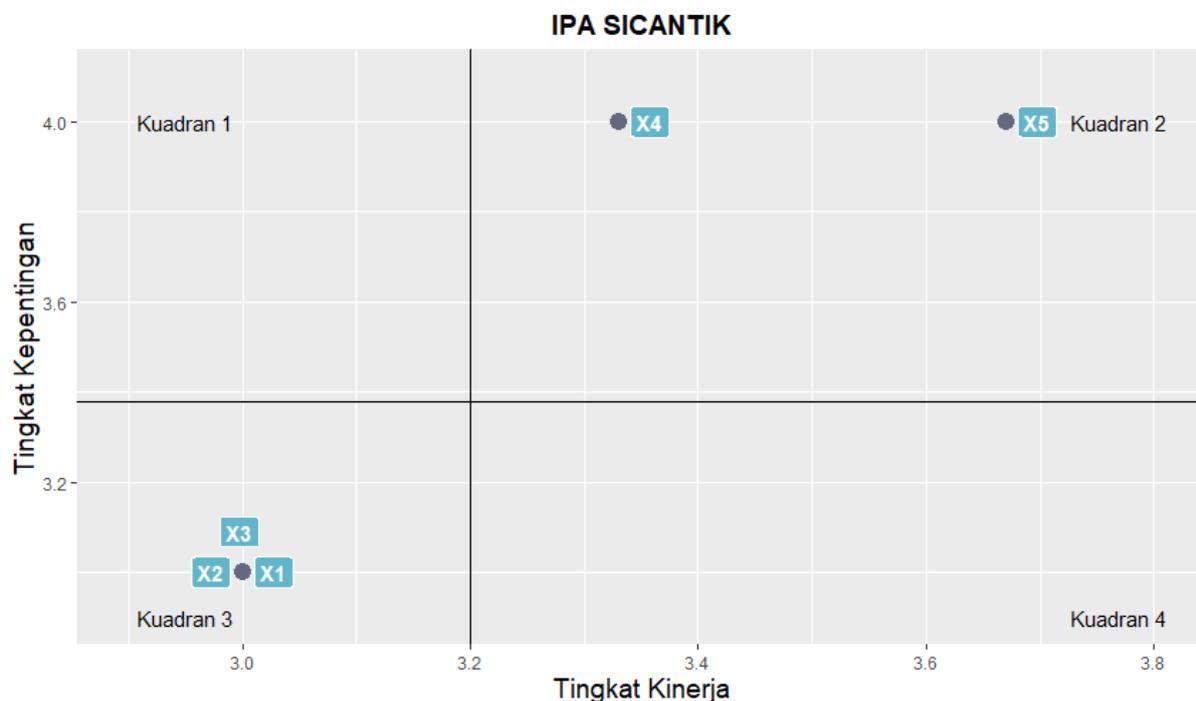
Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **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:

1. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

3.5.4. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan SICANTIK*



Gambar 3.8. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SICANTIK

Hasil analisis kuadran terhadap layanan SOCANTIK tersaji pada Gambar 3.8. Pada layanan ini tidak terdapat X6, X7, dan X8 yaitu indikator "Performance Petugas Help Desk", "Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan", dan "Sarana dan Prasarana".

- **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:



Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran I.

- **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:

1. X4 : Produk Hasil Pelayanan
2. X5 : Keterandalan Aplikasi 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:

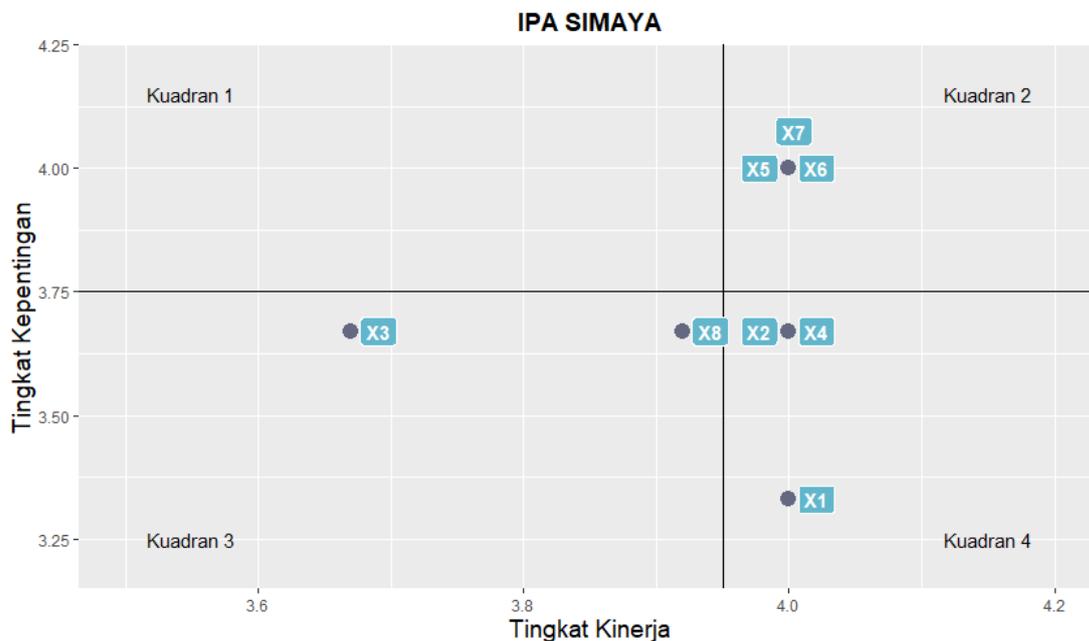
1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan

- **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:

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran I.

3.5.5. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan SIMAYA*



Gambar 3.9. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SIMAYA

Hasil analisis kuadran terhadap layanan SIMAYA tersaji pada Gambar 3.9.



- **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:

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran I.

