



KEMENTERIAN  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN AKHIR

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN (SPKP) DAN  
SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI (SPAK)  
DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA  
2023**

**Disusun oleh**

**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
IPB UNIVERSITY**



**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT TATA KELOLA APLIKASI INFORMATIKA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah dan taufik-Nya, sehingga kami, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam IPB University dapat menyusun Laporan Akhir kegiatan "Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)" Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika Tahun 2023 tepat waktu.

Survei dalam rangka pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Dit Tata Kelola Aptika Tahun 2023. Pengukuran indeks tersebut berdasarkan penilaian objektif dari masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang disediakan Dit. Tata Kelola 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 Dit. Tata Kelola Aptika.

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

Bogor, Oktober 2023

FMIPA - IPB University



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
1.3. SASARAN .....	4
1.4. LOKASI PEKERJAAN .....	4
1.5. REFERENSI HUKUM .....	5
1.6. RUANG LINGKUP PEKERJAAN .....	5
1.7. INOVASI PELAKSANAAN SURVEI.....	6
2. PENDEKATAN PENELITIAN .....	10
2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI .....	10
2.2. LANDASAN TEORI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	12
2.3. METODOLOGI .....	15
2.3.1 Tahap Perencanaan Survei .....	20
2.3.2 Pengumpulan Data.....	35
2.3.3 Pengolahan dan Analisis data .....	37
2.3.4 Pelaporan .....	42
3. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
3.1 PROFIL RESPONDEN.....	44
3.2 IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN APTIKA TAHUN 2023.....	48
3.2.1 IKM Pelayanan Publik Layanan PSE Lingkup Privat .....	49
3.2.2 IKM Pelayanan Publik Layanan IGRS .....	50
3.2.3 IKM Pelayanan Publik Layanan PSRE.....	50
3.3 <i>TOP TWO BOXES ANALYSIS</i> (TTB) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023 .....	51
3.3.1 Nilai Top Two Boxes (TTB) Layanan PSE Lingkup Privat .....	52
3.3.2 Nilai Top Two Boxes (TTB) Layanan IGRS .....	52
3.3.3 Nilai Top Two Boxes (TTB) Layanan PSrE.....	53
3.4 KEPENTINGAN PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023 .....	53
3.4.1 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan PSE Lingkup Privat .....	54
3.4.2 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan IGRS .....	55
3.4.3 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan PSrE.....	55
3.5 GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA.....	56
3.5.1 Gap Analysis Layanan PSE Lingkup Privat.....	57
3.5.2 Gap Analysis Layanan IGRS.....	58
3.5.3 Gap Analysis Layanan PSrE .....	59
3.6 <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA .....	59



3.6.1	Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PSE Lingkup Privat .....	62
3.6.2	Importance Performance Analysis (IPA) Layanan IGRS .....	64
3.6.3	Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PSrE.....	65
3.7	INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PELAYANAN PUBLIK	
	DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023 .....	67
3.8	IKM PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023	
	Internal .....	68
3.8.1	IKM Pelayanan Kesekretariatan .....	68
3.8.2	IKM Pelayanan Persuratan .....	69
3.8.3	IKM Pelayanan BMN .....	69
3.8.4	IKM Pelayanan Kepegawaian.....	70
3.8.5	IKM Pelayanan Rumah Tangga .....	71
3.8.6	IKM Pelayanan Keuangan.....	71
3.8.7	IKM Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa .....	72
3.9	<i>TOP TWO BOXES ANALYSIS</i> (TTB) PELAYANAN INTERNAL	
	DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023.....	72
3.9.1	Nilai Top Two Boxes (TTB) Kesekretariatan.....	73
3.9.2	Nilai Top Two Boxes (TTB) Persuratan.....	74
3.9.3	Nilai Top Two Boxes (TTB) BMN.....	74
3.9.4	Nilai Top Two Boxes (TTB) Kepegawaian .....	75
3.9.5	Nilai Top Two Boxes (TTB) Rumah Tangga.....	76
3.9.6	Nilai Top Two Boxes (TTB) Keuangan .....	76
3.9.7	Nilai Top Two Boxes (TTB) Pengadaan Barang dan Jasa.....	77
3.10	KEPENTINGAN PELAYANAN INTERNAL	
	DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023 .....	78
3.10.1	Indeks Kepentingan Kesekretariatan .....	78
3.10.2	Indeks Kepentingan Persuratan .....	79
3.10.3	Indeks Kepentingann BMN .....	80
3.10.4	Indeks Kepentingan Kepegawaian .....	80
3.10.5	Indeks Kepentingan Rumah Tangga.....	81
3.10.6	Indeks Kepentingan Keuangan .....	82
3.10.7	Indeks Kepentingan Pengadaan Barang dan Jasa.....	83
3.11	GAP <i>ANALYSIS</i> PELAYANAN INTERNAL	
	DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023.....	83
3.11.1	Gap Analysis Kesekretariatan .....	84
3.11.2	Gap Analysis Persuratan .....	85
3.11.3	Gap Analysis BMN .....	86
3.11.4	Gap Analysis Kepegawaian.....	86
3.11.5	Gap Analysis Rumah Tangga .....	87
3.11.6	Gap Analysis Keuangan .....	88
3.11.7	Gap Analysis Pengadaan Barang dan Jasa .....	89
3.12	<i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) PELAYANAN	
	INTERNAL DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA .....	90
3.12.1	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kesekretariatan .....	92
3.12.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Persuratan .....	93
3.12.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) BMN.....	95
3.12.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kepegawaian .....	96
3.12.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Rumah Tangga.....	98
3.12.6	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Keuangan .....	100



3.12.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pengadaan Barang dan Jasa.....	101
4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	104
4.1 KESIMPULAN.....	104
4.2 Rekomendasi. ....	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4 .....	9
Tabel 1.2. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-5 .....	9
Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika .....	15
Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen Aptika.....	20
Tabel 2.3. Jumlah Pengguna Layanan Publik Ditjen Aptika .....	21
Tabel 2.4. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (importance) oleh Responden.....	26
Tabel 2.5. Estimasi Margin of Error untuk ukuran sampel 1.000 responden. ....	30
Tabel 2.6. Ukuran Sampel .....	32
Tabel 2.8. Interpretasi IKM Pengguna Layanan Ditjen Aptika. ....	39
Tabel 3.1. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen APTIKA Tahun 2023.....	44
Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 .....	45
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA.....	48
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keseluruhan.....	49
Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan PSE Lingkup Privat .....	50
Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan IGRS .....	50
Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan PSRE .....	51
Tabel 3.8. Nilai Top Two Boxes (TTB) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA.....	51
Tabel 3.9. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan PSE Lingkup Privat .....	52
Tabel 3.10. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan IGRS .....	53
Tabel 3.11. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan PSRE.....	53
Tabel 3.12. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 .....	54
Tabel 3.13 Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 Untuk setiap layanan .....	54
Tabel 3.14 Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Untuk PSE Lingkup Privat .....	55
Tabel 3.15. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Untuk IGRS .....	55
Tabel 3.16. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Untuk PSRE.....	56
Tabel 3.17. <i>Gap Analysis</i> Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan .....	56
Tabel 3.18. <i>Gap Analysis</i> Pelayanan Publik Ditjen Aptika Perindikator.....	57
Tabel 3.19. <i>Gap Analysis</i> layanan PSE Lingkup <i>Private</i> .....	57
Tabel 3.20. <i>Gap Analysis</i> layanan IGRS .....	58
Tabel 3.21. <i>Gap Analysis</i> layanan PSRE .....	59
Tabel 3.22. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA.....	60



Tabel 3.23. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Per Indikator .....	60
Tabel 3.24. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan PSE Lingkup Privat .....	62
Tabel 3.25. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan IGRS.....	64
Tabel 3.26. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan PSrE .....	65
Tabel 3.27. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Tata Kelola Aptika .....	67
Tabel 3.28. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Internal .....	68
Tabel 3.29. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kesekretariatan .....	68
Tabel 3.30. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Persuratan .....	69
Tabel 3.31. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BMN .....	70
Tabel 3.32. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepegawaian.....	70
Tabel 3.33. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Tangga.....	71
Tabel 3.34. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keuangan .....	71
Tabel 3.35. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadaan Barang dan Jasa .....	72
Tabel 3.36. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA ..	73
Tabel 3.37. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Kesekretariatan .....	73
Tabel 3.38. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Persuratan .....	74
Tabel 3.39. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) BMN.....	75
Tabel 3.40. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Kepegawaian .....	75
Tabel 3.41. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Rumah Tangga .....	76
Tabel 3.42. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Keuangan .....	77
Tabel 3.43. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Pengadaan Barang dan Jasa.....	77
Tabel 3.44. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 .....	78
Tabel 3.45. Indeks Kepentingan Kesekretariatan .....	79
Tabel 3.46. Indeks Kepentingan Persuratan.....	79
Tabel 3.47. Indeks Kepentingan BMN.....	80
Tabel 3.48. Indeks Kepentingan Kepegawaian .....	81
Tabel 3.49. Indeks Kepentingan Rumah Tangga .....	82
Tabel 3.50. Indeks Kepentingan Indikator Keuangan .....	82
Tabel 3.51. Indeks Kepentingan Indikator Pengadaan Barang dan Jasa.....	83
Tabel 3.52. <i>Gap Analysis</i> Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika .....	84
Tabel 3.53. <i>Gap Analysis</i> Kesekretariatan .....	85
Tabel 3.54. <i>Gap Analysis</i> Persuratan .....	85
Tabel 3.55. <i>Gap Analysis</i> BMN .....	86
Tabel 3.56. <i>Gap Analysis</i> Kepegawaian.....	87
Tabel 3.57. <i>Gap Analysis</i> Rumah Tangga.....	88
Tabel 3.58. <i>Gap Analysis</i> Keuangan .....	88
Tabel 3.59. <i>Gap Analysis</i> Pengadaan Barang dan Jasa .....	89
Tabel 3.60. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA.....	90
Tabel 3.61. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kesekretariatan.....	92
Tabel 3.62. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Persuratan.....	93
Tabel 3.63. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) BMN .....	95
Tabel 3.64. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kepegawaian .....	96
Tabel 3.65. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Rumah Tangga .....	98
Tabel 3.66. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Keuangan.....	100
Tabel 3.67. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pengadaan Barang dan Jasa .....	101



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.....	14
Gambar 2.2. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan ( <i>Service Provider</i> ).....	15
Gambar 2.3. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika .....	17
Gambar 2.4. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika (lanjutan).....	18
Gambar 2.5. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika (lanjutan).....	19
Gambar 2.6. Skema Pemilihan/Pengambilan <i>Cluster Random Sampling</i> .....	31
Gambar 2.7. Kuadran <b>Cartesius</b> IPA .....	42
Gambar 3.1. Frekuensi jenis kelamin responden dalam menggunakan layanan di Tata Kelola APTIKA .....	46
Gambar 3.2. Frekuensi umur responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA ....	47
Gambar 3.3. Frekuensi tingkat pendidikan responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA.....	47
Gambar 3.4. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Ditjen APTIKA .....	48
Gambar 3.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA .....	60
Gambar 3.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Per Indikator.....	61
Gambar 3.7. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan PSE Lingkup Privat .....	63
Gambar 3.8. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan IGRS .....	64
Gambar 3.9. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan PSrE.....	66
Gambar 3.10. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Pengguna Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA .....	91
Gambar 3.11. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kesekretariatan .....	92
Gambar 3.12. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Persuratan .....	94
Gambar 3.13. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) BMN .....	95
Gambar 3.14. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kepegawaian.....	97
Gambar 3.15. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Rumah Tangga.....	99
Gambar 3.16. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Keuangan .....	100
Gambar 3.17. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pengadaan Barang dan Jasa.....	102



**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 Informasi 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, dan 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 Informatika Nomor 12 Tahun 2021 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 2023 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 pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Lingkungan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika.

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

- a. Mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen Aptika.
- b. Mengukur Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen Aptika.



### **1.3. SASARAN**

Sasaran dari kegiatan ini adalah:

- a. Mengukur nilai indeks persepsi kualitas pelayanan dan indeks persepsi anti korupsi di Lingkungan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika tahun 2023;
- b. Mengukur nilai indeks kepuasan kepegawaian terhadap layanan tata usaha Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika tahun 2023;
- c. Menganalisis dan menentukan nilai indeks persepsi kualitas pelayanan, indeks persepsi anti korupsi tahun 2023 yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika;
- d. Menganalisis dan menentukan nilai indeks kepuasan kepegawaian terhadap layanan tata usaha tahun 2023 yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika;
- e. Mengetahui keunggulan dan kelemahan layanan publik yang telah dilaksanakan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan layanan publik selanjutnya;
- f. Mengetahui keunggulan dan kelemahan layanan tata usaha yang telah dilaksanakan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan layanan tata usaha tahun 2023 selanjutnya;
- g. Mengetahui tingkat kepentingan dari aspek layanan publik agar Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika dapat menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan publik selanjutnya;
- h. Mengetahui tingkat kepentingan dari aspek layanan tata usaha tahun 2023 agar Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika dapat menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan tata usaha tahun 2023 selanjutnya.

### **1.4. LOKASI PEKERJAAN**

Jasa konsultasi dilaksanakan di DKI Jakarta, Surabaya, 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. Peraturan Presiden 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 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika
7. Renstra Kemkominfo 2020-2024
8. Peraturan Presiden No. 61 Tahun 2019 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020
9. Surat Edaran MenPAN-RB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas

## 1.6. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur nilai indeks persepsi kualitas pelayanan dan indeks persepsi anti korupsi di Lingkungan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika tahun 2023;
- b. Mengukur nilai indeks kepuasan kepegawaian terhadap layanan tata usaha Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika tahun 2023;
- c. Menganalisis dan menentukan nilai indeks persepsi kualitas pelayanan, indeks persepsi anti korupsi tahun 2023 yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika;
- d. Menganalisis dan menentukan nilai indeks kepuasan kepegawaian terhadap layanan tata usaha tahun 2023 yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika;
- e. Mengetahui keunggulan dan kelemahan layanan publik yang telah dilaksanakan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan layanan publik selanjutnya;



- f. Mengetahui keunggulan dan kelemahan layanan tata usaha yang telah dilaksanakan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan layanan tata usaha tahun 2023 selanjutnya;
- g. Mengetahui tingkat kepentingan dari aspek layanan publik agar Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika dapat menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan publik selanjutnya;
- h. Mengetahui tingkat kepentingan dari aspek layanan tata usaha tahun 2023 agar Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika dapat menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan tata usaha tahun 2023 selanjutnya;
- i. Menyusun kuesioner mini-survei persepsi kualitas pelayanan dan persepsi anti korupsi.

## 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: Informasi Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur/Alur Pelayanan, Jangka waktu, Tarif/Biaya Pelayanan, Sarana Prasarana Pendukung, Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online, dan Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang disediakan Ditjen Aptika.



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

Unit Layanan Publik Ditjen Aptika yang akan dilakukan survei yaitu:

- (1) Layanan yang Layanan Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Privat;
- (2) Layanan Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (Indonesia Game Rating System / IGRS);
- (3) Layanan Perizinan Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE);
- (4) Layanan Internal Tata Usaha.

Banyak dan 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 dan SE PAN-RB Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas. 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 Atika 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 persepsi kepuasan pelayanan (IPKP), (2) analisis indeks persepsi anti korupsi (IPAK), (3) *gap analysis*, (4) *Importance and Performance Analysis* (IPA).

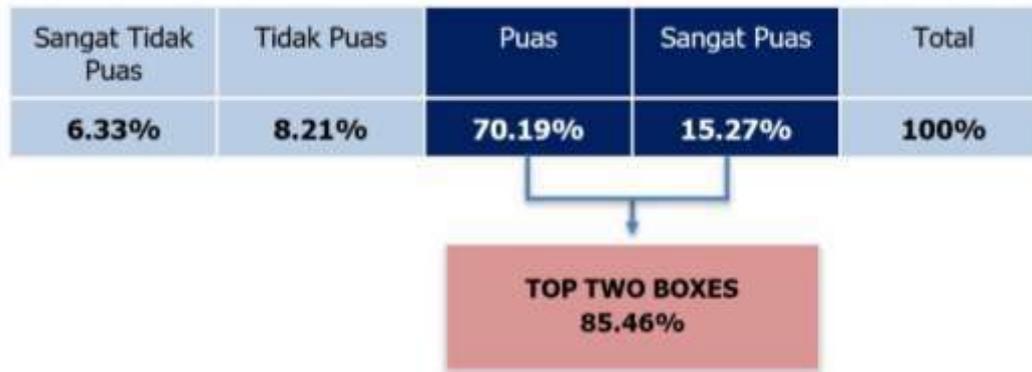
Terkait dengan Survei Pelayanan Publik Ditjen Aptika, setelah memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), seringkali Pimpinan bertanya "*Dengan nilai IKM sebesar yang telah diraih, Berapa persentase (%) pengguna layanan yang sudah puas terhadap kinerja pelayanan Ditjen Aptika?*". IKM tidak bisa menjawab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

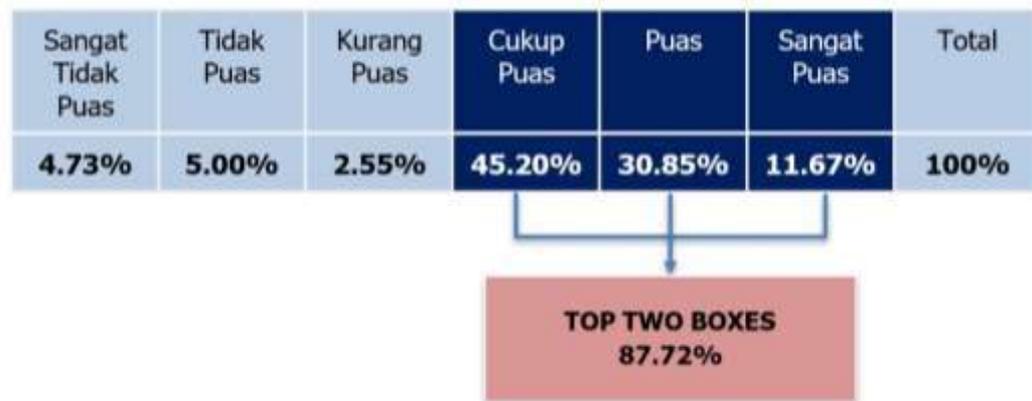
TTB Analysis menghitung persentase (%) responden yang memilih/menjawab 2 kategori tertinggi (pilihan jawaban 3 dan 4) pada skala pengukuran 1 – 4, dan persentase (%) responden yang memilih pilihan jawaban 3, 4 dan 5 (responden yang menyatakan "Cukup Puas", "Puas" dan "Sangat Puas"). pada skala pengukuran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

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.

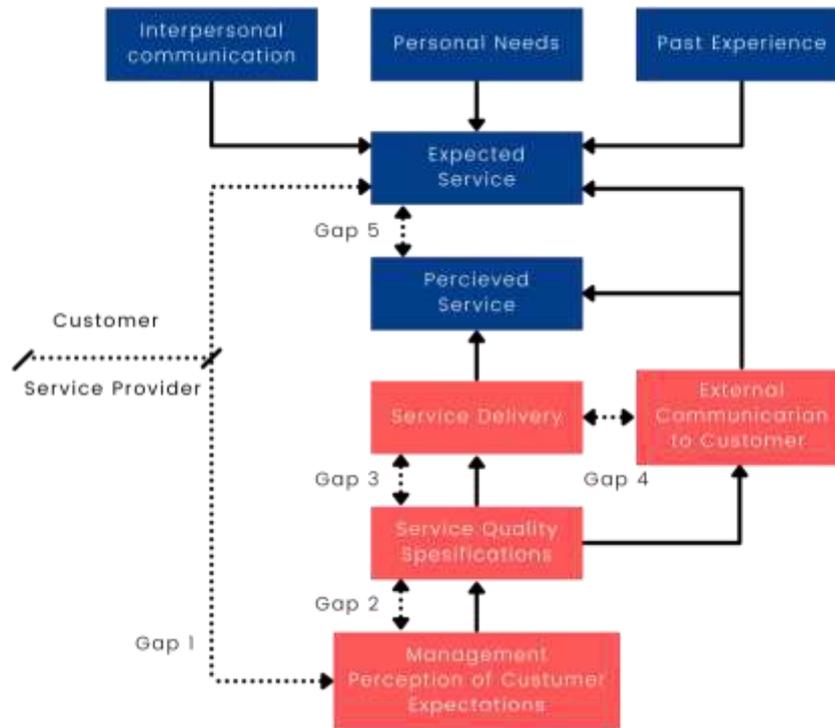
Pada faktor pertama ini terjadi komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) yang saling mempengaruhi persepsi dan harapan seseorang terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik.