- **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:

1. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
2. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*
3. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- **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:

1. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
2. X8 : Sarana dan Prasarana

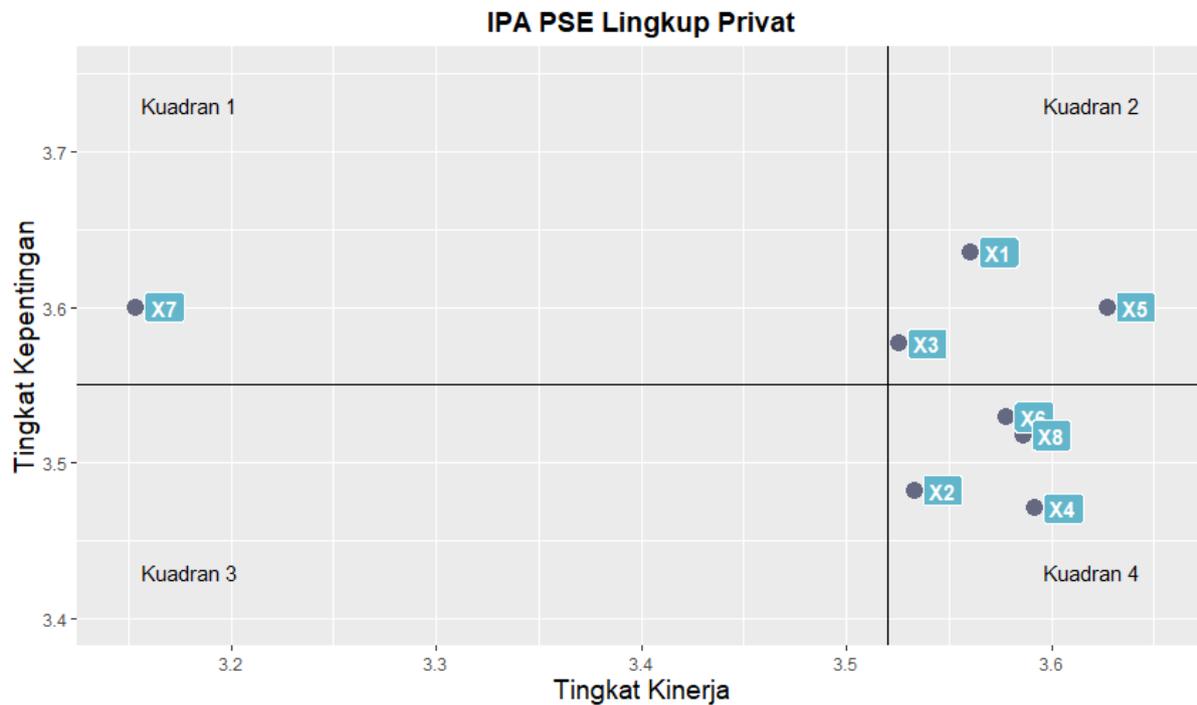
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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:

1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. X4 : Produk Hasil Pelayanan



3.5.6. *Importance Performance Analysis (IPA)* Layanan PSE Lingkup Privat



Gambar 3.10. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan PSE Lingkup Privat

Hasil analisis kuadran terhadap layanan PSE Lingkup Privat tersaji pada Gambar 3.10.

- **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:

1. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- **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:

1. X1 : Persyaratan
2. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
3. X5 : Keterandalan Aplikasi 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:

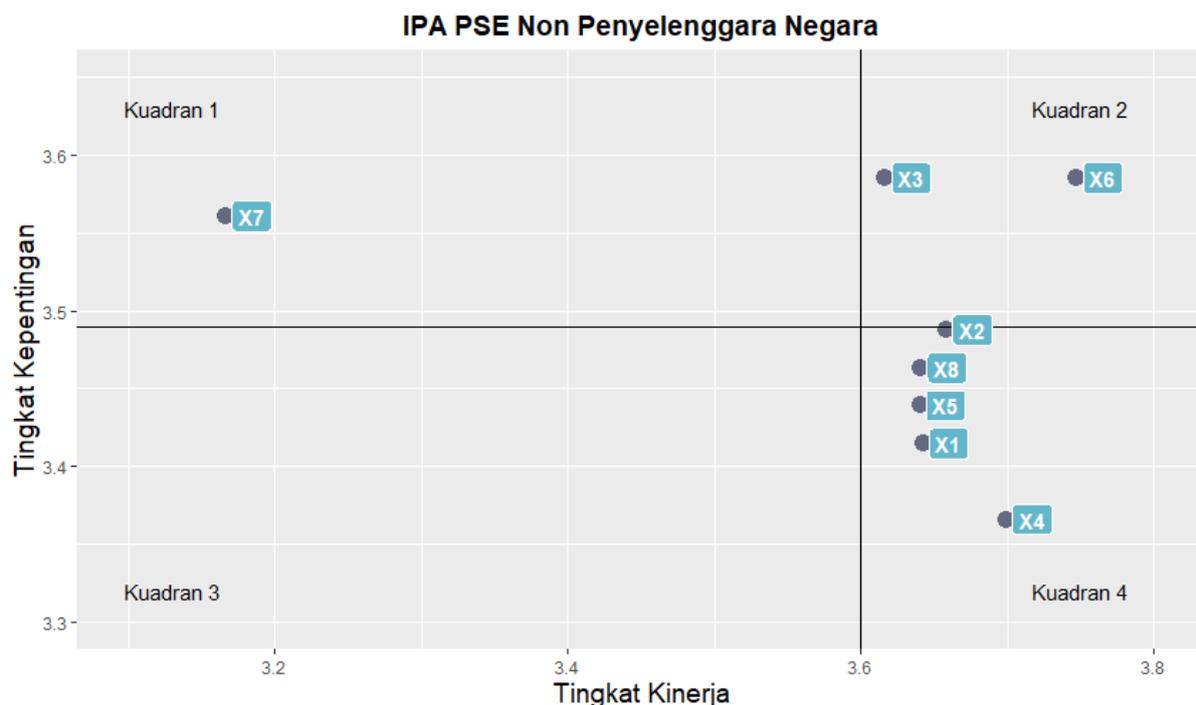
Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **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:

1. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. X4 : Produk Hasil Pelayanan
3. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*
4. X8 : Sarana dan Prasarana

3.5.7. *Importance Performance Analysis (IPA)* Layanan PSE Non Penyelenggara Negara



Gambar 3.11. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan PSE Non Penyelenggara Negara

Hasil analisis kuadran terhadap layanan PSE Non Penyelenggara Negara tersaji pada Gambar 3.11.

- **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:

1. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- **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:

1. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
2. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*

- **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:

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **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:

1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. X4 : Produk Hasil Pelayanan
4. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
5. X8 : Sarana dan Prasarana



3.5.8. Importance Performance Analysis (IPA) Layanan Whitelist



Gambar 3.12. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Whitelist

Hasil analisis kuadran terhadap layanan PNSBOX & Permohonan Data Center tersaji pada Gambar 3.12. Pada layanan ini tidak terdapat X7 yaitu indikator "Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan".

- **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:

1. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
2. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*

- **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:

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran II.