- 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

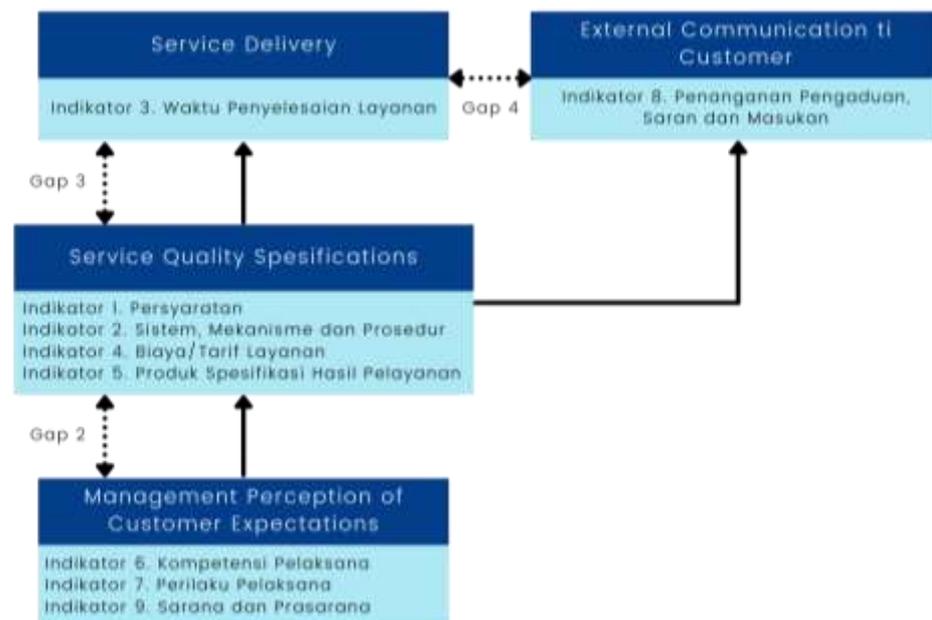


dituntut untuk mengetahui persepsi dan harapan/ekspektasi masyarakat pengguna layanannya. Model peningkatan kualitas pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) disajikan pada gambar berikut ini.



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 (CAPI)</i>
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"> <li>• QA dengan cara:               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Menyusun <i>research design</i> dalam bentuk <i>Flowchart</i>.</li> <li>ii. Monitoring pencapaian responden</li> </ol> </li> <li>• QC Data dengan cara <i>electronic checking</i> terhadap semua data yang sudah masuk ke dalam sistem informasi dalam format CAPI.</li> </ul>
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

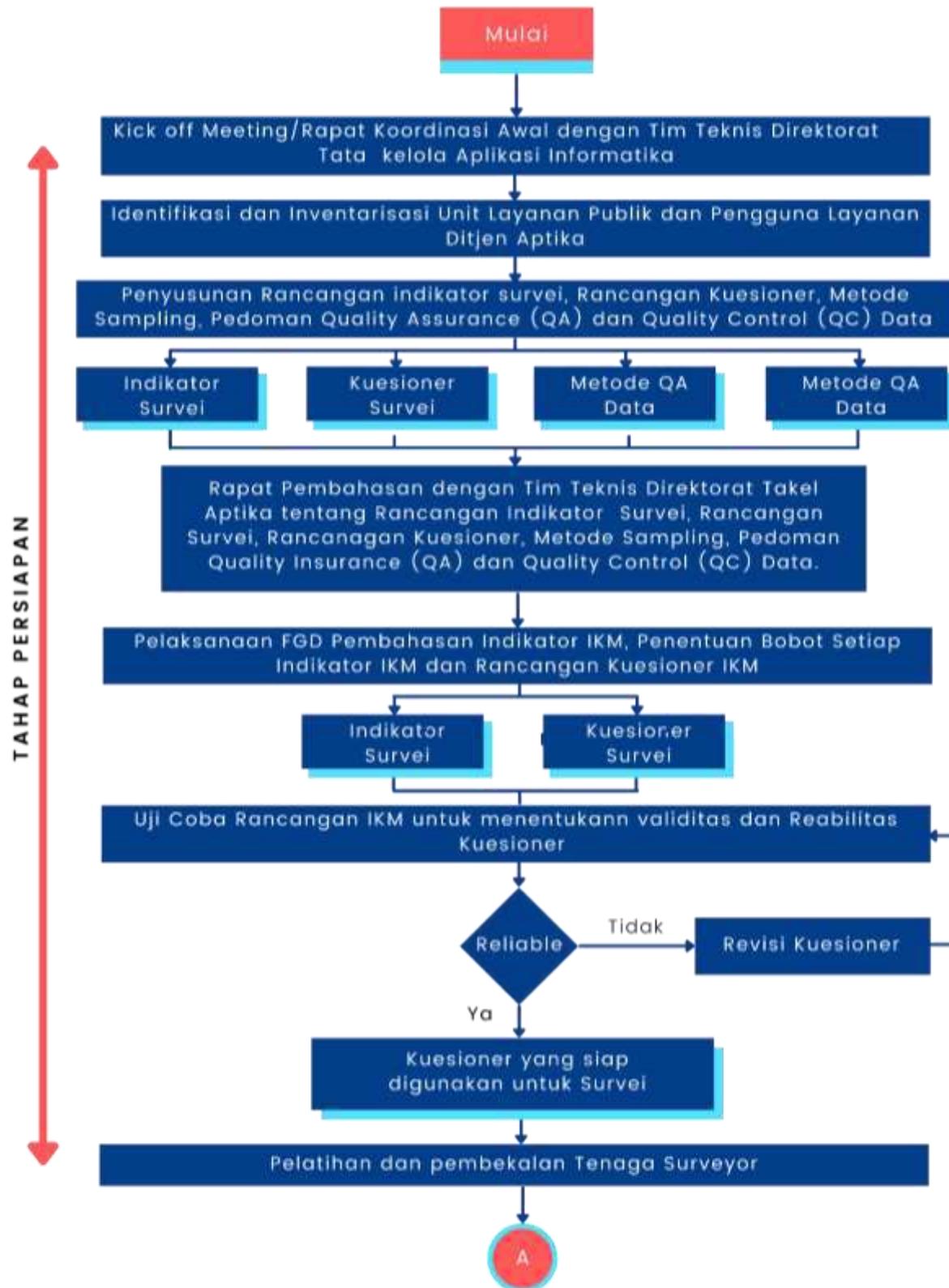




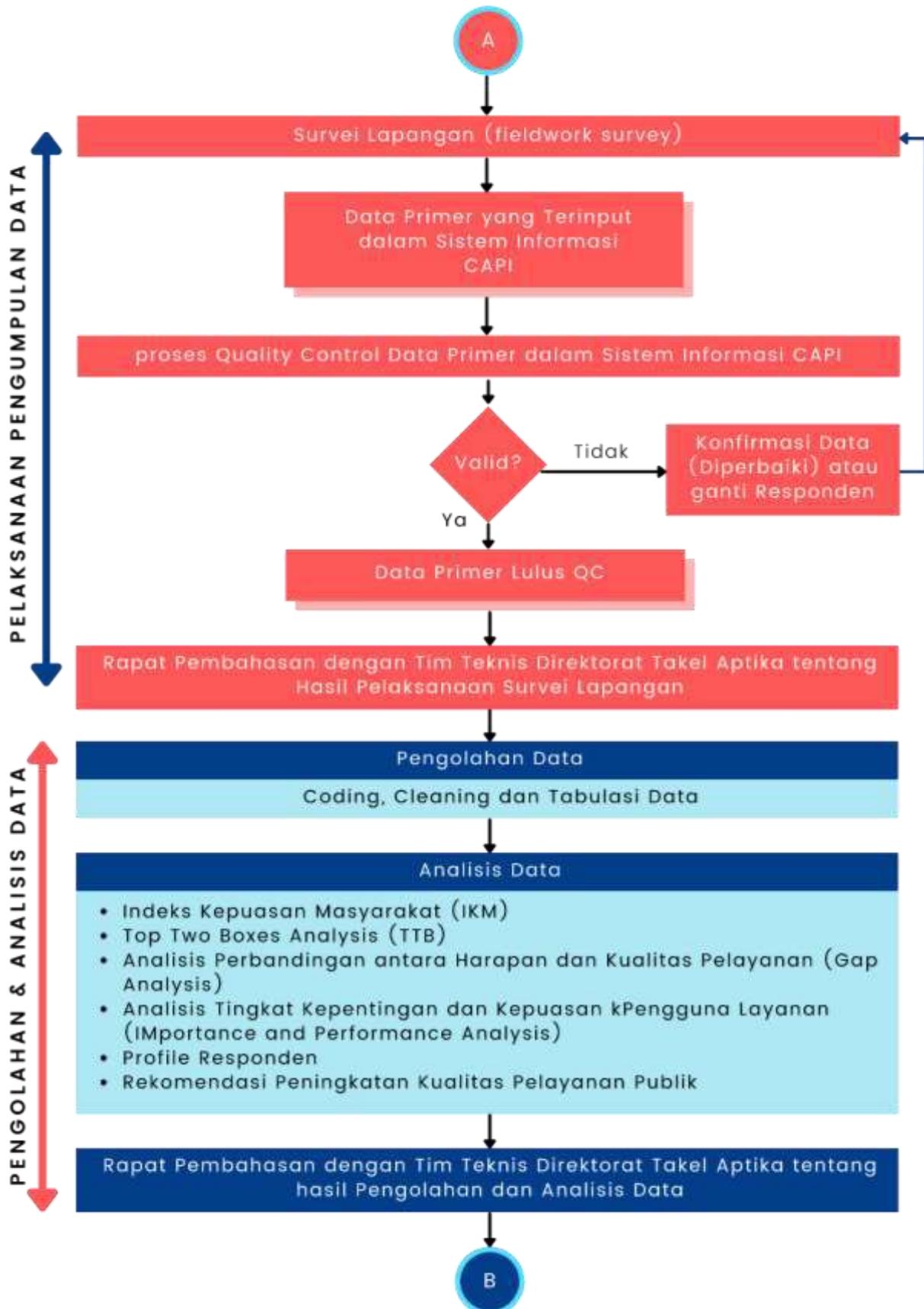
dan menganalisis apakah sudah dapat memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan. Secara detail, rancangan penelitian (*research design*) disajikan pada gambar berikut ini.



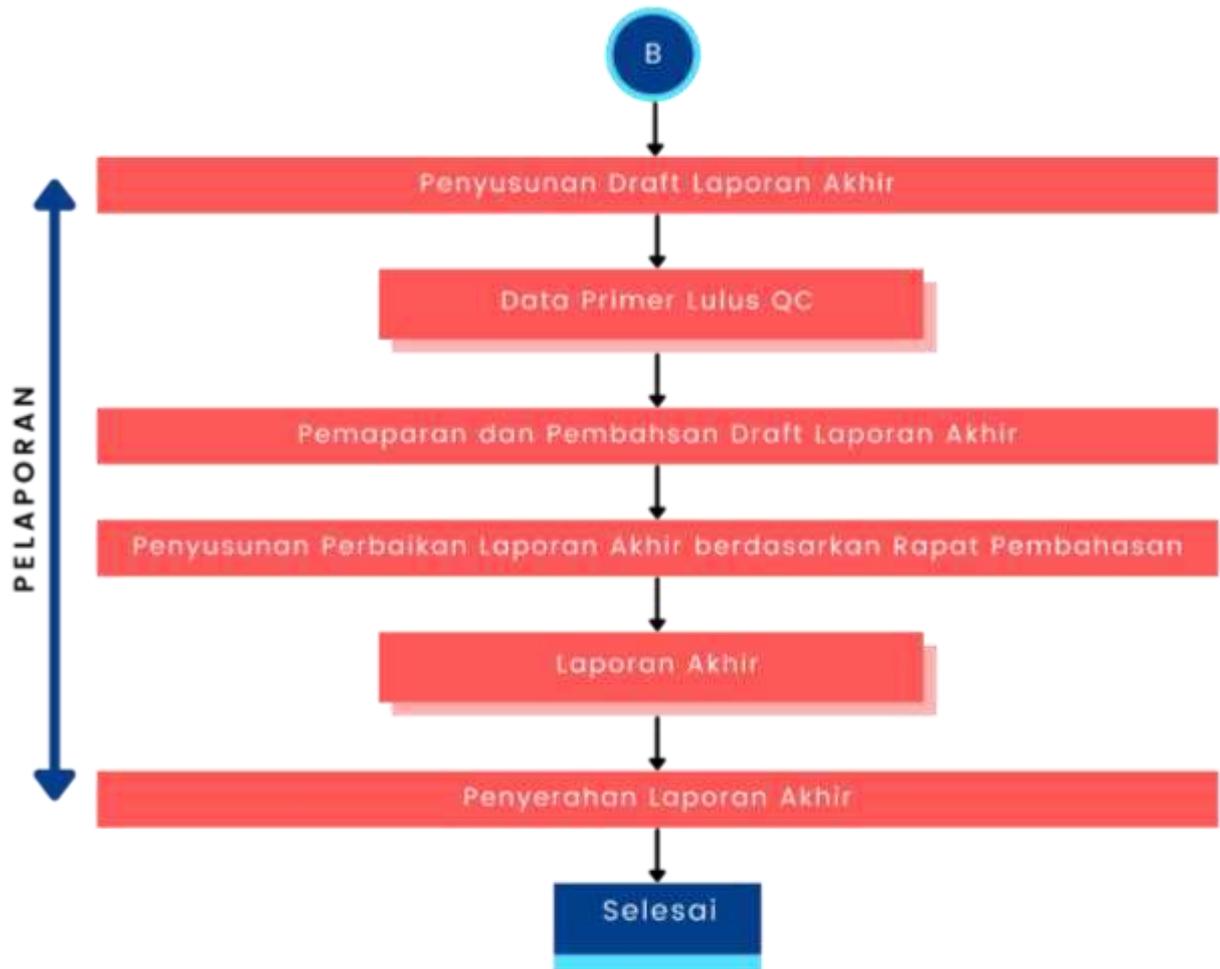
## RESEARCH DESIGN SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI



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 berikut ini

Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen Aptika

No.	Layanan
1	Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Privat
2	Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik ( <i>Indonesia Game Rating System / IGRS</i> )
3	Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE)

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. 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

No.	Pelayanan Publik Ditjen Aptika	Pengguna Layanan
1	Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Privat	6.769
2	Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik ( <i>Indonesia Game Rating System / IGRS</i> )	48
3	Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE)	20
<b>Total</b>		<b>6.837</b>

### 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 keraguguan; 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).

iii. SE PAN-RB NO. 4 Tahun 2023. Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi:

1. Informasi pelayanan.

Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.

2. Persyaratan pelayanan.

Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Prosedur/Alur pelayanan.

Informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan.

Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan

jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

5. Tarif/biaya pelayanan.

Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

6. Sarana dan prasarana pendukung.

Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online sudah mempermudah proses pelayanan, meringkas waktu dan hemat biaya.

7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan.

Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).

8. Layanan konsultasi dan pengaduan.

Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

## 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 8 (delapan) 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 responden terhadap indikator										Rata-rata	Rank
		R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	R-7	R-8	R-9	R-10		
1	Informasi Pelayanan	3	2	4	6	4	3	4	4	5	4	3,9	2
2	Persyaratan Pelayanan	5	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1,7	1
3	Prosedur/Alur Pelayanan	6	4	7	10	6	4	3	6	7	8	6,1	6
4	Jangka Waktu	8	6	3	2	3	6	6	2	1	3	4	3
5	Tarif/Biaya Pelayanan	2	5	6	7	8	2	1	7	6	7	5,1	4
6	Sarana Prasarana Pendukung	9	8	2	5	1	8	7	5	8	2	5,5	5
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	4		5	4	7	9	5	8	4	9	6,11	7

8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	10	9	10	9	10	10	9	9	3	10	8,9	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 8 (delapan) indikator SKM. Setiap indikator akan diterjemahkan ke dalam satu atau lebih pernyataan yang dapat diperinci sebagai berikut:

1. Informasi Pelayanan

- (1) Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan
- (2) Sistem informasi pelayanan mudah digunakan
- (3) Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ

2. Persyaratan Pelayanan

- (1) Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan
- (2) Kesesuaian persyaratan layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan
- (3) Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

3. Prosedur/Alur Pelayanan

- (1) Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan
- (2) Kesesuaian standar, prosedur, atau alur layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan
- (3) Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

4. Jangka Waktu

- (1) Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas
  - (2) Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
  - (3) Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan
5. Biaya/Tarif Pelayanan
- (1) Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas
  - (2) Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan
6. Sarana dan Prasarana Pendukung
- (1) Kemudahan sistem pelayanan online berupa proses pelayanan, meringkas waktu, hemat biaya.
7. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online
- (1) Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring
  - (2) Khusus pengguna layanan melalui tatap muka, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll)
  - (3) Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)
8. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
- (1) Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online)
  - (2) Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah
  - (3) Respon konsultasi dan pengaduan cepat
  - (4) Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas

### **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:

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

Keterangan: n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi  
 e = Batas toleransi kesalahan (*Margin of Error*).

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

Keterangan: n = Jumlah/ukuran sampel.  
 N = Jumlah/ukuran populasi.  
 $\chi^2$  = 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	Nilai Statistik		Margin Error	Ukuran Sampel
	N	P		
200000	0,5	1,96	3,13%	500
100000	0,5	1,96	3,12%	500
50000	0,5	1,96	3,11%	500
20000	0,5	1,96	3,09%	500
10000	0,5	1,96	3,05%	500

Pada tabel terlihat bahwa untuk ukuran sampel 500 responden dan jumlah pengguna layanan sebesar 6.837, maka *margin of error* sebesar 3,02 %. Data simulasi ini menunjukkan bahwa dengan jumlah populasi pengguna layanan Ditjen Aptika sampai dengan 200.000 pengguna dan ukuran sampel 500 responden, maka *margin of error* masih berada di bawah 5%.

### b. Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel

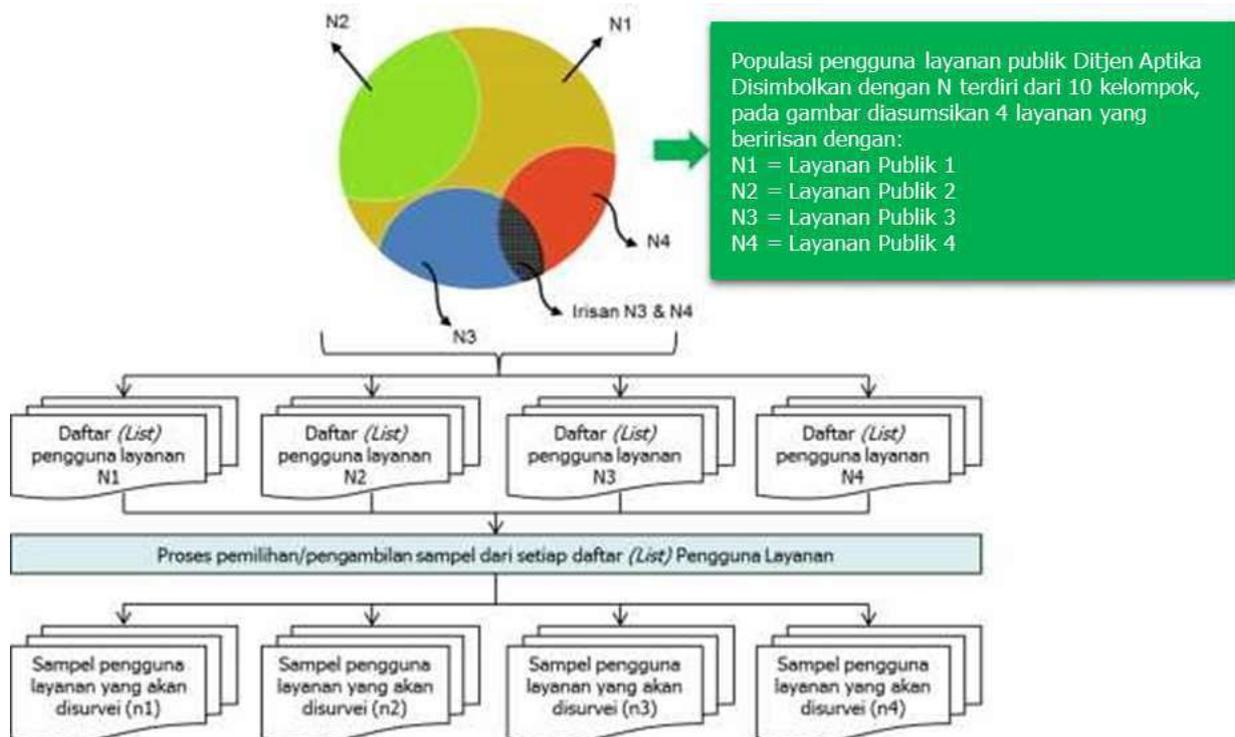
Setelah mendapatkan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen Aptika berdasarkan data pengguna layanan (*customer*) yang diperoleh dari 3 (tiga) unit layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen Aptika, selanjutnya disusun metode sampling yang akan digunakan untuk menentukan pengguna layanan 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 3 (Tiga) kelompok pengguna layanan, yaitu kelompok masyarakat yang mengurus layanan

- 1) Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Privat;
- 2) Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (*Indonesia Game Rating System / IGRS*);
- 3) Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE);

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. Ukuran Sampel

No.	Pelayanan Publik Ditjen Aptika	Responden
1	Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Privat (Domestik)	485
2	Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik ( <i>Indonesia Game Rating System / IGRS</i> )	10
3	Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE)	5
<b>Total</b>		<b>500</b>

#### 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)*<sup>1</sup> consists of that "part of quality management focused on providing confidence that quality requirements will be fulfilled". Terkait dengan

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

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 berikut <sup>2</sup>:

- 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)* <sup>2</sup> 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*).