- **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:

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **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:

1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. X4 : Produk Hasil Pelayanan
4. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
5. X8 : Sarana dan Prasarana



BAB**41****KESIMPULAN DAN REKOMENDASI****4.1 KESIMPULAN**

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

- 1) Berdasarkan hasil survei IKM Ditjen APTIKA tahun 2021 terutama dari komponen hasil survei menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI dinilai oleh masyarakat/pengguna layanan sudah sangat baik. Hal ini juga ditunjukkan dengan tercapainya target IKM Ditjen SDPPI yang sudah terpenuhi.
- 2) Secara umum pelanggan Ditjen APTIKA sudah sangat puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen APTIKA. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **83,13** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kinerja pelayanan "**BAIK**". Nilai IKM untuk layanan Ditjen APTIKA adalah sebagai berikut:
 - a. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan Domain berada pada nilai **83,04** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - b. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan mail.go.id berada pada nilai **81,96** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - c. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PNSBOX berada pada nilai **86,31** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - d. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan SICANTIK berada pada nilai **98,70** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - e. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PSE Lingkup Privat berada pada nilai **88,02** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - f. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PSE Non Penyelenggara Negara berada pada nilai **90,04** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - g. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan Whitelist berada pada nilai **75,00** yang berarti pelayanan sudah "**KURANG BAIK**".
- 3) Berdasarkan analisis TTB Ditjen APTIKA sudah puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen APTIKA dimana 57,84% dengan menjawab "**Puas**". Analisis TTB untuk layanan Ditjen APTIKA adalah sebagai berikut:
 - a. TTB Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan Domain didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**59.28%**".



- b. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan mail.go.id didominasi dengan yang menjawab “**Puas**” dengan nilai sebesar “**61.97%**”.
 - c. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PNSBOX didominasi dengan yang menjawab “**Sangat Puas**” dengan nilai sebesar “**50.71%**”.
 - d. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan SICANTIK didominasi dengan yang menjawab “**Puas**” dengan nilai sebesar “**60%**”.
 - e. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PSE Lingkup Privat didominasi dengan yang menjawab “**Sangat Puas**” dengan nilai sebesar “**62.15%**”.
 - f. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan PSE Non Penyelenggara Negara didominasi dengan yang menjawab “**Sangat Puas**” dengan nilai sebesar “**63.71%**”.
 - g. IKM Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan Whitelist didominasi dengan yang menjawab “**Puas**” dengan nilai sebesar “**100.00%**”.
- 4) Berdasarkan hasil *Gap Analysis* terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja untuk beberapa indikator yaitu : (1) Waktu Pelayanan (0,30), (2) Produk Hasil Pelayanan (0,33), dan (3) *Performance* Petugas *Help Desk* (0,43) yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Ditjen APTIKA. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Ditjen APTIKA adalah sebagai berikut:
- a. Layanan Domain
 1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,50)
 - b. Layanan mail.go.id
 1. Waktu Pelayanan (0,27)
 2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,29)
 - c. Layanan Layanan PNSBOX & Permohonan Data Center
 1. Waktu Pelayanan (0,30)
 2. Produk Hasil Pelayanan (0,33)
 3. *Performance* Petugas *Help Desk* (0,43)
 - d. Layanan SICANTIK
 1. Produk Hasil Pelayanan (0,33)
 2. Keterandalan Aplikasi Layanan (0,33)
 - e. Layanan PSE Lingkup Privat
 1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,39)
 - f. Layanan PSE Non Penyelenggara Negara
 1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (0,45)
 - g. Layanan Whitelist
 1. Waktu Penyelesaian Layanan (1,00)
 2. *Performance* Petugas *Help Desk* (1,00)
- 5) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) beberapa indikator yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Ditjen APTIKA yaitu **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dan **Waktu Penyelesaian Layanan**. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Ditjen APTIKA adalah sebagai berikut:



- a. Layanan Domain
 1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- b. Layanan mail.go.id
 1. Waktu Pelayanan
 2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- c. Layanan Layanan PNSBOX & Permohonan Data Center
 1. Produk Hasil Pelayanan
 2. Performance Petugas *Help Desk*
- d. Layanan PSE Lingkup Privat
 1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- e. Layanan PSE Non Penyelenggara Negara
 1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- f. Layanan Whitelist
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. Performance Petugas Help Desk

Indikator yang menjadi prioritas peningkatan layanan publik ini bukan berarti dinilai sebagai indikator yang tidak memuaskan pengguna layanan. Dari hasil survei semua indikator ini sudah memuaskan pengguna layanan, namun harapan/ekspektasi pengguna layanan terhadap indikator-indikator tersebut sangat tinggi, sehingga Ditjen APTIKA harus menjawabnya dengan meningkatkan kualitas layanan publiknya di masa-masa yang akan datang. Untuk layanan SIMAYA, SICANTIK, PNSBOX & Permohonan Data Center, dan Whitelist memiliki responden kecil karena populasi pengguna layanan yang kecil, sehingga untuk nilai pengukuran pada layanan tersebut terjadi anomali.

4.2 Rekomendasi.

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Ditjen APTIKA. Pada keseluruhan unit layanan indikator yang perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah dua indikator berikut:

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan menjadi indikator yang menjadi salah satu sorotan oleh pengguna layanan, dalam hal ini lebih ditekankan pada kecepatan dalam merespons pengaduan. Sesungguhnya sudah ada media untuk penanganan pengaduan, saran, dan masukan tetapi kurang disosialisasikan. Sehingga ketika memberikan penanganan pengaduan, saran, dan masukan tidak tepat sasaran sehingga dianggap lama dalam menanganinya. Selain hal tersebut media yang dibangun masih sedikit jumlahnya sehingga menciptakan sistem antrian dalam penanganan pengaduan. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan

1. Standar Operasional Prosedure (SOP)
2. Mekanisme Tiket Untuk Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan agar dapat di evaluasi kemudian harinya
3. Perlu di inventaris dan disosialisasikan media yang digunakan untuk Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.



- ❑ **Waktu Penyelesaian Layanan** menjadi indikator kedua yang menjadi sorotan oleh pengguna layanan, dalam hal ini lebih ditekankan pada waktu penyelesaian perizinan. Sesungguhnya sudah ada Standar waktu pelayanan, namun banyak pengguna layanan yang belum mengetahui hal tersebut. Sehingga ketika waktu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang berlaku, pelanggan masih menganggap pelayanan terlalu lama dan pelanggan memberikan tingkat kepuasan yang rendah. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan **sosialisasi pada pelanggan terkait waktu layanan**
- ❑ Pelanggan berharap proses penyelesaian pelayanan perizinan yang lebih cepat. Untuk itu, dapat direkomendasikan **2 (dua) langkah yang dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pelayanan**, yaitu :
 - 1) *Review* semua SOP untuk menyederhanakan prosedur, waktu, dan persyaratan yang masih dimungkinkan dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ITK).
 - 2) Mensosialisasikan jangka waktu (*timeline*) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan, misalnya dengan mencantumkan tanggal awal proses dan rencana selesainya layanan pada resi penerimaan dokumen.