QC Data Tahap II dilakukan oleh Tenaga Ahli dengan cara kembali melakukan *manual checking* terhadap semua data primer yang sudah terinput didalam aplikasi.

---

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 dapat melakukan sekali lagi Uji Petik, jika masih ditemukan data primer yang diragukan kebenarannya.

#### **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 FMIPA 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 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-ran kovarian (ko-ragam) antar item dan rata-ran 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 menggunakan metode pengumpulan data:

#### 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.
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 Telpon**

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 excels*, 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
<u>Skor responden 3</u>	=	<u>2</u>
<u>JUMLAH SKOR</u>	=	<u>9</u>
SKOR RATA-RATA	=	<b>3</b>

- 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>
<u>JUMLAH SKOR RESPONDEN 1</u>	=	<u>11</u>
SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1	=	<b>3,67</b>

begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2	=	<b>3,61</b>
SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3	=	<b>2,94</b>
SKOR RATA-RATA RESPONDEN 4	=	<b>4,27</b>
SKOR RATA-RATA RESPONDEN 5	=	<b>3,49</b>

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".

- 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)			
1.000 – 2.5996	2.600 – 3.0664	3.0644 – 3.5324	3.5324 – 4.000
D	C	B	A
25.00 – 64.99	65.00 – 76.60	76.61 – 88.30	88.31 – 100.00
NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)			
Keterangan:			
D = TIDAK BAIK			
C = KURANG BAIK			
B = BAIK			
A = SANGAT BAIK			

Tabel 2.7. 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:

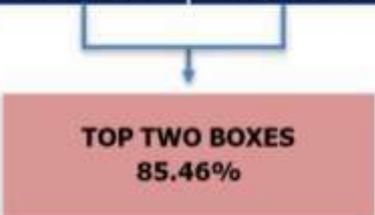
- a. **Langkah pertama**, hitung IKM untuk setiap responden yang disurvei dengan rumus (1), yaitu penjumlahan hasil perkalian antara skor yang diberikan responden dan bobot dari setiap indikator survei.
- b. **Langkah kedua**, setelah memperoleh IKM untuk setiap responden, selanjutnya IKM tersebut diklasifikasikan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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,599	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,600 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,064 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,532 - 4,000	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

- 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)**.

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



**TOP TWO BOXES**  
85.46%

### 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 Pendahuluan

Laporan pendahuluan berisi perancangan dan persiapan survei kepuasan masyarakat Ditjen Aptika yang mencakup:

- a. Perancangan pelaksanaan dan daftar pertanyaan survei,
- b. Penentuan metodologi penelitian yang akan digunakan,
- c. Penentuan pendekatan dan teknik analisa data yang akan digunakan untuk mengolah data survey
- d. Persiapan teknis pelaksanaan riset kepada surveyor/SDM yang terlibat.

Laporan pendahuluan disampaikan pada bulan kedua (60 hari kalender) setelah tanggal kontrak swakelola sebanyak 2 eksemplar.

### 2.3.4.2. Laporan Antara

Laporan Antara mencakup perkembangan proses pelaksanaan survei, rincian responden yang telah dilakukan wawancara dan perkembangan entry data. Laporan Antara disampaikan paling lambat pada bulan ketiga (90 hari kalender) setelah tanggal kontrak swakelola dalam bentuk digital.

### 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:

- a. Rekap entry data
- b. Hasil Analisa data berupa nilai indeks kepuasan masyarakat Dit. Tata Kelola Aptika
- c. Nilai indeks kepuasan masyarakat untuk masing-masing layanan
- d. Rekomendasi perbaikan layanan
- e. Tingkat kepentingan dari aspek layanan di Dit. Tata Kelola Aptika

Laporan Akhir disampaikan paling lambat pada bulan keempat (120 hari kalender) setelah tanggal kontrak swakelola sebanyak 2 eksemplar. Laporan tersebut dibuat oleh pihak lembaga pelaksana survei dan disampaikan kepada Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika dalam bentuk fisik dan digital (format .docx dan .pdf) untuk memperoleh persetujuan.

## **BAB** **3**

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab Hasil dan Pembahasan ditampilkan hasil kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen APTIKA tahun 2023. Data yang digunakan dalam pembahasan adalah data yang

diperoleh dari survei yang dilakukan tim FMIPA IPB. Terdapat 3 layanan yang akan digunakan sebagai penentuan IKM pelayanan publik Ditjen Aptika, diantaranya adalah Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Privat, Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS), Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE). Perhitungan IKM pelayanan publik Ditjen APTIKA dilakukan dengan melakukan perhitungan agregasi dari tiga layanan tersebut.

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

- 1) Profil Responden Survei Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023.
- 2) IKM Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023.
- 3) *Top Two Boxes Analysis* (TTB) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023
- 4) *Gap Analysis* Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023
- 5) *Importance Performance Analysis* (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023
- 6) IPAK Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023.

### 3.1 PROFIL RESPONDEN

Secara keseluruhan pencapaian survei sudah melebihi target yaitu sebesar 110,20%, 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 untuk layanan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Privat adalah 537 responden, untuk layanan Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS) adalah 6 responden, dan untuk layanan Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PsrE) adalah 8 responden. Jumlah pencapaian responden untuk setiap layanan dapat dilihat secara detail pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3.1. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen APTIKA Tahun 2023

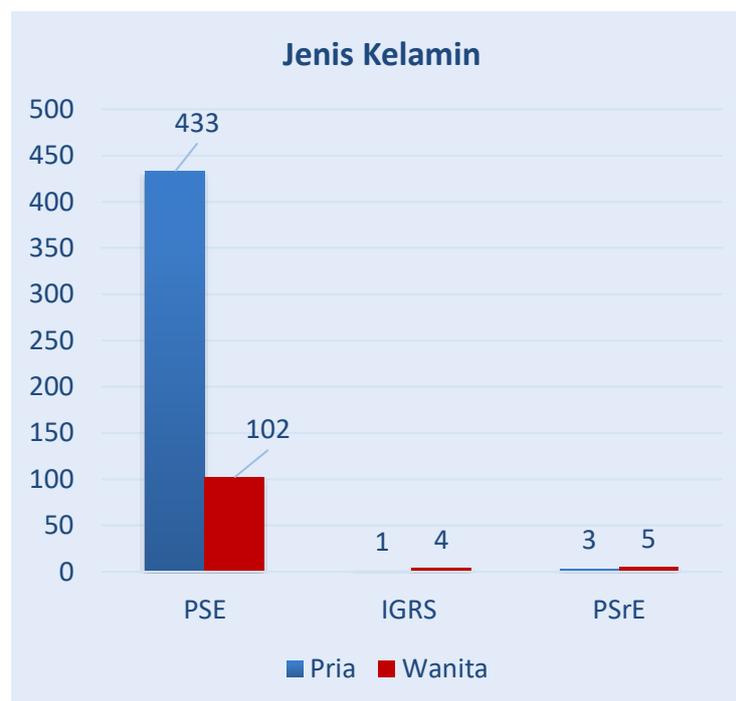
No	Nama Layanan	Target	Pencapaian	Bobot
1	Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat (PSE)	485	537	110,72%
2	Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE)	5	8	160,00%
3	Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS)	10	6	60,00%
Total		500	551	110,20%

Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023

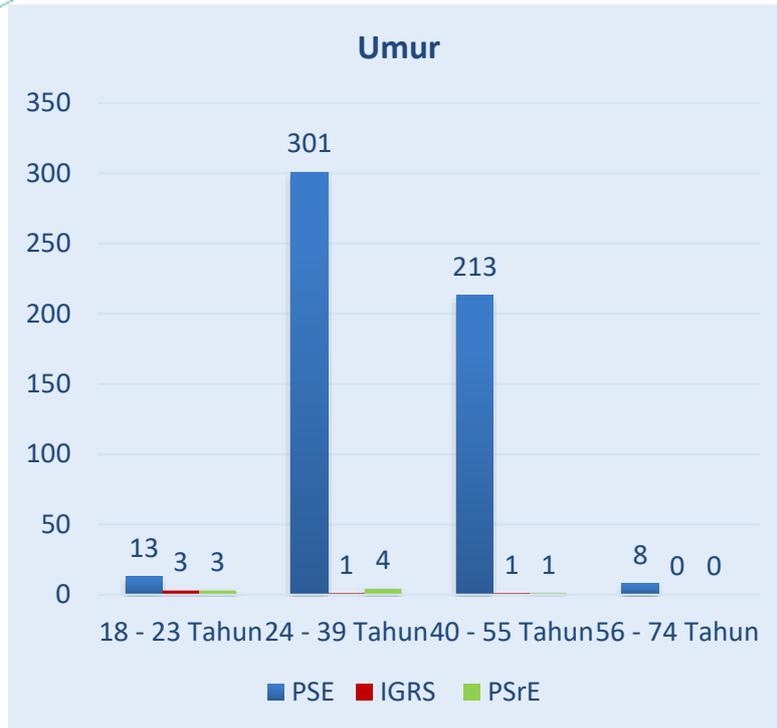
No	Parameter Demografi		PSE		IGRS		PSrE		Keseluruhan		
			Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
1	Jenis Kelamin	Pria		433	80,93%	1	20,00%	3	37,50%	437	79,74%
2		Wanita		102	19,07%	4	80,00%	5	62,50%	111	20,26%
<b>Sub Parameter Total</b>			<b>535</b>		<b>5</b>		<b>8</b>		<b>548</b>		
3	Kategori Usia	18 - 23 Tahun	Gen Z	13	2,43%	3	60,00%	3	37,50%	19	3,47%
4		24 - 39 Tahun	Milenial	301	56,26%	1	20,00%	4	50,00%	306	55,84%
5		40 - 55 Tahun	Gen X	213	39,81%	1	20,00%	1	12,50%	215	39,23%
6		56 - 74 Tahun	Baby Boomer	8	1,50%	0	0,00%	0	0,00%	8	1,46%
<b>Sub Parameter Total</b>			<b>535</b>		<b>5</b>		<b>8</b>		<b>548</b>		
7	Pendidikan	SD atau sederajat		0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
8		SMP atau sederajat		2	0,37%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,36%
9		SMA atau sederajat		26	4,86%	1	20,00%	0	0,00%	27	4,93%
10		Diploma (D1/D2/D3)		17	3,18%	0	0,00%	0	0,00%	17	3,10%
11		S1/D4		434	81,12%	3	60,00%	8	100,00%	445	81,20%
12		S2		54	10,09%	1	20,00%	0	0,00%	55	10,04%
13		S3		2	0,37%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,36%
<b>Sub Parameter Total</b>			<b>535</b>		<b>5</b>		<b>8</b>		<b>548</b>		
14	Frekuensi Pengurusan Layanan	1 kali		360	67,29%	1	20,00%	1	12,50%	362	66,06%
15		2 kali		98	18,32%	0	0,00%	1	12,50%	99	18,07%
16		Lebih dari 2 kali		77	14,39%	4	80,00%	6	75,00%	87	15,88%
<b>Sub Parameter Total</b>			<b>535</b>		<b>5</b>		<b>8</b>		<b>548</b>		

Profil responden dalam **Layanan PSE Lingkup Privat** jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya terdiri dari Laki-Laki (80,93%) dan perempuan (19,07%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (81,12%) dan paling banyak berumur 24-39 tahun (56,26%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak adalah 1 kali (67,29%). Profil responden dalam **layanan Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS)** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Perempuan (80,00%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (60,00%) dan paling banyak berumur 18–23 tahun (60,00%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak lebih dari 2 kali (80,00%). Profil responden dalam **Layanan Penyelenggara Sertifikat Elektronik** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (79,74%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (81,20%) dan paling banyak berumur 24-39 tahun (50,00%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak lebih dari 2 kali (75,00%).

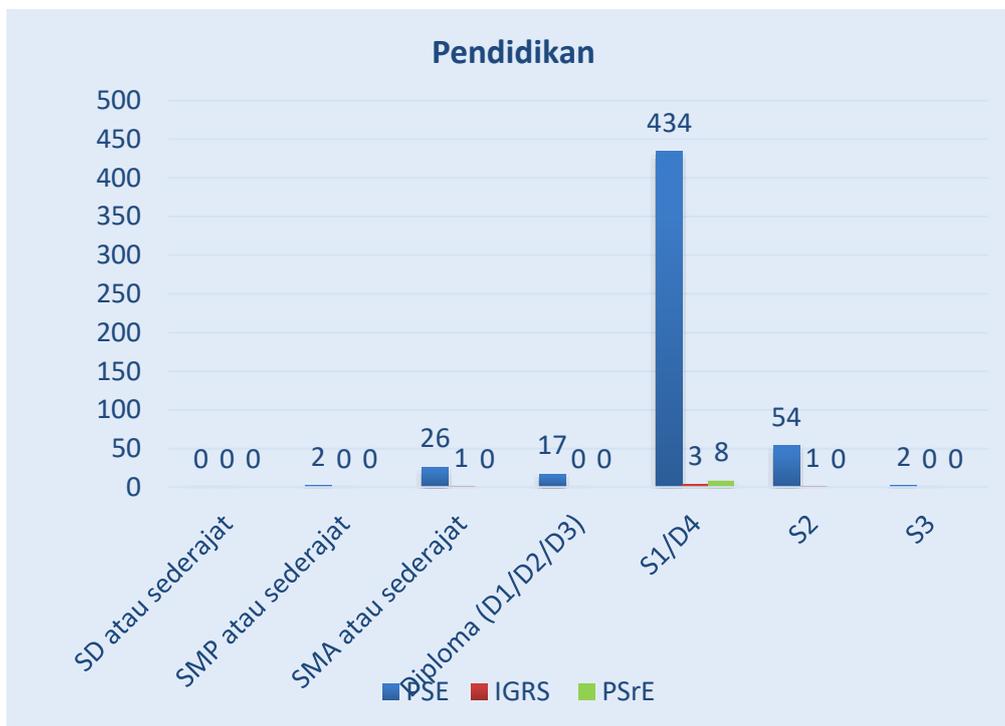
Pelayanan publik dilakukan pada responden yang menggunakan layanan publik di Direktorat Tata Kelola APTIKA baik untuk kali pertama atau lebih. Berikut disajikan data frekuensi responden dalam melaksanakan layanan publik maka dapat dilihat pada grafik berikut.



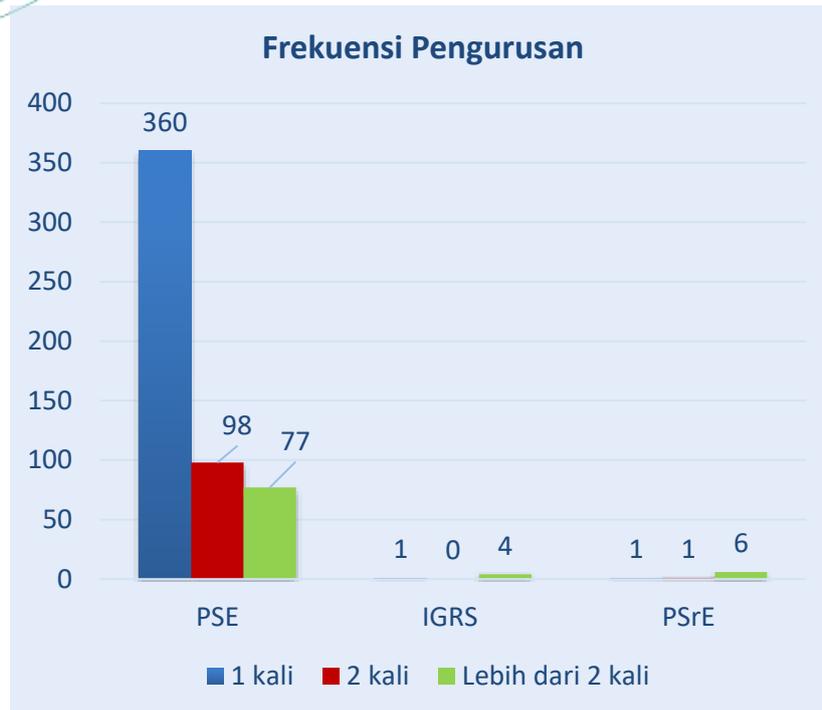
Gambar 3.1. Frekuensi jenis kelamin responden dalam menggunakan layanan di Direktorat Tata Kelola APTIKA



Gambar 3.2. Frekuensi umur responden dalam menggunakan layanan di Direktorat Tata Kelola APTIKA



Gambar 3.3. Frekuensi tingkat pendidikan responden dalam menggunakan layanan di Direktorat Tata Kelola APTIKA



Gambar 3.4. Frekuensi responden dalam menggunakan layanan di Direktorat Tata Kelola APTIKA

Jika dilihat pada gambar diatas frekuensi responden dalam menggunakan layanan publik maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari pengguna layanan merupakan orang yang baru pertama kali menggunakan layanan di Direktorat Tata Kelola APTIKA. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa para pengguna layanan belum sepenuhnya mengetahui prosedur dalam penggunaan layanan.

### 3.2 IKM PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023

Pengukuran IKM Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 didasarkan pada 3 jenis layanan publik yaitu PSE Lingkup Privat, IGRS, dan PSRE. 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 2023 pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri oleh Tim FMIPA IPB. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA

No.	Layanan	IPKP		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala (1-4)	Skala (1-100)		
1	Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat	3,53	88,28	B	BAIK
2	Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE)	3,42	85,57	B	BAIK

No.	Layanan	IPKP		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala (1-4)	Skala (1-100)		
3	Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS)	3,35	83,72	B	BAIK
<b>IPKP Tahun 2023</b>		<b>3,53</b>	<b>88,19</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>Tahun 2022</b>		<b>3,42</b>	<b>85,45</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
<b>Tahun 2021</b>		<b>3,33</b>	<b>83,25</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Tata Kelola APTIKA jika dilihat berdasarkan layanannya tersaji pada tabel yaitu layanan yang memperoleh IKM tertinggi adalah layanan PSE Lingkup Privat dengan IKM sebesar 3,53, sedangkan layanan yang memperoleh nilai IKM terendah adalah layanan Klasifikasi permainan Interaktif Elektronik (IGRS) dengan IKM sebesar 3,35.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Tata Kelola APTIKA secara keseluruhan pada tahun 2023 sebesar **3,53** atau **88,19**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Direktorat Tata Kelola APTIKA dikategorikan "**BAIK**" dengan mutu pelayanan **B**. Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu "**Tarif/Biaya Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,65** atau **91,18** dalam kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu "**Informasi Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,47** atau **86,68**. Walaupun demikian, penilaian responden terhadap indikator tersebut masih dalam kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keseluruhan

No.	Layanan	IPKP Keseluruhan		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala (1-4)	Skala (1-100)		
1	Informasi Pelayanan	3,47	86,68	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3,51	87,78	B	BAIK
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,47	86,78	B	BAIK
4	Jangka Waktu	3,52	87,91	B	BAIK
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,65	91,18	A	SANGAT BAIK
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,59	89,69	A	SANGAT BAIK
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,53	88,25	B	BAIK
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,49	87,27	B	BAIK
<b>IPKP</b>		<b>3,53</b>	<b>88,19</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

### 3.2.1 IKM Pelayanan Publik Layanan PSE Lingkup Privat

Hasil penilaian indikator IKM layanan PSE Lingkup Privat disajikan pada Tabel 3.5. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan PSE Lingkup Privat sebesar **3,53** atau **88,28**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Tarif/Biaya Pelayanan**" sebesar **3,65** atau **91,34** dan terendah pada indikator "**Informasi Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,47** atau **88,75**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan PSE Lingkup Privat

No.	Layanan	IPKP PSE		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala (1-4)	Skala (1-100)		
1	Informasi Pelayanan	3,47	86,75	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3,51	87,78	B	BAIK
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,48	86,92	B	BAIK
4	Jangka Waktu	3,52	87,92	B	BAIK
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,65	91,34	A	SANGAT BAIK
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,60	89,90	A	SANGAT BAIK
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,53	88,35	A	SANGAT BAIK
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,49	87,29	B	BAIK
<b>IPKP</b>		<b>3,53</b>	<b>88,28</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

### 3.2.2 IKM Pelayanan Publik Layanan IGRS

Hasil penilaian indikator IKM layanan IGRS disajikan pada Tabel 3.6. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan IGRS sebesar **3,35** atau **83,72**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Persyaratan Pelayanan**" dan "**Jangka Waktu**" sebesar **3,67** atau **91,67** dan terendah pada indikator "**Sarana Prasarana Pendukung**" dengan nilai sebesar **3,00** atau **75,00**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**KURANG BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **C**.

Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan IGRS

No.	Layanan	IPKP IGRS		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala (1-4)	Skala (1-100)		
1	Informasi Pelayanan	3,33	83,33	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3,67	91,67	A	SANGAT BAIK
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,17	79,17	B	BAIK
4	Jangka Waktu	3,67	91,67	A	SANGAT BAIK
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,25	81,25	B	BAIK
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,00	75,00	C	KURANG BAIK
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,33	83,33	B	BAIK
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,38	84,38	B	BAIK
<b>IPKP</b>		<b>3,35</b>	<b>83,72</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

### 3.2.3 IKM Pelayanan Publik Layanan PSRE

Hasil penilaian indikator IKM layanan PSRE disajikan pada Tabel 3.7. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan PSRE sebesar **3,42** atau **85,57**. Nilai

tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Tarif/Biaya Pelayanan**" dan "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" sebesar **3,50** atau **87,50** dan terendah pada indikator "**Prosedur/Alur Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,33** atau **83,33**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan PSRE

No.	Layanan	IPKP PSrE		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala (1-4)	Skala (1-100)		
1	Informasi Pelayanan	3,40	85,00	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3,40	85,00	B	BAIK
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,33	83,33	B	BAIK
4	Jangka Waktu	3,38	84,58	B	BAIK
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,50	87,50	B	BAIK
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,47	86,67	B	BAIK
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,40	85,00	B	BAIK
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,50	87,50	B	BAIK
<b>IPKP</b>		<b>3,42</b>	<b>85,57</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

### 3.3 TOP TWO BOXES ANALYSIS (TTB) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023

Analisis *Top Two Boxes* (TTB) merupakan analisis untuk menghitung persentase (%) responden yang telah "puas" atas kualitas layanan publik Direktorat Tata Kelola APTIKA. Analisis TTB memberikan gambaran keberhasilan dari kualitas Pelayanan Direktorat Tata Kelola APTIKA. Gambaran keberhasilan kualitas Pelayanan Direktorat Tata Kelola APTIKA ini berupa persentase (%) masyarakat pengguna layanan yang memberikan penilaian positif terhadap kualitas Pelayanan Direktorat Tata Kelola 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 Direktorat Tata Kelola APTIKA dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA

No.	Layanan	Keseluruhan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Informasi Pelayanan	0,25%	3,11%	46,18%	50,47%	100,00%
2	Persyaratan Pelayanan	0,18%	1,36%	45,68%	52,77%	100,00%
3	Prosedur/Alur Pelayanan	0,19%	1,49%	49,04%	49,29%	100,00%
4	Jangka Waktu	0,19%	2,24%	43,34%	54,23%	100,00%
5	Tarif/Biaya Pelayanan	0,56%	0,85%	31,55%	67,04%	100,00%
6	Sarana Prasarana Pendukung	0,56%	0,75%	37,59%	61,11%	100,00%

7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	0,37%	1,03%	43,75%	54,85%	100,00%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	0,79%	4,76%	39,15%	55,29%	100,00%
Rata-rata				42,03%	55,63%	
TTB				97,67%		

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA pada tabel 3.8 menunjukkan bahwa mayoritas 97,67% sudah memberikan penilaian positif atas layanan publik pada layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "**puas**" sebanyak 42,03%, dan "**sangat puas**" sebanyak 55,63%. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**".

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

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan domain pada tabel 3.9 menunjukkan bahwa mayoritas 97,62% sudah memberikan penilaian positif atas layanan PSE Lingkup Privat. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "**puas**" sebanyak 41,74% dan "**sangat puas**" sebanyak 55,88%. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**".

Tabel 3.9. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan PSE Lingkup Privat

No.	Layanan	PSE Lingkup Privat				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Informasi Pelayanan	0,25%	3,15%	45,97%	50,63%	100,00%
2	Persyaratan Pelayanan	0,19%	1,38%	45,55%	52,88%	100,00%
3	Prosedur/Alur Pelayanan	0,19%	1,51%	48,74%	49,56%	100,00%
4	Jangka Waktu	0,19%	2,27%	43,23%	54,32%	100,00%
5	Tarif/Biaya Pelayanan	0,57%	0,86%	31,21%	67,36%	100,00%
6	Sarana Prasarana Pendukung	0,57%	0,76%	37,20%	61,48%	100,00%
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	0,37%	1,05%	43,54%	55,04%	100,00%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	0,82%	4,95%	38,46%	55,77%	100,00%
Rata-rata				41,74%	55,88%	
TTB				97,62%		

### 3.3.2 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan IGRS

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan IGRS pada tabel 3.10 menunjukkan bahwa mayoritas 100,00% sudah memberikan penilaian positif atas layanan IGRS. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "**puas**" sebanyak 63,54% dan "**sangat puas**" sebanyak 36,46%. 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 IGRS. Indikator yang perlu

mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu **"Sarana Prasarana Pendukung"**.

Tabel 3.10. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan IGRS

No.	Layanan	IGRS				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Informasi Pelayanan	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	100,00%
2	Persyaratan Pelayanan	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
3	Prosedur/Alur Pelayanan	0,00%	0,00%	83,33%	16,67%	100,00%
4	Jangka Waktu	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
5	Tarif/Biaya Pelayanan	0,00%	0,00%	75,00%	25,00%	100,00%
6	Sarana Prasarana Pendukung	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	100,00%
Rata-rata				63,54%	36,46%	
TTB				100,00%		

### 3.3.3 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan PSrE

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan PSrE pada tabel 3.11 menunjukkan bahwa mayoritas 100,00% sudah memberikan penilaian positif atas layanan PSrE. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa **"puas"** sebanyak 57,69% dan **"sangat puas"** sebanyak 42,31%. 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 PSrE. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu **"Prosedur/Alur Pelayanan"**.

Tabel 3.11. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan PSrE

No.	Layanan	PSrE				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Informasi Pelayanan	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	100,00%
2	Persyaratan Pelayanan	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	100,00%
3	Prosedur/Alur Pelayanan	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	100,00%
4	Jangka Waktu	0,00%	0,00%	61,54%	38,46%	100,00%
5	Tarif/Biaya Pelayanan	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%
6	Sarana Prasarana Pendukung	0,00%	0,00%	53,33%	46,67%	100,00%
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	0,00%	0,00%	60,00%	40,00%	100,00%
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%
Rata-rata				57,69%	42,31%	
TTB				100,00%		

## 3.4 KEPENTINGAN PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA

## KELOLA APTIKA TAHUN 2023

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 dapat dilihat pada Tabel 3.12. 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 3.12. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023

No.	Layanan	Kepentingan	
		Skala (1-4)	Skala (1-100)
1	Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat	3,47	86,68
2	Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE)	3,57	89,29
3	Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS)	3,38	84,38
<b>Kepentingan</b>		<b>3,47</b>	<b>86,67</b>

Layanan yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**PSrE**" dengan nilai sebesar **3,57**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Klasifikasi Rating Game IGRS**" dengan nilai sebesar **3,38**. Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 untuk seluruh layanan dapat dilihat pada Tabel 3.13

Tabel 3.13 Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 Untuk setiap layanan

No.	Layanan	Kepentingan Keseluruhan	
		Skala (1-4)	Skala (1-100)
1	Informasi Pelayanan	3,45	86,25
2	Persyaratan Pelayanan	3,47	86,76
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,44	85,98
4	Jangka Waktu	3,50	87,39
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,46	86,51
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,44	86,12
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,46	86,42
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,52	87,91
<b>Kepentingan</b>		<b>3,47</b>	<b>86,67</b>

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" dengan nilai sebesar **3,52**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Prosedur/Alur Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,44**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

### 3.4.1 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan PSE Lingkup Privat

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan publik layanan PSE Lingkup Privat pada tabel 3.14 menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" dengan nilai sebesar **3,51**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Prosedur/Alur Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,44**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.14 Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Untuk PSE Lingkup Privat

No.	Layanan	Kepentingan PSE	
		Skala (1-4)	Skala (1-100)
1	Informasi Pelayanan	3,46	86,44
2	Persyaratan Pelayanan	3,48	86,91
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,44	86,03
4	Jangka Waktu	3,49	87,29
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,46	86,45
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,45	86,16
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,46	86,42
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,51	87,76
<b>Kepentingan</b>		<b>3,47</b>	<b>86,68</b>

### 3.4.2 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan IGRS

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan publik layanan IGRS tabel 3.15 menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" dengan nilai sebesar **4,00**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Informasi Pelayanan**", "**Persyaratan Pelayanan**", dan "**Sarana Prasarana Pendukung**" dengan nilai sebesar **3,00**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.15. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Untuk IGRS

No.	Layanan	Kepentingan IGRS	
		Skala (1-4)	Skala (1-100)
1	Informasi Pelayanan	3,00	75,00
2	Persyaratan Pelayanan	3,00	75,00
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,25	81,25
4	Jangka Waktu	3,75	93,75
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,50	87,50
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,00	75,00
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,50	87,50
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	4,00	100,00
<b>Kepentingan</b>		<b>3,38</b>	<b>84,38</b>

### 3.4.3 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan PSrE

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan publik layanan PSrE tabel 3.16 menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah

“**Sarana Prasarana Pendukung**” dengan nilai sebesar **3,67**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah “**Informasi Pelayanan**” dengan nilai sebesar **3,29**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.16. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Untuk PSrE

No.	Layanan	Kepentingan PSrE	
		Skala (1-4)	Skala (1-100)
1	Informasi Pelayanan	3,29	82,14
2	Persyaratan Pelayanan	3,43	85,71
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,43	85,71
4	Jangka Waktu	3,57	89,29
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,57	89,29
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,67	91,67
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,43	85,71
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,57	89,29
<b>Kepentingan</b>		<b>3,57</b>	<b>89,29</b>

### 3.5 GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA

*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 bawah kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas bawah 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 Direktorat Tata Kelola APTIKA digunakan *Gap Analysis*. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam Tabel 3.17.

Tabel 3.17. *Gap Analysis* Pelayanan Publik Ditjen Aptika Layanan

No.	Layanan	IPKP		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat	3,53	88,28	3,47	86,68	0,06	1,60
2	Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE)	3,42	85,57	3,57	89,29	- 0,15	- 3,71
3	Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS)	3,35	83,72	3,38	84,38	- 0,03	- 0,65
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,04</b>	<b>- 0,92</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,11</b>	<b>2,67</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,01</b>	<b>7,11</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,11</b>	<b>- 2,77</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>0,04</b>	<b>0,93</b>

Pada *Gap Analysis* untuk Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* layanan tersebut lebar atau besar adalah *gap* yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu -0,11. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada

layanan PSrE. Fakta ini menunjukkan bahwa pada layanan ini, pengguna layanan publik Direktorat Tata Kelola APTIKA berharap sangat besar terhadap PSrE oleh Pelayanan Publik Ditjen APTIKA. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.18. *Gap Analysis* Pelayanan Publik Ditjen Aptika Perindikator

No.	Layanan	IPKP		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Informasi Pelayanan	3,47	86,68	3,45	86,25	0,02	0,43
2	Persyaratan Pelayanan	3,51	87,78	3,47	86,76	0,04	1,02
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,47	86,78	3,44	85,98	0,03	0,81
4	Jangka Waktu	3,52	87,91	3,50	87,39	0,02	0,52
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,65	91,18	3,46	86,51	0,19	4,67
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,59	89,69	3,44	86,12	0,14	3,57
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,53	88,25	3,46	86,42	0,07	1,83
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,49	87,27	3,52	87,91	- 0,03	- 0,65
	<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>					<b>0,06</b>	<b>1,53</b>
	<b>Simpangan Baku (Standard Deviation</b>					<b>0,07</b>	<b>1,77</b>
	<b>Keragaman (Variance)</b>					<b>0,00</b>	<b>3,12</b>
	<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>					<b>0,01</b>	<b>0,30</b>
	<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>					<b>0,11</b>	<b>2,75</b>

Pada *Gap Analysis* untuk Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu 0,01. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" (-0,03). Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan publik Direktorat Tata Kelola APTIKA berharap sangat besar terhadap kualitas Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang diberikan oleh Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

### 3.5.1 *Gap Analysis* Layanan PSE Lingkup Privat

Hasil dari *gap analysis* pada layanan PSE Lingkup Private disajikan dalam Tabel 3.19. Pada *Gap Analysis* untuk layanan PSE Lingkup Private ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu 0,01. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" (-0,02).

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

Tabel 3.19. *Gap Analysis* layanan PSE Lingkup Private

No.	Layanan	IPKP		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Informasi Pelayanan	3,47	86,75	3,46	86,44	0,01	0,31
2	Persyaratan Pelayanan	3,51	87,78	3,48	86,91	0,03	0,87
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,48	86,92	3,44	86,03	0,04	0,89
4	Jangka Waktu	3,52	87,92	3,49	87,29	0,03	0,63
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,65	91,34	3,46	86,45	0,20	4,89
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,60	89,90	3,45	86,16	0,15	3,74
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,53	88,35	3,46	86,42	0,08	1,94
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,49	87,29	3,51	87,76	- 0,02	- 0,46
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>0,06</b>	<b>1,60</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,07</b>	<b>1,83</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,01</b>	<b>3,34</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>0,01</b>	<b>0,33</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>0,11</b>	<b>2,87</b>

### 3.5.2 Gap Analysis Layanan IGRS

Hasil dari *gap analysis* pada layanan IGRS disajikan dalam Tabel 3.20. Pada *Gap Analysis* untuk layanan IGRS ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu -0,29. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" (-0,63). Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan IGRS berharap sangat besar terhadap Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang diberikan oleh unit layanan IGRS. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.20. *Gap Analysis* layanan IGRS

No.	Layanan	IPKP		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Informasi Pelayanan	3,33	83,33	3,00	75,00	0,33	8,33
2	Persyaratan Pelayanan	3,67	91,67	3,00	75,00	0,67	16,67
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,17	79,17	3,25	81,25	- 0,08	- 2,08
4	Jangka Waktu	3,67	91,67	3,75	93,75	- 0,08	- 2,08
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,25	81,25	3,50	87,50	- 0,25	- 6,25
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,00	75,00	3,00	75,00	-	-
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,33	83,33	3,50	87,50	- 0,17	- 4,17
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,38	84,38	4,00	100,00	- 0,63	- 15,63
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,03</b>	<b>- 0,65</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,39</b>	<b>9,66</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,15</b>	<b>93,30</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,29</b>	<b>- 7,34</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>0,24</b>	<b>6,04</b>

### 3.5.3 Gap Analysis Layanan PSrE

Hasil dari *gap analysis* pada layanan PSRE disajikan dalam Tabel 3.21. Pada *Gap Analysis* untuk layanan PSRE ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu -0,14. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator “**Jangka Waktu**” (-0,19), dan “**Sarana Prasarana Pendukung**” (-0,20).

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan PSrE berharap sangat besar terhadap kualitas Jangka Waktu, dan Sarana Prasarana Pendukung yang diberikan oleh unit layanan PSrE. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.21. *Gap Analysis* layanan PSRE

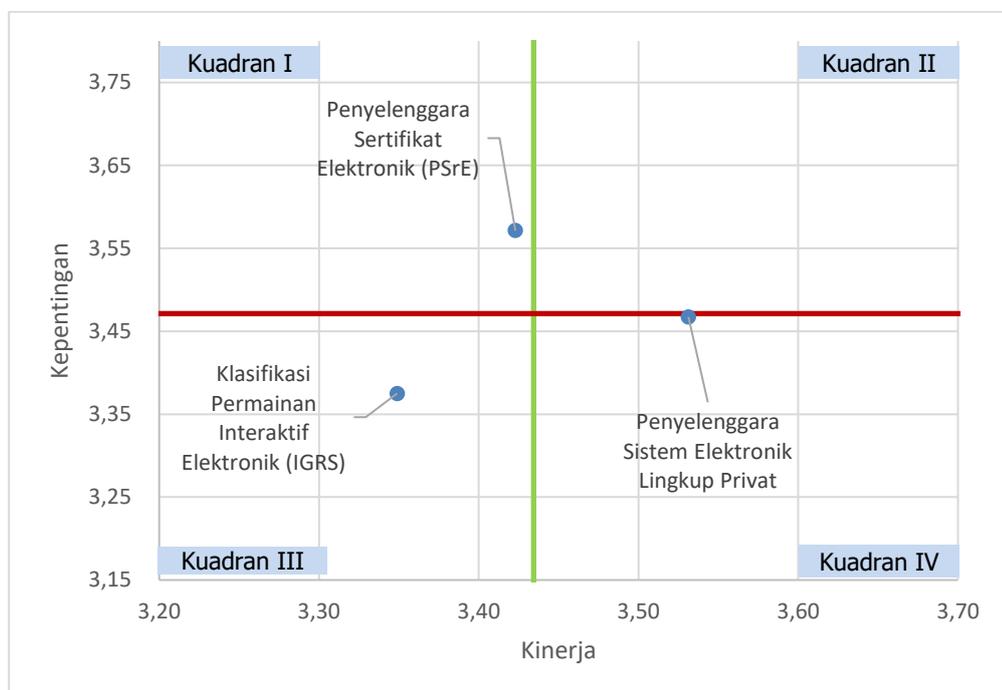
No.	Layanan	IPKP		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Informasi Pelayanan	3,40	85,00	3,29	82,14	0,11	2,86
2	Persyaratan Pelayanan	3,40	85,00	3,43	85,71	- 0,03	- 0,71
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,33	83,33	3,43	85,71	- 0,10	- 2,38
4	Jangka Waktu	3,38	84,58	3,57	89,29	- 0,19	- 4,70
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,50	87,50	3,57	89,29	- 0,07	- 1,79
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,47	86,67	3,67	91,67	- 0,20	- 5,00
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,40	85,00	3,43	85,71	- 0,03	- 0,71
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,50	87,50	3,57	89,29	- 0,07	- 1,79
	<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>					<b>- 0,07</b>	<b>- 1,78</b>
	<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>					<b>0,10</b>	<b>2,48</b>
	<b>Keragaman (Variance)</b>					<b>0,01</b>	<b>6,15</b>
	<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>					<b>- 0,14</b>	<b>- 3,50</b>
	<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>					<b>- 0,00</b>	<b>- 0,06</b>

### 3.6 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA 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 Direktorat Tata Kelola APTIKA. Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 tersaji pada Tabel 3.22 berikut.

Tabel 3.22. *Importance Performance Analysis* (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA

No.	Layanan	IPKP Kepentingan	
		Skala 1-4	
1	Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat	3,53	3,47
2	Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE)	3,42	3,57
3	Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS)	3,35	3,38



Gambar 3.5. *Importance Performance Analysis* (IPA) Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA

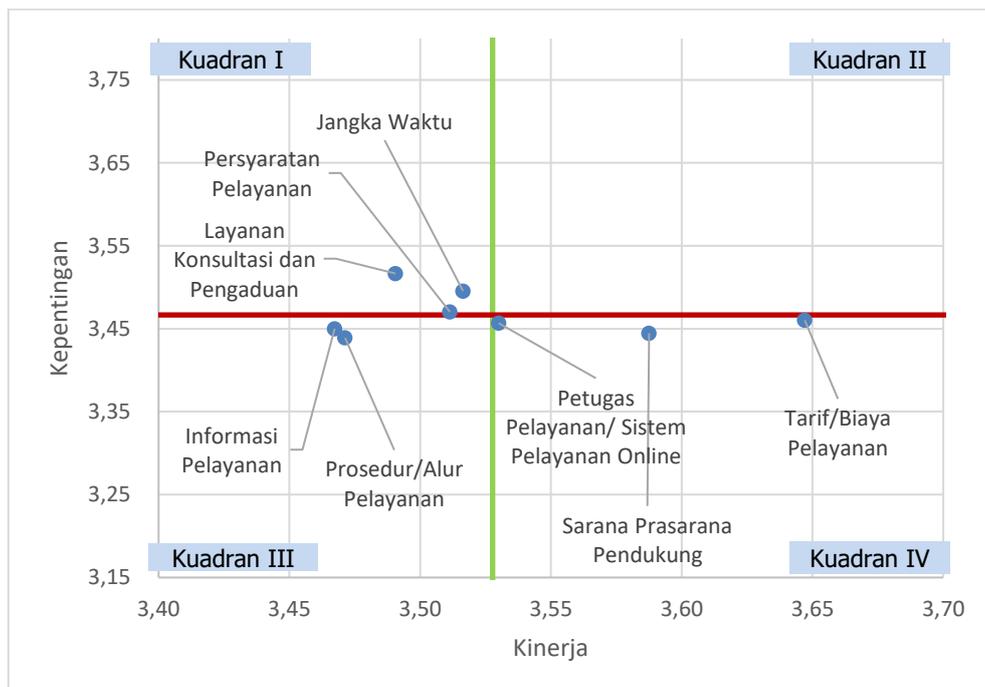
Analisis kuadran digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari masing-masing indikator survei kepuasan pengguna layanan publik Direktorat Tata Kelola APTIKA. Ada 8 (delapan) indikator pada survei ini yaitu :

- a. Informasi Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Prosedur/Alur Pelayanan
- d. Jangka Waktu
- e. Tarif/Biaya Pelayanan
- f. Sarana Prasarana Pendukung
- g. Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online
- h. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Tabel 3.23. *Importance Performance Analysis* (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Per Indikator

No.	Layanan	IPKP Kepentingan	
		Skala 1-4	
1	Informasi Pelayanan	3,47	3,45
2	Persyaratan Pelayanan	3,51	3,47
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,47	3,44
4	Jangka Waktu	3,52	3,50
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,65	3,46
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,59	3,44
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,53	3,46
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,49	3,52

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 secara keseluruhan tersaji pada Gambar 3.6 berikut.