Uraian berikut memberikan rekomendasi lebih rinci terkait indikator dari suatu unit layanan yang perlu diperhatikan atau ditingkatkan kinerjanya. Rekomendasi tersebut dibuat berdasarkan rangkuman keseluruhan hasil survei, termasuk informasi yang diperoleh dari pertanyaan terbuka mengenai alasan responden memberikan penilaian yang rendah untuk suatu indikator atau sub indikator



No	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Permasalahan	Rekomendasi
	Indikator	Nilai (1-4)		
1	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,15	Kurangnya Kecepatan merespons pengaduan (Pegguna layanan menginginkan aduan cepat ditanggapi)	Standar Operasional Prosedure (SOP)
			Penyelesaian masalah (co: Tidak ada solusi dari masalah yang dihadapi)	Mekanisme Tiket Untuk Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan agar dapat di evaluasi kemudian harinya
			Kemudahan mengakses fasilitas pengaduan (Pegguna layanan sulit mengakses kanal pengaduan)	Perlu di inventaris dan disosialisasikan media yang digunakan untuk Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
2	Waktu Penyelesaian Layanan	3,30	Kesesuaian waktu penyelesaian (Ada ketidaksesuaian antara waktu selesai dengan waktu estimasi, tenggat waktu sering terlawati)	Review semua SOP untuk menyederhanakan prosedur, waktu, dan persyaratan yang masih dimungkinkan dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ITK).
			Ketersediaan informasi tentang batas waktu (Kurangnya informasi tentang waktu penyelesaian layanan)	Mensosialisasikan jangka waktu (timeline) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan, misalnya dengan mencantumkan tanggal awal proses dan rencana selesainya layanan pada resi penerimaan dokumen



Lampiran 1. Rancangan Kuesioner

Kuesioner *Offline*

Kuesioner *Online*



KUESIONER OFFLINE – LAYANAN PEMERINTAH

KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021						
Nomor Kuesioner	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Wawancara	Hari <input type="text"/>	Tgl <input type="text"/>	Jam <input type="text"/>	sampai <input type="text"/>		
Nama Surveyor	<input type="text"/>		Validasi Data oleh Responden : (nama & td tangan)			
QUALITY ASSURANCE & QUALITY CONTROL DATA SURVEI						
Aktivitas	Witnesses	Manual Checking	Callback	Data Entry		
Hari, Tanggal						
Nama Petugas						

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka mendapatkan evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan publik Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI terhadap layanan Ditjen APTIKA mengadakan survei mengenai kepuasan pengguna layanan publik Ditjen APTIKA Tahun 2021.

Kami berharap, semoga Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini, agar hasil survei ini dapat mencerminkan kondisi pelayanan dari Ditjen APTIKA yang sebenarnya. Dari hasil survei ini diharapkan program dan kebijakan Ditjen APTIKA akan lebih baik lagi di masa-masa yang akan datang.

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner ini untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap **kualitas** layanan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
2. Berilah tanda \surd pada kolom jawaban yang telah disediakan (kolom sebelah kanan) untuk pertanyaan tentang kualitas layanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Operasi Sumber Daya, dengan pilihan sebagai berikut :
1 = Sangat Tidak Puas. 2 = Tidak Puas. 3 = Puas. 4 = Sangat Puas. 0 = TIDAK TAHU/TIDAK RELEVAN
3. Tuliskan jawaban responden pada tempat yang telah disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden : _____
2. Jenis kelamin : Pria Wanita
3. Usia : _____
 18-23 Tahun
 24-39 Tahun
 40-55 Tahun
 56-74 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : _____
 SD atau sederajat
 SMP atau sederajat
 SMA atau sederajat



- S1 atau sederajat
- S2
- S3

5. Instansi tempat bekerja : _____
6. Alamat lengkap : _____
7. Nomor Telepon/HP : _____
8. Jika Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain, sebutkan nama pihak/perusahaan yang Bapak/Ibu urus : _____
9. Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan APTIKA?
- 1 kali 2 kali Lebih dari 2 kali

10. Pelayanan yang terakhir kali diurus (pilih satu yang sesuai) :

No.	Layanan	Pilih Salah Satu
1	Domain	
2	Mail.go.id	
3	PNSBox & Permohonan Data Center	
4	SICANTIK	
5	SIMAYA	

11. Kategori layanan yang diurus (beri tanda \surd pada pilihan yang sesuai dengan jawaban no. 10) :

Domain :

- Permohonan Pendaftaran Domain
- Transfer Domain
- Permohonan Authcode
- Penonaktifan Domain Terkait Insiden Keamanan
- Penonaktifan Domain Bermasalah
- Pengaktifan Kembali Domain
- Sengketa Domain
- Penonaktifan Informasi WHOIS

Mail.go.id:

- Pendaftaran Akun Mail.go.id

PNSBox & Permohonan Data Center :

- Permohonan PNSBox



Permohonan Data Center

Layanan SiCANTIK :

Pendaftaran Akun siCANTIK

Layanan SiMAYA :

Pendaftaran Akun siMaya

BAGIAN 1 | PERSYARATAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
1.	Kejelasan syarat pengurusan					
2.	Kemudahan memenuhi persyaratan					
3.	Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku					

4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **persyaratan** layanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

BAGIAN 2 | SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
5.	Kemudahan mengikuti prosedur					
6.	Transparansi prosedur					
7.	Ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan					

8. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sistem, mekanisme dan prosedur** layanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

9. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan?

- Ya, Berapa hari? Sebutkan _____ hari
- Tidak tahu

BAGIAN 3 | WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
10.	Ketersediaan informasi tentang batas waktu penyelesaian					
11.	Kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang ditetapkan					
12.	Ketersediaan menu <i>tracking</i> proses pelayanan					

13. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **waktu penyelesaian pelayanan**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :



BAGIAN 4 | PRODUK HASIL PELAYANAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
14.	Ketersediaan informasi jenis layanan					
15.	Transparansi informasi jenis layanan					
16.	Hasil yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan					

17. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **produk hasil layanan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ?
(Probing)

Sebutkan :

BAGIAN 5 | KETERANDALAN APLIKASI PELAYANAN

Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
	1	2	3	4	0
18. Keterandalan website pelayanan :					
a. Kemudahan mengakses <i>website</i> pelayanan					
b. Kemudahan <i>upload</i> dan <i>download</i> dokumen					
c. Kemudahan menelusuri tahapan (tracking) proses					
d. Kemudahan dalam mencetak sertifikat (kecuali domain & mail.go.id)					

19. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **produk hasil layanan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ?
(Probing)

Sebutkan :

BAGIAN 6 | PERFORMANCE PETUGAS HELP DESK

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
20.	Kemampuan petugas dalam memberikan asistensi dan konsultasi terkait layanan					
21.	Pengetahuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas					
22.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tuntas					

23. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **kompetensi pelaksana**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ?
(Probing)

Sebutkan :

BAGIAN 7 | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

24. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan **mengenai proses penyediaan layanan**?