Gambar 3.6. *Importance Performance Analysis (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Per Indikator*

- **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 yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
2. Jangka Waktu

### 3. Persyaratan Pelayanan

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. Prosedur/Alur Pelayanan
2. Informasi Pelayanan

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

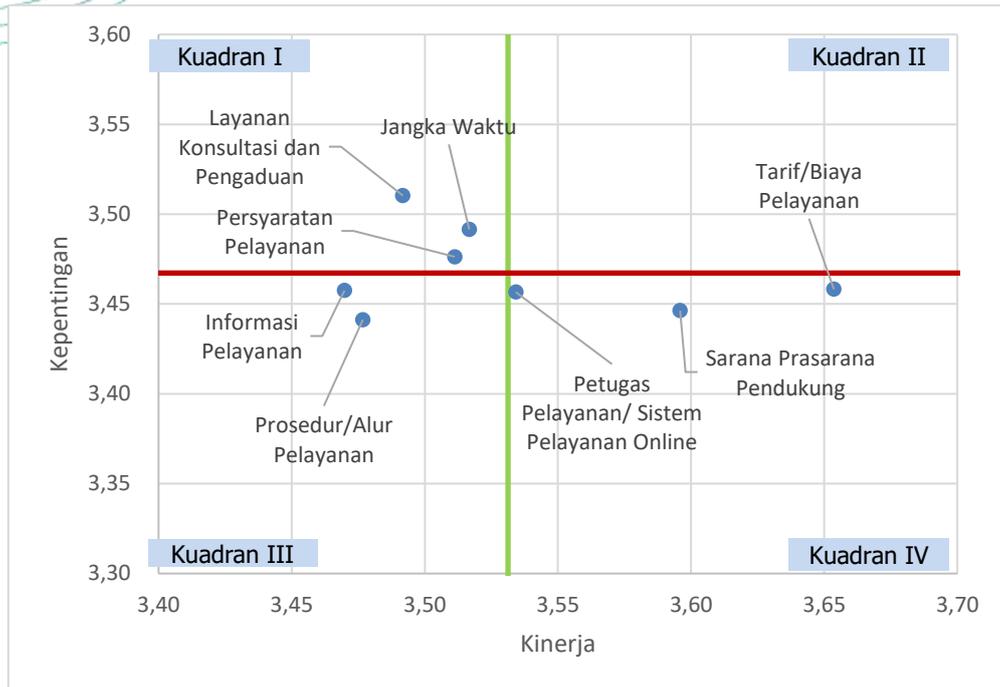
Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. Tarif/Biaya Pelayanan
2. Sarana Prasarana Pendukung
3. Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online

#### 3.6.1 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PSE Lingkup Privat

Tabel 3.24. Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PSE Lingkup Privat

No.	Layanan	IPKP Kepentingan	
		Skala 1-4	
1	Informasi Pelayanan	3,47	3,46
2	Persyaratan Pelayanan	3,51	3,48
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,48	3,44
4	Jangka Waktu	3,52	3,49
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,65	3,46
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,60	3,45
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,53	3,46
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,49	3,51



Gambar 3.7. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PSE Lingkup Privat*

Hasil analisis kuadran terhadap layanan PSE Lingkup Private tersaji pada Gambar 3.7.

- **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 yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
2. Jangka Waktu
3. Persyaratan Pelayanan

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. Informasi Pelayanan
2. Prosedur/Alur Pelayanan

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-

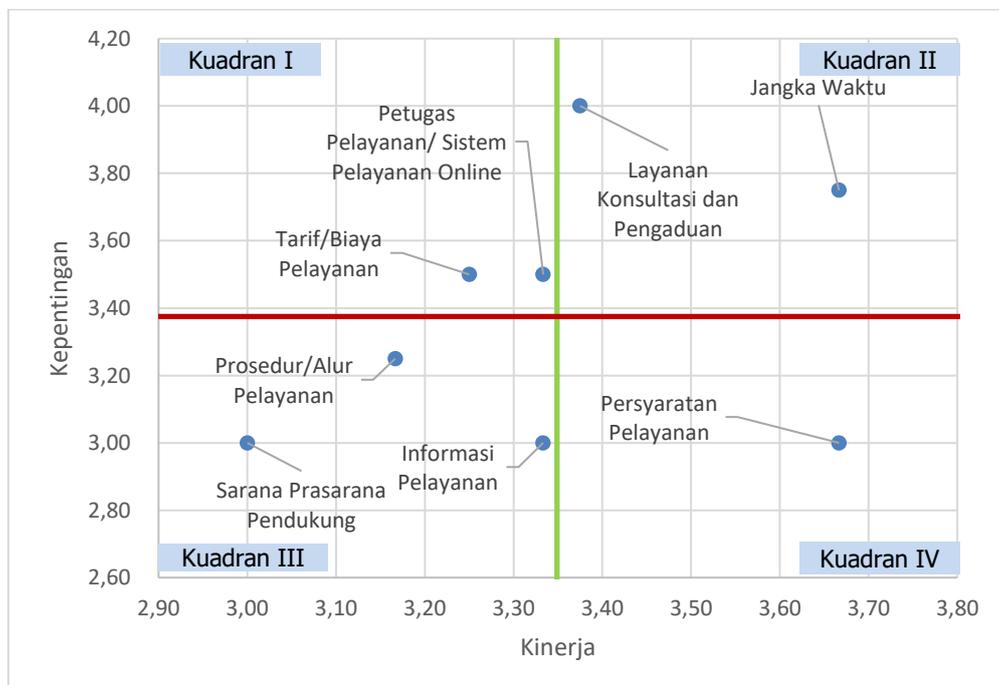
indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online
2. Sarana Prasarana Pendukung
3. Tarif/Biaya Pelayanan

### 3.6.2 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan IGRS

Tabel 3.25. Importance Performance Analysis (IPA) Layanan IGRS

No.	Layanan	IPKP Kepentingan	
		Skala 1-4	
1	Informasi Pelayanan	3,33	3,00
2	Persyaratan Pelayanan	3,67	3,00
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,17	3,25
4	Jangka Waktu	3,67	3,75
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,25	3,50
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,00	3,00
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,33	3,50
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,38	4,00



Gambar 3.8. Importance Performance Analysis (IPA) Layanan IGRS

Hasil analisis kuadran terhadap layanan IGRS tersaji pada Gambar 3.8.

- **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. Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online
2. Tarif/Biaya Pelayanan

• **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
2. Jangka Waktu

• **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 yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

1. Prosedur/Alur Pelayanan
2. Sarana Prasarana Pendukung
3. Informasi Pelayanan

• **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

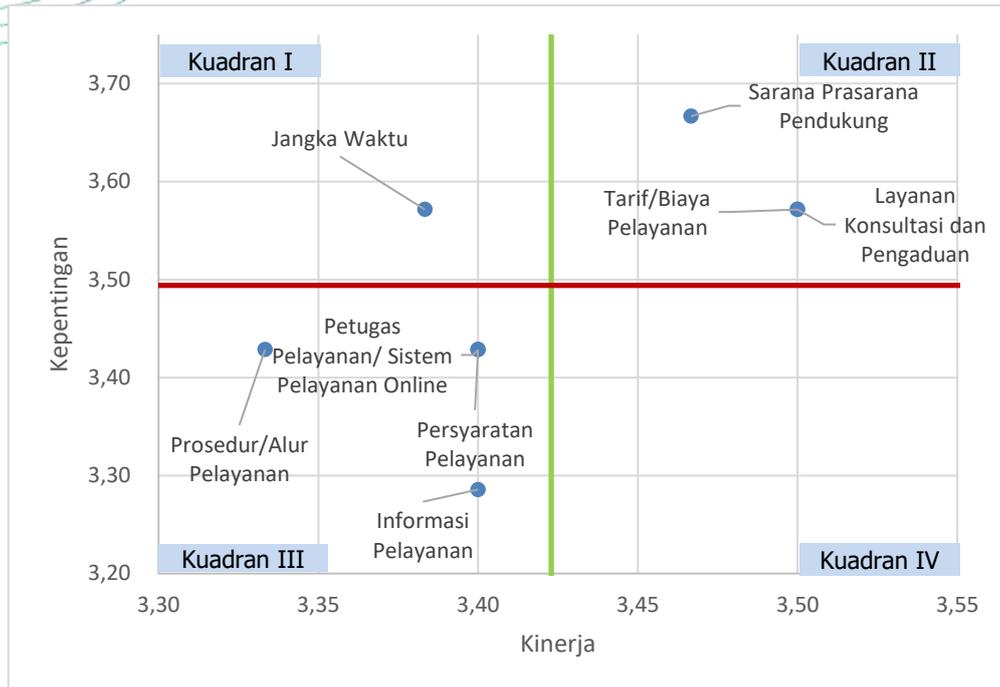
Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. Persyaratan Pelayanan

### 3.6.3 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PSrE

Tabel 3.26. *Importance Performance Analysis* (IPA) Layanan PSrE

No.	Layanan	IPKP Kepentingan	
		Skala 1-4	
1	Informasi Pelayanan	3,40	3,29
2	Persyaratan Pelayanan	3,40	3,43
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,33	3,43
4	Jangka Waktu	3,38	3,57
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,50	3,57
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,47	3,67
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,40	3,43
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,50	3,57



Gambar 3.9. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PSrE*

Hasil analisis kuadran terhadap layanan PSRE Center 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 yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

1. Jangka Waktu

- **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. Sarana Prasarana Pendukung
2. Tarif/Biaya Pelayanan
3. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

- **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. Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online
2. Prosedur/Alur Pelayanan
3. Persyaratan Pelayanan
4. Informasi Pelayanan

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

### 3.7 INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023

Indeks Persepsi Anti Korupsi (**IPAK**) Direktorat Tata Kelola Aptika menggambarkan besaran tingkat konsistensi pejabat/petugas unit layanan publik Direktorat Tata Kelola Aptika dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan, prosedur dan kode etik unit layanan. Penilaian IPAK oleh pihak eksternal langsung berkaitan dengan Direktorat Tata Kelola Aptika dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat terutama dalam hal Diskriminasi Pelayanan, Pelayanan Diluar Prosedur, Penerimaan Imbalan, Pungutan Liar, Percaloan/Perantara Tidak Resmi. Pengguna layanan akan menilai pegawai Direktorat Tata Kelola Aptika apakah pegawai sudah memberikan pelayanan secara berintegritas.

Penilaian IPAK unit layanan Direktorat Tata Kelola Aptika mengacu pada standar integritas yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Indonesia dengan besaran rentang nilai IPAK adalah skala 1-10 dan skala 1-100. Data yang digunakan untuk analisis ini berasal dari data hasil survei yang dilaksanakan oleh FMIPA IPB. Berikut disajikan IPAK Direktorat Tata Kelola Aptika pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.27. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Tata Kelola Aptika

No.	Indikator	PSE		IGRS		PSrE		Keseluruhan	
		Skala (1-10)	Skala (1-100)						
1	Diskriminasi Pelayanan	8,69	86,94	8,83	88,33	8,75	87,50	8,70	86,97
2	Pelayanan Diluar Prosedur	8,65	86,53	8,50	85,00	8,83	88,33	8,65	86,54
3	Penerimaan Imbalan	8,69	86,87	8,17	81,67	8,67	86,67	8,68	86,81
4	Pungutan Liar	8,72	87,24	8,00	80,00	9,33	93,33	8,72	87,25
5	Percaloan/Perantara Tidak Resmi	8,74	87,43	9,00	90,00	9,58	95,83	8,76	87,58
<b>IPAK</b>		<b>8,70</b>	<b>87,00</b>	<b>8,50</b>	<b>85,00</b>	<b>9,03</b>	<b>90,33</b>	<b>8,70</b>	<b>87,03</b>

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Tata Kelola Aptika pada tahun 2023 sebesar **8,70** (skala ukur 1-10). Nilai IPAK ini sudah berada di atas standar minimum Indeks Persepsi Anti Korupsi, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Hasil penilaian IPAK Pelayanan Publik menunjukkan bahwa Direktorat Tata Kelola Aptika sudah berintegritas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penilaian IPAK tertinggi diperoleh dari pihak pengguna **PSrE** sebesar **9,03**, dan pihak pengguna **PSE** memberikan penilaian **8,70**. Pihak pengguna **IGRS** memberikan penilaian terendah **8,50**, namun demikian nilai tersebut sudah di atas standar yang ditetapkan yang menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal-hal yang dinilai negatif terjadi di unit layanan publik yang disurvei.

### 3.8 IKM PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023 Internal

Pengukuran IKM Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 Internal didasarkan pada 7 jenis layanan yaitu Kesekretariatan, Persuratan, BMN, Kepegawaian, Rumah Tangga, Keuangan, Pengadaan Barang dan Jasa. Indeks Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan tingkat kualitas layanan. Pada tahun 2023 pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri oleh Tim FMIPA IPB. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Tata Kelola APTIKA Internal disajikan pada Tabel 3.28.

Tabel 3.28. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola APTIKA Internal

No.	Layanan	IKM Internal		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala (1-4)	Skala (1-100)		
1	Kesekretariatan	3,21	80,36	B	BAIK
2	Persuratan	3,21	80,33	B	BAIK
3	BMN	2,95	73,81	C	KURANG BAIK
4	Kepegawaian	3,25	81,22	B	BAIK
5	Rumah Tangga	3,46	86,62	B	BAIK
6	Keuangan	3,34	83,57	B	BAIK
7	Pengadaan Barang dan Jasa	3,62	90,55	A	SANGAT BAIK
<b>IKM</b>		<b>3,29</b>	<b>82,35</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Tata Kelola APTIKA secara keseluruhan pada tahun 2023 yaitu pada layanan IKM yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu **"Pengadaan Barang dan Jasa"** dengan nilai sebesar **3,62** atau **90,55**. Layanan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu **"BMN"** dengan nilai sebesar **2,95** atau **73,81**. Penilaian responden terhadap layanan **"BMN"** dalam kategori **"KURANG BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **C**.

#### 2.8.1 IKM Pelayanan Kesekretariatan

Hasil penilaian indikator IKM layanan Kesekretariatan disajikan pada Tabel 3.29. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator **"Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan tepat"** dan **"Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan cepat"** sebesar **3,33** atau **83,33** dan terendah pada indikator **"Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat."** dengan nilai sebesar **3,08** atau **76,89**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori **"BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.29. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kesekretariatan

Layanan	IKM Kesekretariatan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 1-100		
1 Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan tepat.	3,33	83,33	B	BAIK

2	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan cepat	3,33	83,33	B	BAIK
3	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan cepat.	3,17	79,36	B	BAIK
4	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.	3,08	76,89	B	BAIK
5	Petugas kesekretariatan mudah dihubungi	3,22	80,38	B	BAIK
6	Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.	3,15	78,84	B	BAIK
<b>IKM</b>		<b>3,21</b>	<b>80,36</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

### 2.8.2 IKM Pelayanan Persuratan

Hasil penilaian indikator IKM layanan Persuratan disajikan pada Tabel 3.30. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku**" sebesar **3,26** atau **81,56** dan terendah pada indikator "**Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik**" dengan nilai sebesar **3,13** atau **78,28**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.30. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Persuratan

Layanan	IKM Persuratan		Nilai Mutu	Klasifikasi	
	Skala 1-4	Skala 1-100			
1	Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku.	3,26	81,56	B	BAIK
2	Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik.	3,13	78,28	B	BAIK
3	Petugas Administrasi cermat dalam memberikan nomor dokumen dan/atau arsip.	3,25	81,15	B	BAIK
4	Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.	3,21	80,33	B	BAIK
<b>IKM</b>		<b>3,21</b>	<b>80,33</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

### 2.8.3 IKM Pelayanan BMN

Hasil penilaian indikator IKM layanan BMN disajikan pada Tabel 3.31. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku**", "**Petugas Pengelola BMN menyimpan BMN dengan baik dan aman**", "**Tersedianya peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai**", dan "**Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan sudah memadai**" sebesar **3,00** atau **75,00** dan terendah pada indikator "**Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan**" dan "**Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah**" dengan nilai sebesar **2,86** atau **71,43**. Nilai tersebut menunjukkan

bahwa semua kinerja pelayanan masuk kategori "**KURANG BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **C**.

Tabel 3.31. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BMN

	Layanan	IKM BMN		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala 1-4	Skala 1-100		
1	Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan.	2,86	71,43	C	KURANG BAIK
2	Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah.	2,86	71,43	C	KURANG BAIK
3	Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,00	75,00	C	KURANG BAIK
4	Petugas Pengelola BMN menyimpan BMN dengan baik dan aman.	3,00	75,00	C	KURANG BAIK
5	Tersedianya peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai.	3,00	75,00	C	KURANG BAIK
6	Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan sudah memadai.	3,00	75,00	C	KURANG BAIK
	<b>IKM</b>	<b>2,95</b>	<b>73,81</b>	<b>C</b>	<b>KURANG BAIK</b>

#### 2.8.4 IKM Pelayanan Kepegawaian

Hasil penilaian indikator IKM layanan Kepegawaian disajikan pada Tabel 3.32. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Tunjin dan uang makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan**" sebesar **3,45** atau **86,25** dan terendah pada indikator "**Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik**" dengan nilai sebesar **3,09** atau **77,22**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.32. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepegawaian

	Layanan	IKM Kepegawaian		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala 1-4	Skala 1-100		
1	Penginputan data presensi bulanan pegawai sudah berjalan dengan tepat.	3,39	84,63	B	BAIK
2	Tunjin dan uang makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan.	3,45	86,25	B	BAIK
3	Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan.	3,18	79,38	B	BAIK
4	Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).	3,15	78,64	B	BAIK
5	Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik.	3,09	77,22	B	BAIK

<b>IKM</b>	<b>3,25</b>	<b>81,22</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>
------------	-------------	--------------	----------	-------------

### 2.8.5 IKM Pelayanan Rumah Tangga

Hasil penilaian indikator IKM layanan Rumah Tangga disajikan pada Tabel 3.33. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan**" sebesar **3,46** atau **87,11** dan terendah pada indikator "**Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman**" dan "**Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap**" dengan nilai sebesar **3,45** atau **86,33**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.33. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Rumah Tangga

	Layanan	IKM Rumah Tangga		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala 1-4	Skala 1-100		
1	Kebersihan kantor Direktorat Tata Kelola Aptika telah terjaga dengan baik.	3,47	86,72	B	BAIK
2	Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman.	3,45	86,33	B	BAIK
3	Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap.	3,45	86,33	B	BAIK
4	Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan.	3,48	87,11	B	BAIK
	<b>IKM</b>	<b>3,46</b>	<b>86,62</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

### 2.8.6 IKM Pelayanan Keuangan

Hasil penilaian indikator IKM layanan Keuangan disajikan pada Tabel 3.34. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik yang mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet)**", "**Tampilan spreadsheets rekap keuangan yang disediakan mudah dipahami dan mudah digunakan.**", dan "**Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet)**" sebesar **3,43** atau **85,71** dan terendah pada indikator "**Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I**" dan "**Informasi tentang progress revolving keuangan dapat diakses dengan mudah.**" dengan nilai sebesar **3,21** atau **80,36**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.34. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keuangan

	Layanan	IKM Keuangan		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala 1-4	Skala 1-100		
1	Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik yang mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	3,43	85,71	B	BAIK
2	Tampilan spreadsheets rekap keuangan yang disediakan mudah dipahami dan mudah digunakan.	3,43	85,71	B	BAIK

3	Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet)	3,43	85,71	B	BAIK
4	Penginputan unsur-unsur anggaran sudah tepat dengan dokumen yang diajukan (meliputi: kode anggaran yang digunakan dan nominal).	3,38	84,62	B	BAIK
5	Verifikasi dokumen dan/atau arsip sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,29	82,14	B	BAIK
6	Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.	3,21	80,36	B	BAIK
7	Informasi tentang progress <i>revolving</i> keuangan dapat diakses dengan mudah.	3,21	80,36	B	BAIK
8	Petugas Administrasi Keuangan mendaftarkan Supplier Baru dan Kartu Pengawasan (Karwas) Kontrak ke KPPN dengan cepat.	3,36	83,93	B	BAIK
<b>IKM</b>		<b>3,34</b>	<b>83,57</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

### 2.8.7 IKM Pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa

Hasil penilaian indikator IKM layanan Pengadaan Barang dan Jasa disajikan pada Tabel 3.35. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator **"Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive)"** dan **"Ketepatan verifikasi dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku"** sebesar **3,67** atau **91,67** kategori **"SANGAT BAIK"** dengan mutu pelayanan **A**. Nilai terendah pada indikator **"Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan"** dengan nilai sebesar **3,53** atau **88,33**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masuk kategori **"SANGAT BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **A**.

Tabel 3.35. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengadaan Barang dan Jasa

Layanan	IKM PBJ		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 1-100		
1 Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive).	3,67	91,67	A	SANGAT BAIK
2 Ketersediaan dokumen template/contoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)	3,60	90,00	A	SANGAT BAIK
3 Ketepatan verifikasi dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,67	91,67	A	SANGAT BAIK
4 Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan	3,53	88,33	A	SANGAT BAIK
5 Kesigapan dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa	3,64	91,07	A	SANGAT BAIK
<b>IKM</b>	<b>3,62</b>	<b>90,55</b>	<b>A</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

## 2.9 TOP TWO BOXES ANALYSIS (TTB) PELAYANAN INTERNAL DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023

Analisis *Top Two Boxes* (TTB) merupakan analisis untuk menghitung persentase (%) responden yang telah "puas" atas kualitas layanan internal Direktorat Tata Kelola APTIKA. Analisis TTB memberikan gambaran keberhasilan dari kualitas Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA. Gambaran keberhasilan kualitas Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA ini berupa persentase (%) masyarakat pengguna layanan yang memberikan penilaian positif terhadap kualitas Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola 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 Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA dapat dilihat pada Tabel 3.36.

Tabel 3.36. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA

No.	Layanan	Layanan TU				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kesekretariatan	0,00%	5,50%	72,50%	22,00%	100,00%
2	Persuratan	0,00%	6,97%	64,75%	28,28%	100,00%
3	BMN	0,00%	19,05%	66,67%	14,29%	100,00%
4	Kepegawaian	0,00%	9,80%	56,76%	33,45%	100,00%
5	Rumah Tangga	0,00%	1,56%	50,39%	48,05%	100,00%
6	Keuangan	0,00%	1,80%	62,16%	36,04%	100,00%
7	Pengadaan Barang dan Jasa	0,00%	0,00%	37,84%	62,16%	100,00%
Rata-rata				58,72%	34,89%	
TTB				93,62%		

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA pada tabel 3.36 menunjukkan bahwa mayoritas 93,62% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa “puas” sebanyak 58,72%, dan “sangat puas” sebanyak 34,89%. 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 Direktorat Tata Kelola APTIKA. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu BMN.

### 3.9.1 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Kesekretariatan

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Kesekretariatan pada tabel 3.37 menunjukkan bahwa mayoritas 94,56% sudah memberikan penilaian positif atas layanan domain. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa “puas” sebanyak 69,45% dan “sangat puas” sebanyak 25,12%. 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 Direktorat Tata Kelola APTIKA. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu “Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat”.

Tabel 3.37. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Kesekretariatan

No.	Layanan	Kesekretariatan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan tepat.	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	100,00%
2	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan cepat	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	100,00%
3	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan cepat.	0,00%	5,88%	70,59%	23,53%	100,00%

No.	Layanan	Kesekretariatan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
4	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.	0,00%	17,65%	64,71%	17,65%	100,00%
5	Petugas kesekretariatan mudah dihubungi	0,00%	3,90%	74,03%	22,08%	100,00%
6	Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.	0,00%	5,19%	74,03%	20,78%	100,00%
Rata-rata				69,45%	25,12%	
TTB				94,56%		

### 3.9.2 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Persuratan

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan persuratan pada tabel 3.38 menunjukkan bahwa mayoritas 93,03% sudah memberikan penilaian positif atas layanan persuratan. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 64,75% dan "sangat puas" sebanyak 28,28%. 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 persuratan. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik".

Tabel 3.38. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Persuratan

No.	Layanan	Persuratan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku.	0,00%	4,92%	63,93%	31,15%	100,00%
2	Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik.	0,00%	9,84%	67,21%	22,95%	100,00%
3	Petugas Administrasi cermat dalam memberikan nomor dokumen dan/atau arsip.	0,00%	6,56%	62,30%	31,15%	100,00%
4	Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.	0,00%	6,56%	65,57%	27,87%	100,00%
Rata-rata				64,75%	28,28%	
TTB				93,03%		

### 3.9.3 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) BMN

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan BMN pada tabel 3.39 menunjukkan bahwa mayoritas 80,95% sudah memberikan penilaian positif atas layanan BMN. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 66,67% dan "sangat puas" sebanyak 14,29%. 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 BMN. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan" dan "Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah".

Tabel 3.39. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) BMN

No.	Layanan	BMN				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan.	0,00%	28,57%	57,14%	14,29%	100,00%
2	Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah.	0,00%	28,57%	57,14%	14,29%	100,00%
3	Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,00%	14,29%	71,43%	14,29%	100,00%
4	Petugas Pengelola BMN menyimpan BMN dengan baik dan aman.	0,00%	14,29%	71,43%	14,29%	100,00%
5	Tersedianya peralatan/perengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai.	0,00%	14,29%	71,43%	14,29%	100,00%
6	Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan sudah memadai.	0,00%	14,29%	71,43%	14,29%	100,00%
Rata-rata				66,67%	14,29%	
TTB				80,95%		

### 3.9.4 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Kepegawaian

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Kepegawaian pada tabel 3.40 menunjukkan bahwa mayoritas 90,39% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Kepegawaian. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 55,78% dan "sangat puas" sebanyak 34,61%. 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 Direktorat Tata Kelola APTIKA. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik".

Tabel 3.40. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Kepegawaian

No.	Layanan	Kepegawaian				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Penginputan data presensi bulanan pegawai sudah berjalan dengan tepat.	0,00%	1,39%	56,94%	41,67%	100,00%
2	Tunjin dan uang makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan.	0,00%	5,00%	45,00%	50,00%	100,00%

No.	Layanan	Kepegawaian				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
3	Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan.	0,00%	12,50%	57,50%	30,00%	100,00%
4	Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).	0,00%	13,89%	58,33%	27,78%	100,00%
5	Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik.	0,00%	15,28%	61,11%	23,61%	100,00%
Rata-rata				55,78%	34,61%	
TTB				90,39%		

### 3.9.5 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Rumah Tangga

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Rumah Tangga pada tabel 3.41 menunjukkan bahwa mayoritas 98,44% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Rumah Tangga. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 50,39% dan "sangat puas" sebanyak 48,05%. 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 kepegawaian. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman" dan "Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap".

Tabel 3.41. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Rumah Tangga

No.	Layanan	Rumah Tangga				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Kebersihan kantor Direktorat Tata Kelola Aptika telah terjaga dengan baik.	0,00%	1,56%	50,00%	48,44%	100,00%
2	Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman.	0,00%	1,56%	51,56%	46,88%	100,00%
3	Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap.	0,00%	1,56%	51,56%	46,88%	100,00%
4	Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan.	0,00%	1,56%	48,44%	50,00%	100,00%
Rata-rata				50,39%	48,05%	
TTB				98,44%		

### 3.9.6 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Keuangan

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Keuangan pada tabel 3.42 menunjukkan bahwa mayoritas 98,21% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Keuangan. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "puas" sebanyak 92,16% dan "sangat puas" sebanyak 36,06%. 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 Keuangan. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu “Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I” dan “Informasi tentang progress revolving keuangan dapat diakses dengan mudah”.

Tabel 3.42. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Keuangan

No.	Layanan	Keuangan				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik yang mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	0,00%	0,00%	57,14%	42,86%	100,00%
2	Tampilan spreadsheets rekap keuangan yang disediakan mudah dipahami dan mudah digunakan.	0,00%	0,00%	57,14%	42,86%	100,00%
3	Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet)	0,00%	0,00%	57,14%	42,86%	100,00%
4	Penginputan unsur-unsur anggaran sudah tepat dengan dokumen yang diajukan (meliputi: kode anggaran yang digunakan dan nominal).	0,00%	0,00%	61,54%	38,46%	100,00%
5	Verifikasi dokumen dan/atau arsip sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	0,00%	0,00%	71,43%	28,57%	100,00%
6	Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.	0,00%	7,14%	64,29%	28,57%	100,00%
7	Informasi tentang progress <i>revolving</i> keuangan dapat diakses dengan mudah.	0,00%	7,14%	64,29%	28,57%	100,00%
8	Petugas Administrasi Keuangan mendaftarkan Supplier Baru dan Kartu Pengawasan (Karwas) Kontrak ke KPPN dengan cepat.	0,00%	0,00%	64,29%	35,71%	100,00%
Rata-rata				62,16%	36,06%	
TTB				98,21%		

### 3.9.7 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Pengadaan Barang dan Jasa

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Pengadaan Barang dan Jasa pada tabel 3.43 menunjukkan bahwa mayoritas 100,00% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Pengadaan Barang dan Jasa. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa “puas” sebanyak 37,81% dan “sangat puas” sebanyak 62,19%. Indikator yang perlu mendapatkan perhatian yaitu Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan.

Tabel 3.43. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Pengadaan Barang dan Jasa

No.	Layanan	Pengadaan Barang dan Jasa				Total
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive).	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%

No.	Layanan	Pengadaan Barang dan Jasa				
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
2	Ketersediaan dokumen template/ccontoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)	0,00%	0,00%	40,00%	60,00%	100,00%
3	Ketepatan verifikasi dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	0,00%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
4	Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan	0,00%	0,00%	46,67%	53,33%	100,00%
5	Kesigapan dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa	0,00%	0,00%	35,71%	64,29%	100,00%
Rata-rata				37,81%	62,19%	
TTB				100,00%		

### 3.10 KEPENTINGAN PELAYANAN INTERNAL DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Internal Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 dapat dilihat pada Tabel 3.44. 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 adalah **3,57** (skala 1-4). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah dari apa yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Tabel 3.44. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023

No.	Layanan	Kepentingan Internal		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala (1-4)	Skala (1-100)		
1	Kesekretariatan	3,48	87,10	B	Penting
2	Persuratan	3,55	88,69	A	Sangat Penting
3	BMN	3,27	81,77	B	Penting
4	Kepegawaian	3,62	90,62	A	Sangat Penting
5	Rumah Tangga	3,70	92,51	A	Sangat Penting
6	Keuangan	3,64	91,07	A	Sangat Penting
7	Pengadaan Barang dan Jasa	3,71	92,67	A	Sangat Penting
<b>Kepentingan</b>		<b>3,57</b>	<b>89,20</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Penting</b>

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023 untuk setiap layanan dapat dilihat pada Tabel 3.43. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh. Layanan yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Pengadaan Barang dan Jasa**" dengan nilai sebesar **3,71**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**BMN**" dengan nilai sebesar **3,27**.

#### 3.10.1 Indeks Kepentingan Kesekretariatan

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan Kesekretariatan menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **“Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat”** dengan nilai sebesar **3,58**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **“Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan tepat”** dengan nilai sebesar **3,33**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.45. Indeks Kepentingan Kesekretariatan

Layanan	Kepentingan Kesekretariatan		Nilai Mutu	Klasifikasi	
	Skala 1-4	Skala 1-100			
1	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan tepat.	3,33	83,33	B	Penting
2	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan cepat	3,50	87,50	B	Penting
3	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan cepat.	3,43	85,83	B	Penting
4	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.	3,58	89,58	A	Sangat Penting
5	Petugas kesekretariatan mudah dihubungi	3,53	88,26	B	Penting
6	Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.	3,52	88,12	B	Penting
<b>Kepentingan</b>		<b>3,48</b>	<b>87,10</b>	<b>B</b>	<b>Penting</b>

### 3.10.2 Indeks Kepentingan Persuratan

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan Persuratan menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **“Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku.”** dengan nilai sebesar **3,58**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **“Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik.”** dengan nilai sebesar **3,48**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.46. Indeks Kepentingan Persuratan

Layanan	Kepentingan Persuratan		Nilai Mutu	Klasifikasi	
	Skala 1-4	Skala 1-100			
1	Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku.	3,58	89,58	A	Sangat Penting
2	Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik.	3,48	86,89	B	Penting

3	Petugas Administrasi cermat dalam memberikan nomor dokumen dan/atau arsip.	3,56	88,93	A	Sangat Penting
4	Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.	3,57	89,34	A	Sangat Penting
<b>Kepentingan</b>		<b>3,55</b>	<b>88,69</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Penting</b>

### 3.10.3 Indeks Kepentingan BMN

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan public Ditjen APTIKA layanan Pengelolaan Arsip pada menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **"Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku"** dan **"Tersedianya peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai"** dengan nilai sebesar **3,38**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **"Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah"** dengan nilai sebesar **3,13**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.47. Indeks Kepentingan BMN

	Layanan	Kepentingan BMN		Nilai Mutu	Klasifikasi
		Skala 1-4	Skala 1-100		
1	Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan.	3,25	81,25	B	Penting
2	Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah.	3,13	78,13	B	Penting
3	Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,38	84,38	B	Penting
4	Petugas Pengelola BMN menyimpan BMN dengan baik dan aman.	3,25	81,25	B	Penting
5	Tersedianya peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai.	3,38	84,38	B	Penting
6	Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan sudah memadai.	3,25	81,25	B	Penting
<b>Kepentingan</b>		<b>3,27</b>	<b>81,77</b>	<b>B</b>	<b>Penting</b>

### 3.10.4 Indeks Kepentingan Kepegawaian

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan Kepegawaian menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **"Tunjin dan uang**

**makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan”** dengan nilai sebesar **3,70**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **“Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala)”** dan **“Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik”** dengan nilai sebesar **3,57**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis & IPA*) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.48. Indeks Kepentingan Kepegawaian

Layanan	Kepentingan Kepegawaian		Nilai Mutu	Klasifikasi	
	Skala 1-4	Skala 1-100			
1	Penginputan data presensi bulanan pegawai sudah berjalan dengan tepat.	3,63	90,74	A	Sangat Penting
2	Tunkin dan uang makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan.	3,70	92,50	A	Sangat Penting
3	Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan.	3,65	91,25	A	Sangat Penting
4	Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).	3,57	89,35	A	Sangat Penting
5	Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik.	3,57	89,26	A	Sangat Penting
<b>Kepentingan</b>		<b>3,62</b>	<b>90,62</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Penting</b>

### 3.10.5 Indeks Kepentingan Rumah Tangga

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan Rumah Tangga menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **“Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman”** dengan nilai sebesar **3,77**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **“Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan”** dengan nilai sebesar **3,62**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis & IPA*) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.49. Indeks Kepentingan Rumah Tangga

Layanan	Kepentingan Rumah Tangga		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 1-100		
1 Kebersihan kantor Direktorat Tata Kelola Aptika telah terjaga dengan baik.	3,75	93,75	A	Sangat Penting
2 Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman.	3,77	94,14	A	Sangat Penting
3 Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap.	3,67	91,67	A	Sangat Penting
4 Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan.	3,62	90,48	A	Sangat Penting
<b>Kepentingan</b>	<b>3,70</b>	<b>92,51</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Penting</b>

### 3.10.6 Indeks Kepentingan Keuangan

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan Keuangan menunjukkan bahwa indikator-indikator memperoleh tingkat kepentingan yang sama dengan nilai sebesar **3,64**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.50. Indeks Kepentingan Indikator Keuangan

Layanan	Kepentingan Keuangan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 1-100		
1 Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik yang mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	3,64	91,07	A	Sangat Penting
2 Tampilan spreadsheets rekap keuangan yang disediakan mudah dipahami dan mudah digunakan.	3,64	91,07	A	Sangat Penting
3 Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet)	3,64	91,07	A	Sangat Penting
4 Penginputan unsur-unsur anggaran sudah tepat dengan dokumen yang diajukan (meliputi: kode anggaran yang digunakan dan nominal).	3,64	91,07	A	Sangat Penting
5 Verifikasi dokumen/atau arsip sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,64	91,07	A	Sangat Penting
6 Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.	3,64	91,07	A	Sangat Penting

7	Informasi tentang progress <i>revolving</i> keuangan dapat diakses dengan mudah.	3,64	91,07	A	Sangat Penting
8	Petugas Administrasi Keuangan mendaftarkan Supplier Baru dan Kartu Pengawasan (Karwas) Kontrak ke KPPN dengan cepat.	3,64	91,07	A	Sangat Penting
<b>Kepentingan</b>		<b>3,64</b>	<b>91,07</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Penting</b>

### 3.10.7 Indeks Kepentingan Pengadaan Barang dan Jasa

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **"Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive)"**, **"Ketepatan verifikasi dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku"**, dan **"Kesigapan dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa"** dengan nilai sebesar **3,73**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **"Ketersediaan dokumen template/ccontoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)"** dan **"Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan"** dengan nilai sebesar **3,67**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.51. Indeks Kepentingan Indikator Pengadaan Barang dan Jasa

Layanan	Kepentingan PBJ		Nilai Mutu	Klasifikasi	
	Skala 1-4	Skala 1-100			
1	Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive).	3,73	93,33	A	Sangat Penting
2	Ketersediaan dokumen template/ccontoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)	3,67	91,67	A	Sangat Penting
3	Ketepatan dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,73	93,33	A	Sangat Penting
4	Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan	3,67	91,67	A	Sangat Penting
5	Kesigapan dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa	3,73	93,33	A	Sangat Penting
<b>Kepentingan</b>		<b>3,71</b>	<b>92,67</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Penting</b>

## 3.11 GAP ANALYSIS PELAYANAN INTERNAL DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA TAHUN 2023

*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 bawah kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas bawah

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 Direktorat Tata Kelola APTIKA digunakan *Gap Analysis*. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam tabel berikut

Tabel 3.52. *Gap Analysis* Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Kesekretariatan	3,21	80,36	3,48	87,10	- 0,27	- 6,75
2	Persuratan	3,21	80,33	3,55	88,69	- 0,33	- 8,36
3	BMN	2,95	73,81	3,27	81,77	- 0,32	- 7,96
4	Kepegawaian	3,25	81,22	3,62	90,62	- 0,38	- 9,40
5	Rumah Tangga	3,46	86,62	3,70	92,51	- 0,24	- 5,89
6	Keuangan	3,34	83,57	3,64	91,07	- 0,30	- 7,50
7	Pengadaan Barang dan Jasa	3,62	90,55	3,71	92,67	- 0,08	- 2,12
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,27</b>	<b>- 6,85</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,09</b>	<b>2,37</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,01</b>	<b>5,62</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,34</b>	<b>- 8,50</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>- 0,21</b>	<b>- 5,21</b>

Pada *Gap Analysis* untuk Pelayanan Publik Ditjen APTIKA ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* tersebut lebar atau besar adalah *gap* yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu (-0,34). Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada layanan "**Kepegawaian**" Fakta ini menunjukkan bahwa pada layanan ini, pengguna layanan publik Ditjen APTIKA berharap sangat besar terhadap Kepegawaian Pelayanan Direktorat Tata Kelola APTIKA. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

### 3.11.1 *Gap Analysis* Kesekretariatan

Hasil dari *gap analysis* pada layanan kesekretariatan disajikan dalam Tabel 3.53. Pada *Gap Analysis* untuk layanan kesekretariatan ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu (- 0,39). Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat. (- 0,51).**

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan kesekretaritan berharap sangat besar terhadap ketepatan penyampaian disposisi dari pimpinan yang diberikan oleh unit layanan kesekretariatan. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.53. *Gap Analysis* Kesekretariatan

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan tepat.	3,33	83,33	3,33	83,33	-	-
2	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan cepat	3,33	83,33	3,50	87,50	- 0,17	- 4,17
3	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan cepat.	3,17	79,36	3,43	85,83	- 0,26	- 6,48
4	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.	3,08	76,89	3,58	89,58	- 0,51	- 12,69
5	Petugas kesekretariatan mudah dihubungi	3,22	80,38	3,53	88,26	- 0,32	- 7,89
6	Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.	3,15	78,84	3,52	88,12	- 0,37	- 9,28
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,27</b>	<b>- 6,75</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,17</b>	<b>4,36</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,03</b>	<b>19,05</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,39</b>	<b>- 9,77</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>- 0,15</b>	<b>- 3,72</b>

### 3.11.2 *Gap Analysis* Persuratan

Hasil dari *gap analysis* pada layanan persuratan disajikan dalam Tabel 3.54. Pada *Gap Analysis* untuk layanan persuratan ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu (-0,35). Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip. (-0,36)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan persuratan berharap sangat besar terhadap Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.54. *Gap Analysis* Persuratan

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku.	3,26	81,56	3,58	89,58	- 0,32	- 8,03

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
2	Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik.	3,13	78,28	3,48	86,89	- 0,34	- 8,61
3	Petugas Administrasi cermat dalam memberikan nomor dokumen dan/atau arsip.	3,25	81,15	3,56	88,93	- 0,31	- 7,79
4	Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.	3,21	80,33	3,57	89,34	- 0,36	- 9,02
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,33</b>	<b>- 8,36</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,02</b>	<b>0,56</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,00</b>	<b>0,31</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,35</b>	<b>- 8,75</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>- 0,32</b>	<b>- 7,97</b>

### 3.11.3 Gap Analysis BMN

Hasil dari *gap analysis* pada layanan BMN disajikan dalam Tabel 3.55. Pada *Gap Analysis* untuk layanan BMN ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu (-0,37). Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan (-0,39)**, **Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (-0,38)**, dan **Tersedianya peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai (-0,38)**.