Ya pernah

Belum Pernah, lanjutkan ke **pertanyaan 30**



25. Jika pernah, media apa yang digunakan? [jawaban bisa lebih dari satu]

- | | |
|--|--|
| | 1. Email , Sebutkan Email bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : layanan.aptika@mail.kominfo.go.id) |
| | 2. Whatsapp Sebutkan Nomer Whatsapp bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : 081519456822) |
| | 3. Telepon , Sebutkan Telpon bapak/ibu hubungi: _____ (Jawaban : 081111113111/021-34830963) |

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
26.	Fasilitas/media pengaduan dan saran/masukan yang disediakan mudah diakses .					
27.	Kecepatan merespon untuk setiap pengaduan dan saran/masukan					
28.	Penyelesaian/ solusi untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.					

29. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **penanganan pengaduan, saran dan masukan**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

BAGIAN 8 SARANA DAN PRASARANA						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
30.	Kemudahan website pelayanan :					
	a. Tampilan antarmuka website menarik sehingga membuat nyaman dalam menggunakannya					
	b. Antarmuka website layanan mudah untuk digunakan (<i>user friendly</i>)					
	c. Waktu akses terhadap website pelayanan (jarang down)					
	d. Kelancaran akses terhadap website layanan (tidak pernah hang)					

31. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap sistem pelayanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

32. Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei kepuasan masyarakat pengguna layanan .

No	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan				
5	Keterandalan aplikasi pelayanan				
6	Perfomance petugas help desk				
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
8	Sarana dan prasarana				



KUESIONER OFFLINE – LAYANAN NONPEMERINTAH

KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021							
Nomor Kuesioner	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Wawancara	Hari <input type="text"/>	Tgl <input type="text"/>	Jam <input type="text"/>	sampai <input type="text"/>			
Nama Surveyor	<input type="text"/>			Validasi Data oleh Responden : (nama & td tangan)			
<i>QUALITY ASSURANCE & QUALITY CONTROL DATA SURVEI</i>							
Aktivitas	Witnesses	Manual Checking	Callback	Data Entry			
Hari, Tanggal							
Nama Petugas							

Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka mendapatkan evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan publik Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI terhadap layanan Ditjen APTIKA mengadakan survei mengenai kepuasan pengguna layanan publik Ditjen APTIKA Tahun 2021.

Kami berharap, semoga Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini, agar hasil survei ini dapat mencerminkan kondisi pelayanan dari Ditjen APTIKA yang sebenarnya. Dari hasil survei ini diharapkan program dan kebijakan Ditjen APTIKA akan lebih baik lagi di masa-masa yang akan datang.

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner ini untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap **kualitas** layanan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
2. Berilah tanda \surd pada kolom jawaban yang telah disediakan (kolom sebelah kanan) untuk pertanyaan tentang kualitas layanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Operasi Sumber Daya, dengan pilihan sebagai berikut :
1 = Sangat Tidak Puas. 2 = Tidak Puas. 3 = Puas. 4 = Sangat Puas. 0 = TIDAK TAHU/TIDAK RELEVAN
3. Tuliskan jawaban responden pada tempat yang telah disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden : _____
2. Jenis kelamin : Pria Wanita
3. Usia : _____
 18-23 Tahun
 24-39 Tahun
 40-55 Tahun
 56-74 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : _____
 SD atau sederajat
 SMP atau sederajat
 SMA atau sederajat
 S1 atau sederajat



S2
 S3

5. Instansi tempat bekerja : _____
6. Alamat lengkap : _____

7. Nomor Telepon/HP : _____
8. Jika Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain, sebutkan nama pihak/perusahaan yang Bapak/Ibu urus : _____
9. Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan APTIKA?
 1 kali 2 kali Lebih dari 2 kali

10. **Pelayanan yang terakhir kali diurus (pilih satu yang sesuai) :**

No.	Layanan	Pilih Salah Satu
1	IGRS	
2	PSE Lingkup Privat	
3	PSE Non Penyelenggara Negara	
4	Whitelist	

11. Kategori layanan yang diurus (**beri tanda \surd pada pilihan yang sesuai dengan jawaban no. 10**) :

IGRS :

- Pendaftaran Permainan Interaktif Elektronik
 Uji Kesesuaian Permainan Interaktif Elektronik

12. PSE Lingkup Privat :

- Pendaftaran PSE Lingkup Privat
 Perubahan data PSE Lingkup Privat

PSE Non Penyelenggara Negara :

- Pendaftaran PSE Non Penyelenggara Negara

Whitelist :

- Rekomendasi Domain DNS Whitelist
 Permohonan Bimbingan Implementasi Whitelist



BAGIAN 1 | PERSYARATAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
1.	Kejelasan syarat pengurusan					
2.	Kemudahan memenuhi persyaratan					
3.	Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku					

4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **persyaratan** layanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)
Sebutkan :

BAGIAN 2 | SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
5.	Kemudahan mengikuti prosedur					
6.	Transparansi prosedur					
7.	Ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan					

8. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sistem, mekanisme dan prosedur** layanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)
Sebutkan :

9. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan?

<input type="checkbox"/>	Ya, Berapa hari? Sebutkan _____ hari
<input type="checkbox"/>	Tidak tahu

BAGIAN 3 | WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
10.	Ketersediaan informasi tentang batas waktu penyelesaian					
11.	Kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang ditetapkan					
12.	Ketersediaan menu <i>tracking</i> proses pelayanan					

13. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **waktu penyelesaian pelayanan**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)
Sebutkan :

BAGIAN 4 | PRODUK HASIL PELAYANAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
14.	Ketersediaan informasi jenis layanan					
15.	Transparansi informasi jenis layanan					
16.	Hasil yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan					



17. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **produk hasil layanan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ?
(Probing)

Sebutkan :

BAGIAN 5 KETERANDALAN APLIKASI PELAYANAN					
Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
	1	2	3	4	0
18. Keterandalan website pelayanan :					
e. Kemudahan mengakses <i>website</i> pelayanan					
f. Kemudahan <i>upload</i> dan <i>download</i> dokumen					
g. Kemudahan menelusuri tahapan (tracking) proses					
h. Kemudahan dalam mencetak sertifikat					

19. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **produk hasil layanan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ?
(Probing)

Sebutkan :

BAGIAN 6 PERFORMANCE PETUGAS HELP DESK						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
20.	Kemampuan petugas dalam memberikan asistensi dan konsultasi terkait layanan					
21.	Pengetahuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas					
22.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tuntas					

23. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **kompetensi pelaksana**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ?
(Probing)

Sebutkan :

BAGIAN 7 | PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

24. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penyediaan layanan?

Ya pernah

Belum Pernah, lanjutkan ke **pertanyaan 30**

25. Jika pernah, media apa yang digunakan? [*jawaban bisa lebih dari satu*]

4. Email, Sebutkan Email bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : layanan.aptika@mail.kominfo.go.id)

5. Whatsapp Sebutkan Nomer Whatsapp bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : 081519456822)

6. Telepon, Sebutkan Telpon bapak/ibu hubungi: _____ (Jawaban : 081111113111/021-34830963)



No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
26.	Fasilitas/media pengaduan dan saran/masukan yang disediakan mudah diakses.					
27.	Kecepatan merespon untuk setiap pengaduan dan saran/masukan					
28.	Penyelesaian/ solusi untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.					

29. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **penanganan pengaduan, saran dan masukan**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

BAGIAN 8 SARANA DAN PRASARANA						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
30.	Kemudahan website pelayanan :					
	e. Tampilan antarmuka website menarik sehingga membuat nyaman dalam menggunakannya					
	f. Antarmuka website layanan mudah untuk digunakan (<i>user friendly</i>)					
	g. Waktu akses terhadap website pelayanan (jarang down)					
	h. Kelancaran akses terhadap website layanan (tidak pernah hang)					

31. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap sistem pelayanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

32. Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei kepuasan masyarakat pengguna layanan .

No	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan				
5	Keterandalan aplikasi pelayanan				
6	Performance petugas help desk				
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
8	Sarana dan prasarana				



KUESIONER ONLINE – LAYANAN PEMERINTAH



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - LAYANAN PEMERINTAH



Bapak/Ibu yang terhormat,

Dalam rangka meningkatkan layanan, Ditjen APTIKA bekerjasama dengan LPPM IPB mengadakan survei kepuasan masyarakat.

Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Kuesioner IKM ini terdiri dari 9 pertanyaan.





Surat Pengantar :



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI
DIREKTORAT JENDERAL APLIKASI INFORMATIKA
DIREKTORAT TATA KELOLA APLIKASI INFORMATIKA

Indonesia Terkoneksi, Semakin Digital Semakin Maju

Jl. Medan Merdeka Barat No. 7, Jakarta 10117 Telp./Fax. (021) 3847377 www.kominfo.go.id

Nomor : B-1278/DJAL.2/AI.02.01/08/2021 Jakarta, 9 Agustus 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pelaksanaan Survei Layanan Publik Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika

Kepada Yth.
Pengguna Layanan Publik
Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika
di
Tempat

Dalam upaya memberikan layanan publik yang optimal di Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Ditjen Aptika – Kemkominfo), maka diperlukan upaya berkelanjutan untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan yang diwujudkan melalui penilaian mandiri. Salah satu upaya dalam melakukan penilaian tersebut adalah dengan melaksanakan survey terhadap kepuasan masyarakat.

Berkenaan dengan hal tersebut, bersama ini dengan hormat kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk melakukan pengisian kuesioner dan wawancara dengan petugas kami (daftar terlampir) mengenai layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen Aptika, yaitu :

1. Domain
2. Mail.go.id
3. PNSBox & Permohonan Data Center
4. SICANTIK
5. SIMAYA
6. IGRS
7. PSE Lingkup Privat
8. PSE Non Penyelenggara Negara
9. Whitelist

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Pt. Direktur Tata Kelola Aplikasi Informatika



Mikta Jaya Sembiring





SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden

Jenis Kelamin

Pria

Wanita

Usia

Pendidikan Terakhir

Instansi Tempat Bekerja

3



Alamat Lengkap

Nomor Telepon/HP

Apakah Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain?

- Ya
 Tidak

Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan APTIKA?

- 1 Kali
 2 Kali
 Lebih dari 2 Kali

Pelayanan yang terakhir kali diurus (pilih satu yang sesuai) :

- Domain
 Mail.go.id
 PNSBox & Permohonan Data Center
 SICANTIK
 SIMAYA





SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DJEN APTIKA 2021

Kategori layanan yang diurus

- Permohonan Pendaftaran Domain
- Transfer Domain
- Permohonan Authcode
- Penonaktifan Domain Terkait Insiden Keamanan
- Penonaktifan Domain Bermasalah
- Pengaktifan Kembali Domain
- Sengketa Domain
- Penonaktifan Informasi WHOIS



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DJEN APTIKA 2021



Kategori layanan yang diurus

Pendaftaran Akun Mail.go.id



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DJEN APTIKA
2021**

Kategori layanan yang diurus

- Permohonan PNSBox
- Permohonan Data Center



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DJEN APTIKA
2021**



Kategori layanan yang diurus

Pendaftaran Akun siCANTIK



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

Kategori layanan yang diurus

Pendaftaran Akun siMaya



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**



Sebutkan nama perusahaan yang Bapak/Ibu urus



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

Keterangan :

Sangat Tidak Puas = Bapak/Ibu Sangat Tidak Puas dengan layanan

Tidak Puas = Bapak/Ibu Tidak Puas dengan layanan

Puas = Bapak/Ibu Puas dengan layanan

Sangat Puas = Bapak/Ibu Sangat Puas dengan layanan

Tidak Relevan = Bapak/Ibu merasa tidak pernah mendapatkan layanan dan tidak relevan untuk menjawab pertanyaan



1. PERSYARATAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
1.1. Kejelasan syarat pengurusan	<input type="radio"/>				
1.2. Kemudahan memenuhi persyaratan	<input type="radio"/>				
1.3. Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 1 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

1.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap persyaratan layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?
Sebutkan :

9



IKM: Pertanyaan 1 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
2.1. Kemudahan mengikuti prosedur	<input type="radio"/>				
2.2. Transparansi prosedur	<input type="radio"/>				
2.3. Ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 2 dari 9



10





SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

2.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

Sebutkan:

IKM: Pertanyaan 2 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan?