Tabel 3.55. *Gap Analysis* BMN

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan.	2,86	71,43	3,25	81,25	- 0,39	- 9,82
2	Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah.	2,86	71,43	3,13	78,13	- 0,27	- 6,70
3	Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,00	75,00	3,38	84,38	- 0,38	- 9,38
4	Petugas Pengelola BMN menyimpan BMN dengan baik dan aman.	3,00	75,00	3,25	81,25	- 0,25	- 6,25
5	Tersedianya peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai.	3,00	75,00	3,38	84,38	- 0,38	- 9,38
6	Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan sudah memadai.	3,00	75,00	3,25	81,25	- 0,25	- 6,25
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,32</b>	<b>- 7,96</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,07</b>	<b>1,73</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,00</b>	<b>2,98</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,37</b>	<b>- 9,16</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>- 0,27</b>	<b>- 6,76</b>

### 3.11.4 Gap Analysis Kepegawaian

Hasil dari *gap analysis* pada layanan BMN disajikan dalam Tabel 3.56. Pada *Gap Analysis* untuk layanan Kepegawaian ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu (-0,46). Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan (0,48)**, dan **Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik (-0,48)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan Kepegawaian berharap sangat besar terhadap layanan yang diberikan oleh unit layanan Kepegawaian. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.56. *Gap Analysis* Kepegawaian

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Penginputan data presensi bulanan pegawai sudah berjalan dengan tepat.	3,39	84,63	3,63	90,74	- 0,24	- 6,11
2	Tunjin dan uang makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan.	3,45	86,25	3,70	92,50	- 0,25	- 6,25
3	Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan.	3,18	79,38	3,65	91,25	- 0,48	- 11,88
4	Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).	3,15	78,64	3,57	89,35	- 0,43	- 10,71
5	Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik.	3,09	77,22	3,57	89,26	- 0,48	- 12,04
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,38</b>	<b>- 9,40</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,12</b>	<b>2,98</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,01</b>	<b>8,89</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,46</b>	<b>- 11,46</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>- 0,29</b>	<b>- 7,33</b>

### 3.11.5 *Gap Analysis* Rumah Tangga

Hasil dari *gap analysis* pada layanan kepegawaian disajikan dalam Tabel 3.57. Pada *Gap Analysis* untuk layanan Rumah Tangga ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu (-0,29). Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman (0,31)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan Rumah Tangga berharap sangat besar terhadap layanan yang diberikan oleh unit layanan Rumah Tangga. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.57. *Gap Analysis* Rumah Tangga

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Kebersihan kantor Direktorat Tata Kelola Aptika telah terjaga dengan baik.	3,47	86,72	3,75	93,75	- 0,28	- 7,03
2	Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman.	3,45	86,33	3,77	94,14	- 0,31	- 7,81
3	Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap.	3,45	86,33	3,67	91,67	- 0,21	- 5,34
4	Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan.	3,48	87,11	3,62	90,48	- 0,13	- 3,37
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,24</b>	<b>- 5,89</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,08</b>	<b>1,97</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,01</b>	<b>3,89</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,29</b>	<b>- 7,25</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>- 0,18</b>	<b>- 4,52</b>

### 3.11.6 *Gap Analysis* Keuangan

Hasil dari *gap analysis* pada layanan Keuangan disajikan dalam Tabel 3.58. Pada *Gap Analysis* untuk layanan Keuangan ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu (-0,36). Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I (-0,43)**, dan **Informasi tentang progress revolving keuangan dapat diakses dengan mudah (-0,43)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan Keuangan berharap sangat besar terhadap layanan yang diberikan oleh unit layanan Keuangan. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.58. *Gap Analysis* Keuangan

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik yang mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	3,43	85,71	3,64	91,07	- 0,21	- 5,36
2	Tampilan spreadsheets rekap keuangan yang disediakan mudah dipahami dan mudah digunakan.	3,43	85,71	3,64	91,07	- 0,21	- 5,36

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
3	Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet)	3,43	85,71	3,64	91,07	- 0,21	- 5,36
4	Penginputan unsur-unsur anggaran sudah tepat dengan dokumen yang diajukan (meliputi: kode anggaran yang digunakan dan nominal).	3,38	84,62	3,64	91,07	- 0,26	- 6,46
5	Verifikasi dokumen dan/atau arsip sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,29	82,14	3,64	91,07	- 0,36	- 8,93
6	Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.	3,21	80,36	3,64	91,07	- 0,43	- 10,71
7	Informasi tentang progress <i>revolving</i> keuangan dapat diakses dengan mudah.	3,21	80,36	3,64	91,07	- 0,43	- 10,71
8	Petugas Administrasi Keuangan mendaftarkan Supplier Baru dan Kartu Pengawasan (Karwas) Kontrak ke KPPN dengan cepat.	3,36	83,93	3,64	91,07	- 0,29	- 7,14
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,30</b>	<b>- 7,50</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,09</b>	<b>2,32</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,01</b>	<b>5,39</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,36</b>	<b>- 9,11</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>- 0,24</b>	<b>- 5,90</b>

### 3.11.7 Gap Analysis Pengadaan Barang dan Jasa

Hasil dari *gap analysis* pada layanan Pengadaan Barang dan Jasa disajikan dalam Tabel 3.59. Pada *Gap Analysis* untuk layanan Pengadaan Barang dan Jasa ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu (-0,10). Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan (-0,13)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan Pengadaan Barang dan Jasa berharap sangat besar terhadap layanan yang diberikan oleh pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.59. *Gap Analysis* Pengadaan Barang dan Jasa

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive).	3,67	91,67	3,73	93,33	- 0,07	- 1,67

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
2	Ketersediaan dokumen template/ccontoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)	3,60	90,00	3,67	91,67	- 0,07	- 1,67
3	Ketepatan verifikasi dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,67	91,67	3,73	93,33	- 0,07	- 1,67
4	Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan	3,53	88,33	3,67	91,67	- 0,13	- 3,33
5	Kesigapan dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa	3,64	91,07	3,73	93,33	- 0,09	- 2,26
<b>Rata-Rata Kesenjangan</b>						<b>- 0,08</b>	<b>- 2,12</b>
<b>Simpangan Baku (Standard Deviation)</b>						<b>0,03</b>	<b>0,73</b>
<b>Keragaman (Variance)</b>						<b>0,00</b>	<b>0,53</b>
<b>Ambang Batas Bawah Kesenjangan</b>						<b>- 0,10</b>	<b>- 2,62</b>
<b>Ambang Batas Atas Kesenjangan</b>						<b>- 0,06</b>	<b>- 1,62</b>

### 3.12 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PELAYANAN INTERNAL DIREKTORAT TATA KELOLA APTIKA

Analisis kuadran digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari masing-masing indikator survei kepuasan pengguna layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA. Ada 7 (tujuh) indikator pada survei ini yaitu :

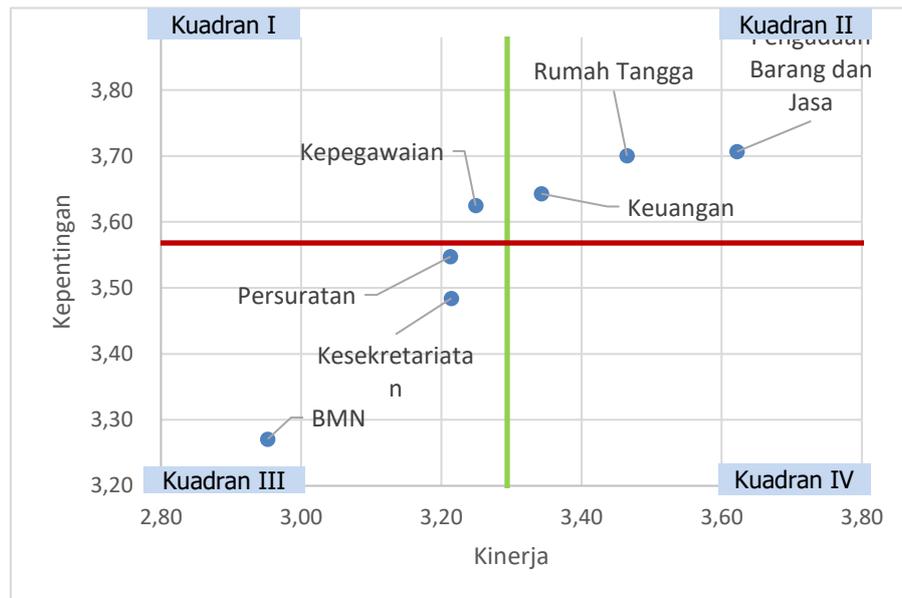
- X1 : Kesekretariatan
- X2 : Persuratan
- X3 : BMN
- X4 : Kepegawaian
- X5 : Rumah Tangga
- X6 : Keuangan
- X7 : Pengadaan Barang dan Jasa

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Ditjen APTIKA tahun 2023 secara keseluruhan tersaji pada Gambar 3.10 berikut.

Tabel 3.60. *Importance Performance Analysis* (IPA) Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X1	Kesekretariatan	3,21	3,48
X2	Persuratan	3,21	3,55
X3	BMN	2,95	3,27
X4	Kepegawaian	3,25	3,62

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X5	Rumah Tangga	3,46	3,70
X6	Keuangan	3,34	3,64
X7	Pengadaan Barang dan Jasa	3,62	3,71



Gambar 3.10. *Importance Performance Analysis (IPA) Kepuasan Pengguna Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola 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. X4 : Kepegawaian

- **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 : Rumah Tangga
2. X6 : Keuangan
3. X7 : Pengadaan Barang dan Jasa

- **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 : Kesekretariatan
2. X2 : Persuratan
3. X3 : BMN

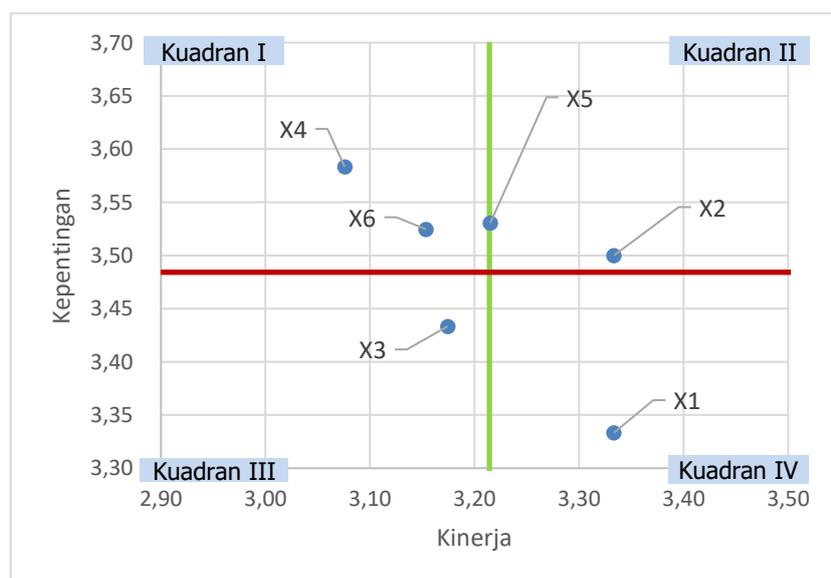
• **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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. Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran IV.

**3.12.1 Importance Performance Analysis (IPA) Kesekretariatan**

Tabel 3.61. *Importance Performance Analysis (IPA) Kesekretariatan*

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X1	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan tepat.	3,33	3,33
X2	Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan cepat	3,33	3,50
X3	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan cepat.	3,17	3,43
X4	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.	3,08	3,58
X5	Petugas kesekretariatan mudah dihubungi	3,22	3,53
X6	Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.	3,15	3,52



Gambar 3.11. *Importance Performance Analysis (IPA) Kesekretariatan*

- **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 : Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.
2. X6 : Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.

- **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. X2 : Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan cepat
2. X5 : Petugas kesekretariatan mudah dihubungi.

- **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 : Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan cepat

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

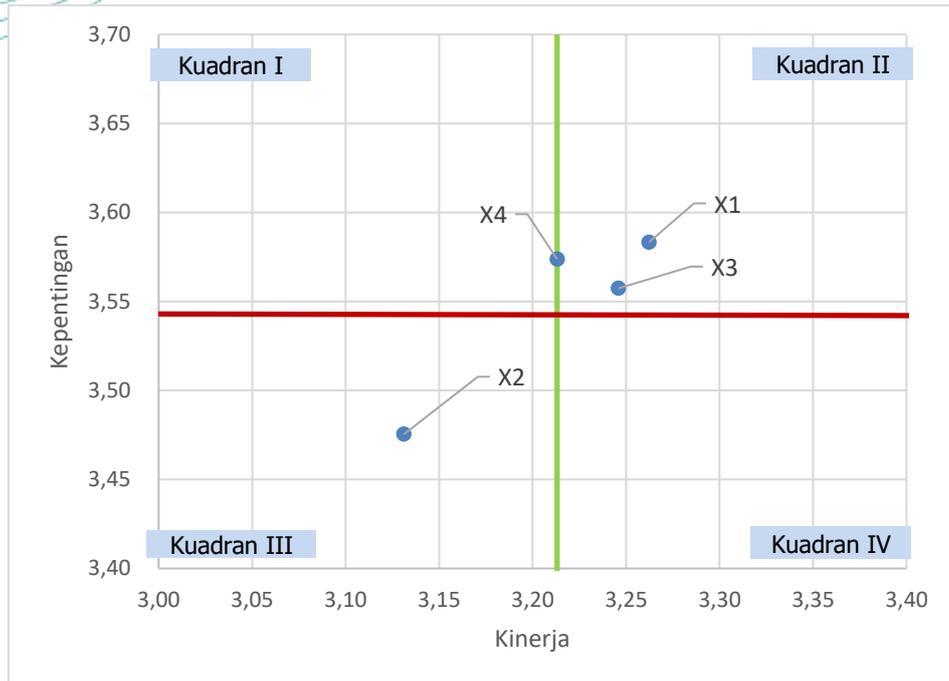
Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. X1 : Penyampaian dokumen dan/arsip ke pimpinan dilakukan dengan tepat.

### 3.12.2 *Importance Performance Analysis (IPA) Persuratan*

Tabel 3.62. *Importance Performance Analysis (IPA) Persuratan*

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X1	Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku.	3,26	3,58
X2	Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik.	3,13	3,48
X3	Petugas Administrasi cermat dalam memberikan nomor dokumen dan/atau arsip.	3,25	3,56
X4	Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.	3,21	3,57



Gambar 3.12. *Importance Performance Analysis (IPA) Persuratan*

- **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 : Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.

- **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 : Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku.
2. X3 : Petugas Administrasi cermat dalam memberikan nomor dokumen dan/atau arsip.

- **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. X2 : Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik.

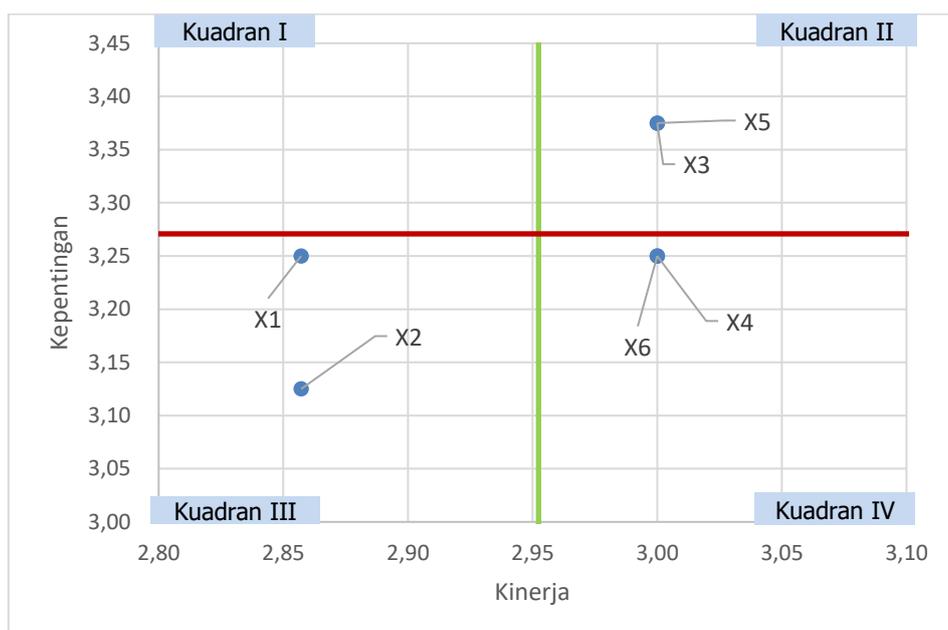
• **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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. Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran IV.

**3.12.3 Importance Performance Analysis (IPA) BMN**

Tabel 3.63. Importance Performance Analysis (IPA) BMN

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X1	Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan.	2,86	3,25
X2	Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah.	2,86	3,13
X3	Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,00	3,38
X4	Petugas Pengelola BMN menyimpan BMN dengan baik dan aman.	3,00	3,25
X5	Tersedianya peralatan/perengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai.	3,00	3,38
X6	Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan sudah memadai.	3,00	3,25



Gambar 3.13. Importance Performance Analysis (IPA) BMN

- **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. 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. X3 : Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. X5 : Tersedianya peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai

- **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 : Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan.
2. X2 : Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah.

- **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:

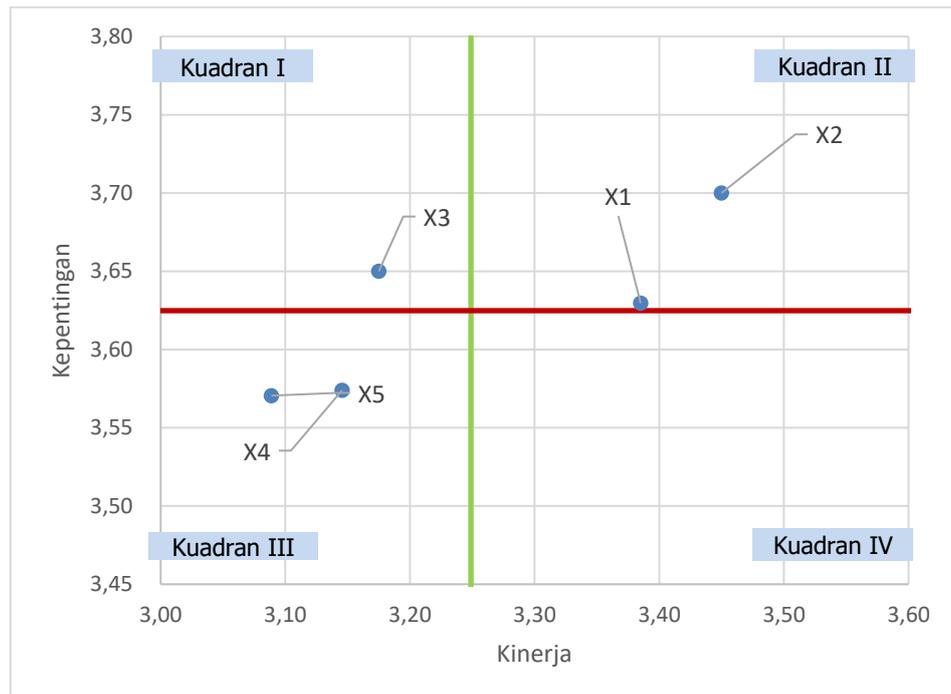
1. X4 : Petugas Pengelola BMN menyimpan BMN dengan baik dan aman.
2. X6 : Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan sudah memadai

### 3.12.4 **Importance Performance Analysis (IPA) Kepegawaian**

Tabel 3.64. *Importance Performance Analysis (IPA) Kepegawaian*

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X1	Penginputan data presensi bulanan pegawai sudah berjalan dengan tepat.	3,39	3,63
X2	Tunkin dan uang makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan.	3,45	3,70

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X3	Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan.	3,18	3,65
X4	Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).	3,15	3,57
X5	Facilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik.	3,09	3,57



Gambar 3.14. *Importance Performance Analysis (IPA) Kepegawaian*

- **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 : Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan.

- **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 : Penginputan data presensi bulanan pegawai sudah berjalan dengan tepat.

2. X2 : Tunkin dan uang makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan.

- **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. X4 : Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).
2. X5 : Fasilitas narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik.

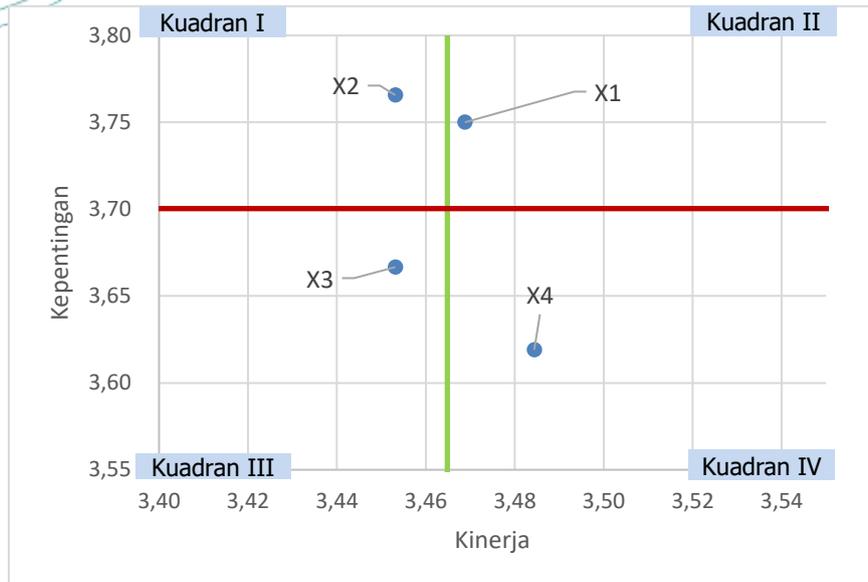
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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. Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini.