- Ya
 Tidak

11



IKM: Pertanyaan 3 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

3.1. Berapa hari waktu penyelesaian pelayanan?

IKM: Pertanyaan 3 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

12



3. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
3.2. Ketersediaan informasi tentang batas waktu penyelesaian	<input type="radio"/>				
3.3. Kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	<input type="radio"/>				
3.4. Ketersediaan menu <i>tracking</i> proses pelayanan	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 3 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**



3.5. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap waktu penyelesaian pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

IKM: Pertanyaan 3 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

4. PRODUK HASIL PELAYANAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
4.1. Ketersediaan informasi jenis layanan	<input type="radio"/>				
4.2. Transparansi informasi jenis layanan	<input type="radio"/>				
4.3. Hasil yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan	<input type="radio"/>				

14



IKM: Pertanyaan 4 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

**4.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap produk hasil layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?
Sebutkan:**

IKM: Pertanyaan 4 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

15



5. KETERANDALAN APLIKASI PELAYANAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
5.1. Kemudahan mengakses website pelayanan	<input type="radio"/>				
5.2. Kemudahan <i>upload</i> dan <i>download</i> dokumen	<input type="radio"/>				
5.3. Kemudahan menelusuri tahapan (<i>tracking</i>) proses	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 5 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

5.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap keterandalan aplikasi pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

Sebutkan :

16



IKM: Pertanyaan 5 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

5. KETERANDALAN APLIKASI PELAYANAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
5.1. Kemudahan mengakses website pelayanan	<input type="radio"/>				
5.2. Kemudahan <i>upload</i> dan <i>download</i> dokumen	<input type="radio"/>				
5.3. Kemudahan menelusuri tahapan (tracking) proses	<input type="radio"/>				
5.4. Kemudahan dalam mencetak sertifikat	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 5 dari 9

17





**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

5.5. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap keterandalan aplikasi pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?
Sebutkan :

IKM: Pertanyaan 5 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

18



6. PERFORMANCE PETUGAS *HELP DESK*

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
6.1. Kemampuan petugas dalam memberikan asistensi dan konsultasi terkait layanan	<input type="radio"/>				
6.2. Pengetahuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas	<input type="radio"/>				
6.3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tuntas	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 6 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

19



6.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap kompetensi pelaksana, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

Sebutkan:

IKM: Pertanyaan 6 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

7. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penyediaan layanan?

- Pernah
- Belum pernah

IKM: Pertanyaan 7 dari 9

20





SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

7.1. Melalui Media apa Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penyediaan layanan?

- Email
- Whatsapp
- Telepon

IKM: Pertanyaan 7 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

7.2. Sebutkan Email yang Bapak/Ibu hubungi (Jika Bapak/Ibu lupa email yang dihubungi jawab "Lupa")

21



IKM: Pertanyaan 7 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DJEN APTIKA
2021**

7.3. Sebutkan nomor Whatsapp yang Bapak/Ibu hubungi (Jika Bapak/Ibu lupa nomor Whatsapp yang dihubungi jawab "Lupa")

IKM: Pertanyaan 7 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DJEN APTIKA
2021**

22



7.4. Sebutkan nomor Telepon yang Bapak/Ibu hubungi (Jika Bapak/Ibu lupa nomor telepon yang dihubungi jawab "Lupa")

IKM: Pertanyaan 7 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
7.5. Fasilitas/media pengaduan dan saran/masukan yang disediakan mudah diakses	<input type="radio"/>				
7.6. Kecepatan merespon untuk setiap pengaduan dan saran/masukan	<input type="radio"/>				
7.7. Penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan dan saran/masukan	<input type="radio"/>				

23



IKM: Pertanyaan 7 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

7.8. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

Sebutkan:

IKM: Pertanyaan 7 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

24



8. SARANA DAN PRASARANA

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
8.1. Tampilan antarmuka website menarik sehingga membuat nyaman dalam menggunakannya	<input type="radio"/>				
8.2. Antarmuka website layanan mudah untuk digunakan (<i>User-Friendly</i>)	<input type="radio"/>				
8.3. Waktu akses terhadap website pelayanan (jarang down)	<input type="radio"/>				
8.4. Kelancaran akses terhadap website layanan (tidak pernah hang)	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 8 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA
2021**

25



**8.5. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap sistem sarana website, dalam hal Bapak/Ibu tidak puas?
Sebutkan :**

IKM: Pertanyaan 8 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei kepuasan masyarakat pengguna layanan.



9. TINGKAT KEPENTINGAN

	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
9.1. Persyaratan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.3. Waktu Penyelesaian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.4. Produk spesifikasi jenis pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.5. Keterandalan aplikasi pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.6. Performance petugas <i>Help Desk</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.8. Sarana dan prasarana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IKM: Pertanyaan 9 dari 9



KUESIONER ONLINE – LAYANAN NONPEMERINTAH



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - LAYANAN NON PEMERINTAH



Bapak/Ibu yang terhormat,
Dalam rangka meningkatkan layanan, Ditjen APTIKA bekerjasama dengan LPPM IPB mengadakan survei kepuasan masyarakat.
Kami berharap, Bapak/Ibu memberikan jawaban yang objektif. Kami menjamin kerahasiaan informasi yang diberikan. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

Kuesioner IKM ini terdiri dari 9 pertanyaan.





Surat Pengantar:



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI
DIREKTORAT JENDERAL APLIKASI INFORMATIKA
DIREKTORAT TATA KELOLA APLIKASI INFORMATIKA

Indonesia Terkoneksi, Semakin Digital Semakin Maju

Jl. Medan Merdeka Barat No. 1, Jakarta 10110 Telp./Fax: (021) 3067119 www.kominfo.go.id

Nomor : B-1279/DJAI.2/AI.02.01/08/2021 Jakarta, 9 Agustus 2021
Salat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Pelaksanaan Survei Layanan Publik Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika

Kepada Yth.
Pengguna Layanan Publik
Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika
di
Tempat

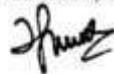
Dalam upaya memberikan layanan publik yang optimal di Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Ditjen Aptika – Kemkominfo), maka diperlukan upaya berkelanjutan untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan yang diwujudkan melalui penilaian mandiri. Salah satu upaya dalam melakukan penilaian tersebut adalah dengan melaksanakan survey terhadap kepuasan masyarakat.

Berkenaan dengan hal tersebut, bersama ini dengan hormat kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk melakukan pengisian kuesioner dan wawancara dengan petugas kami (daftar terlampir) mengenai layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen Aptika, yaitu :

1. Domain
2. Mail.go.id
3. PNSBox & Permohonan Data Center
4. SICANTIK
5. SIMAYA
6. IGRS
7. PSE Lingkup Privat
8. PSE Non Penyelenggara Negara
9. WhiteList

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Pt. Direktur Tata Kelola Aplikasi Informatika



Mikta Jaya Sembiring





SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden

Jenis Kelamin

Pria

Wanita

Usia

Pendidikan Terakhir

Instansi Tempat Bekerja



Alamat Lengkap

Nomor Telepon/HP

Apakah Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain?

- Ya
 Tidak

Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan APTIKA?

- 1 Kali
 2 Kali
 Lebih dari 2 Kali

Pelayanan yang terakhir kali diurus (pilih satu yang sesuai) :

- IGRS
 PSE Lingkup Privat
 PSE Non Penyelenggara Negara
 Whitelist



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

Kategori layanan yang diurus

- Pendaftaran Permainan Interaktif Elektronik
- Uji Kesesuaian Permainan Interaktif Elektronik



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

Kategori layanan yang diurus

- Pendaftaran PSE Lingkup Privat
- Perubahan data PSE Lingkup Privat



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

Kategori layanan yang diurus

- Pendaftaran PSE Non Penyelenggara Negara



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

Kategori layanan yang diurus

- Rekomendasi Domain DNS Whitelist
- Permohonan Bimbingan Implementasi Whitelist



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

Sebutkan nama perusahaan yang Bapak/Ibu urus



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

Keterangan :

Sangat Tidak Puas = Bapak/Ibu Sangat Tidak Puas dengan layanan

Tidak Puas = Bapak/Ibu Tidak Puas dengan layanan

Puas = Bapak/Ibu Puas dengan layanan

Sangat Puas = Bapak/Ibu Sangat Puas dengan layanan

Tidak Relevan = Bapak/Ibu merasa tidak pernah mendapatkan layanan dan tidak relevan untuk menjawab pertanyaan



1. PERSYARATAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
1.1. Kejelasan syarat pengurusan	<input type="radio"/>				
1.2. Kemudahan memenuhi persyaratan	<input type="radio"/>				
1.3. Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 1 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

1.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap persyaratan layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

Sebutkan :

8



IKM: Pertanyaan 1 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

2. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
2.1. Kemudahan mengikuti prosedur	<input type="radio"/>				
2.2. Transparansi prosedur	<input type="radio"/>				
2.3. Ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 2 dari 9



9





SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

2.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap sistem, mekanisme dan prosedur layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

Sebutkan:

IKM: Pertanyaan 2 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan?

- Ya
- Tidak

10



IKM: Pertanyaan 3 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

3.1. Berapa hari waktu penyelesaian pelayanan?

IKM: Pertanyaan 3 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

11



3. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
3.2. Ketersediaan informasi tentang batas waktu penyelesaian	<input type="radio"/>				
3.3. Kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang ditetapkan	<input type="radio"/>				
3.4. Ketersediaan menu <i>tracking</i> proses pelayanan	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 3 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**



3.5. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap waktu penyelesaian pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

IKM: Pertanyaan 3 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

4. PRODUK HASIL PELAYANAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
4.1. Ketersediaan informasi jenis layanan	<input type="radio"/>				
4.2. Transparansi informasi jenis layanan	<input type="radio"/>				
4.3. Hasil yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan	<input type="radio"/>				

13



IKM: Pertanyaan 4 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

4.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap produk hasil layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?
Sebutkan:

IKM: Pertanyaan 4 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

14



5. KETERANDALAN APLIKASI PELAYANAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
5.1. Kemudahan mengakses website pelayanan	<input type="radio"/>				
5.2. Kemudahan <i>upload</i> dan <i>download</i> dokumen	<input type="radio"/>				
5.3. Kemudahan menelusuri tahapan (tracking) proses	<input type="radio"/>				
5.4. Kemudahan dalam mencetak sertifikat	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 5 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**



**5.5. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap keterandalan aplikasi pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?
Sebutkan :**

IKM: Pertanyaan 5 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**



6. PERFORMANCE PETUGAS *HELP DESK*

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
6.1. Kemampuan petugas dalam memberikan asistensi dan konsultasi terkait layanan	<input type="radio"/>				
6.2. Pengetahuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas	<input type="radio"/>				
6.3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tuntas	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 6 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

17



6.4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap kompetensi pelaksana, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

Sebutkan:

IKM: Pertanyaan 6 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

7. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penyediaan layanan?

- Pernah
- Belum pernah

IKM: Pertanyaan 7 dari 9

18





SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

7.1. Melalui Media apa Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penyediaan layanan?

- Email
- Whatsapp
- Telepon

IKM: Pertanyaan 7 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

7.2. Sebutkan Email yang Bapak/Ibu hubungi (Jika Bapak/Ibu lupa email yang dihubungi jawab "Lupa")

19



IKM: Pertanyaan 7 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

7.3. Sebutkan nomor Whatsapp yang Bapak/Ibu hubungi (Jika Bapak/Ibu lupa nomor Whatsapp yang dihubungi jawab "Lupa")

IKM: Pertanyaan 7 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

20



7.4. Sebutkan nomor Telepon yang Bapak/Ibu hubungi (Jika Bapak/Ibu lupa nomor Telepon yang dihubungi jawab "Lupa")

IKM: Pertanyaan 7 dari 9



SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 - NON PEMERINTAH

7. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
7.5. Fasilitas/media pengaduan dan saran/masukan yang disediakan mudah diakses	<input type="radio"/>				
7.6. Kecepatan merespon untuk setiap pengaduan dan saran/masukan	<input type="radio"/>				
7.7. Penyelesaian/solusi untuk setiap pengaduan dan saran/masukan	<input type="radio"/>				

21



IKM: Pertanyaan 7 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

7.8. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas?

Sebutkan:

IKM: Pertanyaan 7 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

22



8. SARANA DAN PRASARANA

	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Tidak Relevan
8.1. Tampilan antarmuka website menarik sehingga membuat nyaman dalam menggunakannya	<input type="radio"/>				
8.2. Antarmuka website layanan mudah untuk digunakan (<i>User-Friendly</i>)	<input type="radio"/>				
8.3. Waktu akses terhadap website pelayanan (jarang down)	<input type="radio"/>				
8.4. Kelancaran akses terhadap website layanan (tidak pernah hang)	<input type="radio"/>				

IKM: Pertanyaan 8 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

23



**8.5. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap sistem sarana website, dalam hal Bapak/Ibu tidak puas?
Sebutkan :**

IKM: Pertanyaan 8 dari 9



**SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2021 -
NON PEMERINTAH**

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei kepuasan masyarakat pengguna layanan.



9. TINGKAT KEPENTINGAN

	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Penting	Sangat Penting
9.1. Persyaratan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.3. Waktu Penyelesaian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.4. Produk spesifikasi jenis pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.5. Keterandalan aplikasi pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.6. Performance petugas <i>Help Desk</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.7. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.8. Sarana dan prasarana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

IKM: Pertanyaan 9 dari 9