### 3.12.5 *Importance Performance Analysis (IPA) Rumah Tangga*

Tabel 3.65. *Importance Performance Analysis (IPA) Rumah Tangga*

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X1	Kebersihan kantor Direktorat Tata Kelola Aptika telah terjaga dengan baik.	3,47	3,75
X2	Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman.	3,45	3,77
X3	Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap.	3,45	3,67
X4	Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan.	3,48	3,62



Gambar 3.15. *Importance Performance Analysis (IPA) Rumah Tangga*

- **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. X2 : Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman.

- **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 : Kebersihan kantor Direktorat Tata Kelola Aptika telah terjaga dengan baik.

- **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 : Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap.

- **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

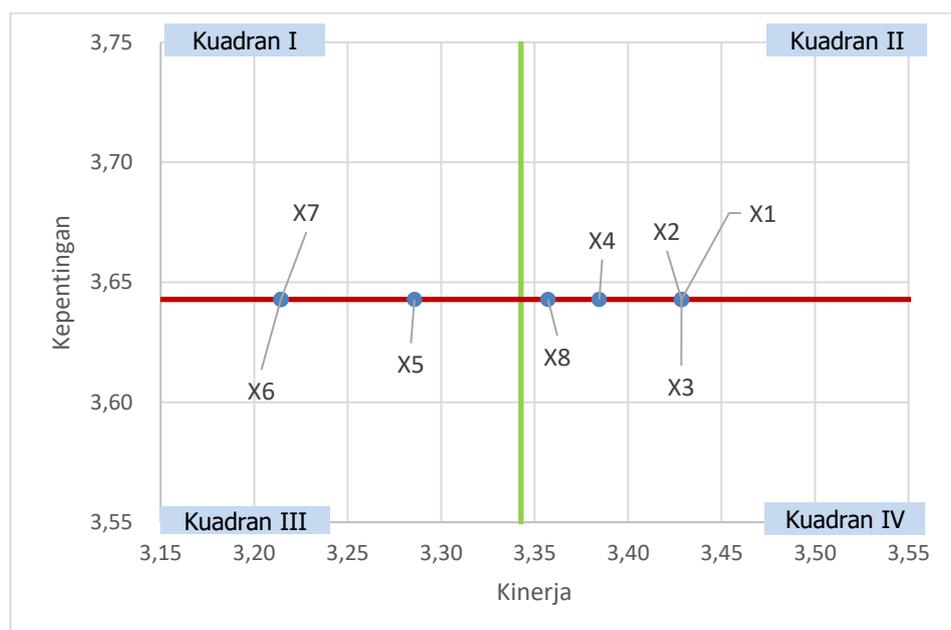
dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. X4 : Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan.

### 3.12.6 Importance Performance Analysis (IPA) Keuangan

Tabel 3.66. Importance Performance Analysis (IPA) Keuangan

No.	Layanan	IKM	Keperntingan Skala 1-4
X1	Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik yang mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	3,43	3,64
X2	Tampilan spreadsheets rekap keuangan yang disediakan mudah di pahami dan mudah digunakan.	3,43	3,64
X3	Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet)	3,43	3,64
X4	Penginputan unsur-unsur anggaran sudah tepat dengan dokumen yang diajukan (meliputi: kode anggaran yang digunakan dan nominal).	3,38	3,64
X5	Verifikasi dokumen dan/atau arsip sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	3,29	3,64
X6	Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.	3,21	3,64
X7	Informasi tentang progress <i>revolving</i> keuangan dapat diakses dengan mudah.	3,21	3,64
X8	Petugas Administrasi Keuangan mendaftarkan Supplier Baru dan Kartu Pengawasan (Karwas) Kontrak ke KPPN dengan cepat.	3,36	3,64



Gambar 3.16. Importance Performance Analysis (IPA) Keuangan

- **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. X5 : Verifikasi dokumen dan/atau arsip sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. X6 : Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.
3. X7 : Informasi tentang progress revolving keuangan dapat diakses dengan mudah.

- **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.

- **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 : Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik yang mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet).
2. X2 : Tampilan spreadsheets rekap keuangan yang disediakan mudah dipahami dan mudah digunakan.
3. X3 : Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet)
4. X4 : Penginputan unsur-unsur anggaran sudah tepat dengan dokumen yang diajukan (meliputi: kode anggaran yang digunakan dan nominal).
5. X8 : Petugas Administrasi Keuangan mendaftarkan Supplier Baru dan Kartu Pengawasan (Karwas) Kontrak ke KPPN dengan cepat.

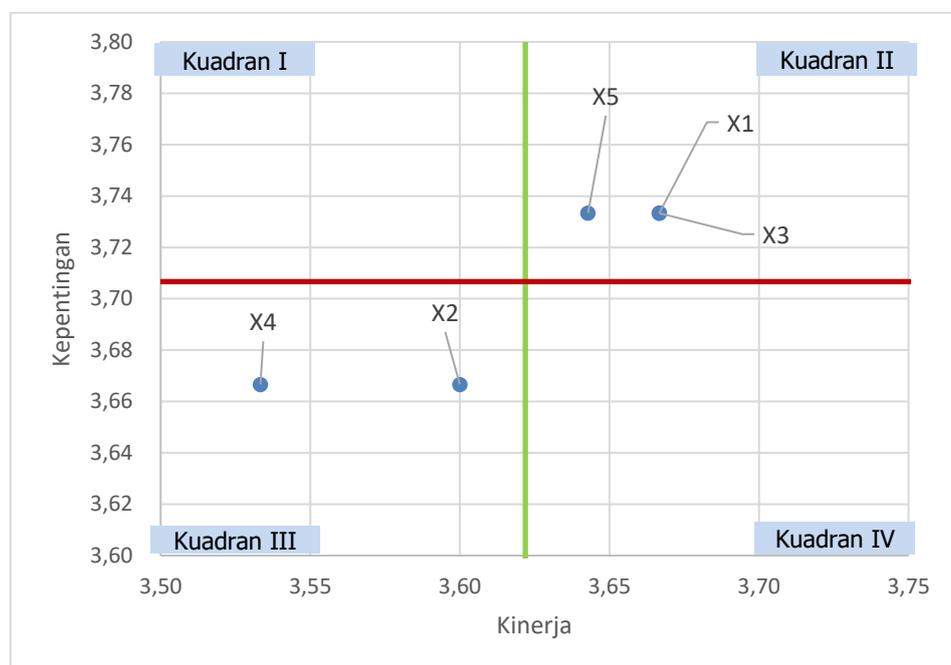
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

### 3.12.7 ***Importance Performance Analysis (IPA) Pengadaan Barang dan Jasa***

Tabel 3.67. *Importance Performance Analysis (IPA) Pengadaan Barang dan Jasa*

No.	Layanan	IKM	Kepentingan Skala 1-4
X1	Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive).	3,67	3,73
X2	Ketersediaan dokumen template/contoah kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)	3,60	3,67
X3	Ketepatan verifikasi dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,67	3,73
X4	Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan	3,53	3,67
X5	Kesigapan dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa	3,64	3,73



Gambar 3.17. *Importance Performance Analysis (IPA) Pengadaan Barang dan Jasa*

- **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. Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran I ini.

- **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 : Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive).
2. X3 : Ketepatan verifikasi dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. X5: Kesigapan dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa

- **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. X2 : Ketersediaan dokumen template/contoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)
2. X4 : Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan

- **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. Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini.

**BAB****4****KESIMPULAN DAN REKOMENDASI****4.1 KESIMPULAN**

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

- 1) Berdasarkan hasil survei IKM Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 secara umum pengguna layanan sudah sangat puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Tata Kelola APTIKA. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **3,53** atau **88,19** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kinerja pelayanan "**BAIK**". Nilai IKM untuk layanan Ditjen APTIKA adalah sebagai berikut:
  - a. IKM Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan PSE Lingkup Privat berada pada nilai **3,53** atau **88,28** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
  - b. IKM Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan IGRS berada pada nilai **3,35** atau **83,72** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
  - c. IKM Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan PSrE berada pada nilai **3,42** atau **85,57** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
- 2) Berdasarkan analisis TTB Survei di Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 sudah puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Tata Kelola APTIKA dimana 55,63% dengan menjawab "**Sangat Puas**". Analisis TTB untuk layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA adalah sebagai berikut:
  - a. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan PSE Lingkup Privat didominasi dengan yang menjawab "**Sangat Puas**" dengan nilai sebesar "**55,88%**".
  - b. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan IGRS didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**63,54%**".
  - c. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan PSrE didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**57,69%**".
- 3) Berdasarkan analisis Kepentingan Survei di Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 secara umum pengguna layanan sudah merasa penting dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Tata Kelola APTIKA. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepentingan secara keseluruhan berada pada nilai **3,47** atau **86,67** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kepentingan pelayanan

“**PENTING**”. Nilai Kepentingan untuk layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA adalah sebagai berikut:

- a. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan PSE Lingkup Privat berada pada nilai **3,47** atau **86,68** yang berarti pelayanan “**PENTING**”.
- b. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan IGRS berada pada nilai **3,38** atau **84,38** yang berarti pelayanan “**PENTING**”.
- c. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan PSrE berada pada nilai **3,57** atau **89,29** yang berarti pelayanan “**SANGAT PENTING**”.

4) Berdasarkan hasil *Gap Analysis* terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja untuk beberapa indikator yaitu **Layanan Konsultasi dan Pengaduan** yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Tata Kelola Aptika. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Direktorat Tata Kelola Aptika adalah sebagai berikut:

- a. Layanan PSE Lingkup Privat
  1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan (-0,02)
- b. Layanan IGRS
  1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan (-0,29)
- c. Layanan PSrE
  1. Sarana Prasarana Pendukung (-0,20)
  2. Jangka Waktu (-0,19)

5) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) beberapa indikator yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Tata Kelola Aptika yaitu **Persyaratan Pelayanan, Jangka Waktu, Layanan Konsultasi dan Pengaduan**. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Direktorat Tata Kelola Aptika adalah sebagai berikut:

- a. Layanan PSE Lingkup Privat
  1. Persyaratan Pelayanan
  2. Jangka Waktu
  3. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
- b. Layanan IGRS
  1. Tarif/Biaya Pelayanan
  2. Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online
- c. Layanan PSrE
  1. Jangka Waktu

6) Berdasarkan analisis survei persepsi anti korupsi di Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh

Direktorat Tata Kelola APTIKA terlihat bahwa IPAK secara keseluruhan berada pada nilai **8,70** atau **87,03**. Nilai IPAK untuk layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA adalah sebagai berikut:

- a. IPAK Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan PSE Lingkup Privat berada pada nilai **8,70** atau **87,00**.
  - b. IPAK Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan IGRS berada pada nilai **8,50** atau **85,00**.
  - c. IPAK Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan PSrE berada pada nilai **9,03** atau **90,33**.
- 7) Berdasarkan hasil survei IKM Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 secara umum pengguna layanan sudah sangat puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **3,29** atau **82,35** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kinerja pelayanan "**BAIK**". Nilai IKM untuk setiap layanan Internal Direktorat Tata Kelola APTIKA adalah sebagai berikut:
- a. IKM Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Kesekretariatan berada pada nilai **3,21** atau **80,36** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
  - b. IKM Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Persuratan berada pada nilai **3,21** atau **80,33** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
  - c. IKM Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan BMN berada pada nilai **2,95** atau **73,81** yang berarti pelayanan "**KURANG BAIK**".
  - d. IKM Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Kepegawaian berada pada nilai **3,25** atau **81,22** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
  - e. IKM Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Rumah Tangga berada pada nilai **3,46** atau **86,62** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
  - f. IKM Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Keuangan berada pada nilai **3,34** atau **83,57** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
  - g. IKM Pelayanan Internal Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Pengadaan Barang dan Jasa berada pada nilai **3,62** atau **90,55** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
- 8) Berdasarkan analisis TTB Survei Internal di Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 sudah puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Tata Kelola APTIKA dimana 58,72% dengan menjawab "**Puas**". Analisis TTB untuk layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA adalah sebagai berikut:
- a. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Kesekretariatan didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**69,45%**".

- b. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Persuratan didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**64,75%**".
  - c. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan BMN didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**66,67%**".
  - d. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Kepegawaian didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**55,78%**".
  - e. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Rumah Tangga didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**50,39%**".
  - f. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Keuangan didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**62,16%**".
  - g. TTB Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Pengadaan Barang dan Jasa didominasi dengan yang menjawab "**Sangat Puas**" dengan nilai sebesar "**62,19%**".
- 9) Berdasarkan analisis Kepentingan Survei di Direktorat Tata Kelola APTIKA tahun 2023 secara umum pengguna layanan sudah merasa penting dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Tata Kelola APTIKA. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepentingan secara keseluruhan berada pada nilai **3,57** atau **89,20** dengan mutu pelayanan "**A**" dengan kepentingan pelayanan "**SANGAT PENTING**". Nilai Kepentingan untuk layanan Direktorat Tata Kelola APTIKA adalah sebagai berikut:
- a. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Kesekretariatan berada pada nilai **3,48** atau **87.10** yang berarti pelayanan "**PENTING**".
  - b. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Persuratan berada pada nilai **3,55** atau **88,69** yang berarti pelayanan "**SANGAT PENTING**".
  - c. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan BMN berada pada nilai **3,27** atau **81,77** yang berarti pelayanan "**PENTING**".
  - d. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Kepegawaian berada pada nilai **3,62** atau **90,62** yang berarti pelayanan "**SANGAT PENTING**".
  - e. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Rumah Tangga berada pada nilai **3,70** atau **92,51** yang berarti pelayanan "**SANGAT PENTING**".
  - f. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Keuangan berada pada nilai **3,64** atau **91,07** yang berarti pelayanan "**SANGAT PENTING**".

- g. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Tata Kelola Aptika Layanan Pengadaan Barang dan Jasa berada pada nilai **3,71** atau **92,67** yang berarti pelayanan "**SANGAT PENTING**".
- 10) Berdasarkan hasil *Gap Analysis* terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja untuk beberapa indikator yaitu Layanan Konsultasi dan Pengaduan yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Tata Kelola Aptika. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Direktorat Tata Kelola Aptika adalah sebagai berikut:
- a. Layanan Kesekretariatan
    1. Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat. (-0,51)
  - b. Layanan Persuratan
    1. Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip. (-0,36)
  - c. Layanan BMN
    1. Tersedianya peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai. (-0,38)
    2. Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku (-0,38)
    3. Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan (-0,39)
  - d. Layanan Kepegawaian
    1. Fasilitas narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik (-0,48)
    2. Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan (-0,48)
  - e. Layanan Rumah Tangga
    1. Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman. (-0,31)
  - f. Layanan Keuangan
    1. Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I (-0,43)
    2. Informasi tentang progress revolving keuangan dapat diakses dengan mudah (-0,43)
  - g. Layanan Pengadaan Barang dan Jasa
    1. Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan (-0,13)
- 11) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) beberapa indikator yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Tata Kelola Aptika yaitu **Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online** Indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Direktorat Tata Kelola Aptika adalah sebagai berikut:
- a. Layanan Kesekretariatan
    1. Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.
    2. Petugas kesekretariatan mudah dihubungi
    3. Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.
  - b. Layanan Persuratan

1. Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip
- c. Layanan BMN
- d. Layanan Kepegawaian
  1. Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan.
- e. Layanan Rumah Tangga
  1. Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman
- f. Layanan Keuangan
  1. Verifikasi dokumen dan/atau arsip sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  2. Petugas Administrasi Keuangan sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.
  3. Informasi tentang progress revolving keuangan dapat diakses dengan mudah.
- g. Layanan Pengadaan Barang dan Jasa

## 4.2 Rekomendasi.

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

**Layanan Konsultasi dan Pengaduan** menjadi indikator yang menjadi sorotan oleh pengguna layanan, dalam hal ini lebih ditekankan pada Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah dan Kurangnya kecepatan dalam merespon konsultasi dan pengadua. Sesungguhnya sudah ada SOP yang disusun tetapi masih perlu sosialisasi dan pengegakan dari SOP tersebut, selain itu diperlukan adanya pelatihan dan pembekalan petugas sehingga SOP yang ditetapkan bisa berjalan dengan baik. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan

- 1) Perlu disusun suatu standar, prosedur, atau alur layanan yang mudah dan sederhana sehingga mempermudah pengguna layanan dalam mengurus layanan
- 2) Perlu ditingkatkan sosialisasi dari standar, prosedur, atau alur layanan sehingga pengguna layanan terinformasikan secara baik dan menyeluruh
- 3) Perlu disesuaikan dari SOP konsultasi dan pengaduan sesuai dengan kanal yang digunakan (seperti WA, Email, maupun telpon)
- 4) Perlu pengawasan dan penegakan dari implementasi SOP.
- 5) Dibutuhkan penjaminan mutu dari pelayanan yang diberikan
- 6) Perlu pelatihan dan pembekalan soft skill serta pemahaman produk kepada petugas pelayanan

**Persyaratan Pelayanan** menjadi indikator yang menjadi sorotan berikutnya oleh pengguna layanan, dalam hal ini lebih ditekankan pada Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan. Pada kondisi eksisting berjalan belum ada informasi persyaratan layanan secara detail dan ringkas yang mudah dipahami oleh pengguna layanan, serta Belum ada agenda rutin sosialisasi persyaratan. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan

- 1) Diberikan list checklist dari persyaratan layanan dan kriteria yang dibutuhkan dalam memenuhi persyaratannya.
- 2) Diperlukan agenda rutin terkait sosialisasi dari persyaratan layanan dan termanagemen secara baik

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.

## Rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Isu Permasalahan	Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Indikator	Skala Prioritas Perbaikan				
Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat						
1.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Utama 1	Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah	Tidak adanya media informasi standar, prosedur, atau alur layanan yang mudah dan sederhana sehingga menyulitkan pengguna layanan	Belum ada standar, prosedur, atau alur layanan yang mudah dan sederhana	Perlu disusun suatu standar, prosedur, atau alur layanan yang mudah dan sederhana sehingga mempermudah pengguna layanan dalam mengurus layanan
				Kurangnya sosialisasi dari standar, prosedur, atau alur layanan.	Minimnya sosialisasi SOP	Perlu ditingkatkan sosialisasi dari standar, prosedur, atau alur layanan sehingga pengguna layanan terinformasikan secara baik dan menyeluruh
				Dirasa tidak konsisten dalam kecepatan konsultasi dan pengaduan dari berbagai kanal yang dimiliki	Belum ada penyesuaian SOP sesuai dengan kanal yang digunakan	Perlu disesuaikan dari SOP konsultasi dan pengaduan sesuai dengan kanal yang digunakan (seperti WA, Email, maupun telpon)

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Isu Permasalahan	Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Indikator	Skala Prioritas Perbaikan				
				Petugas konsultasi dan pengaduan masih belum seragam antar petugas dalam memberikan layanan konsultasi	Belum ada pelatihan dan pembekalan petugas pelayanan	<p>Perlu pengawasan dan penegakan dari implementasi SOP.</p> <p>Dibutuhkan penjaminan mutu dari pelayanan yang diberikan</p> <p>Perlu pelatihan dan pembekalan soft skill serta pemahaman produk kepada petugas pelayanan</p>
			Kurangnya kecepatan dalam merespon konsultasi dan pengaduan	Implementasi dari standar operasional prosedur (SOP) konsultasi dan pengaduan yang telah tersusun belum terlaksana dengan secara menyeluruh, sehingga mempengaruhi dari kecepatan dalam merespon konsultasi dan pengaduan	SOP baru tersusun tahun sebelumnya	Penerapan dan penegakan dari implementasi standar operasional prosedur (SOP) konsultasi dan pengaduan

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Isu Permasalahan	Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Indikator	Skala Prioritas Perbaikan				
				SDM konsultasi dan pengaduan masih dirasa kurang oleh pengguna layanan, sehingga mempengaruhi penumpukan pada waktu tertentu dalam konsultasi dan pengaduan sehingga mengurangi kecepatan respon	SDM konsultasi dan pengaduan masih minimum	penambahan SDM
				Belum terintegrasi petugas konsultasi dan pengaduan antara Kominfo, aptika, dan direktorat takel	masih berjalan masing-masing terkait konsultasi dan pengaduan	Perlu dilakukan integrasi menyeluruh terkait konsultasi dan pengaduan
				Kanal konsultasi dan pengaduan dirasa kurang beragam oleh pengguna layanan sehingga membuat layanan masih menumpuk pada satu layanan	sudah beragam tetapi informasi terkait layanan konsultasi dan pengaduan belum tersampaikan dengan baik ke pengguna layanan	diperlukan sosialisasi yang informatif terkait kanal layanan konsultasi dan pengaduan yang dimiliki
				Durasi dalam konsultasi butuh ditambahkan	belum ada klasifikasi dari jenis konsultasi dan	Dibutuhkan standar baku durasi dalam konsultasi disesuaikan

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Isu Permasalahan	Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Indikator	Skala Prioritas Perbaikan				
					standar durasi yang diberlakukan	dengan jenis konsultasi kebutuhan pengguna layanan
2.	Persyaratan Pelayanan	Utama 2	Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	Persyaratan layanan dapat di ringkas dan dipermudah kembali sehingga ketika menyampaikan informasi terkait persyaratan dapat mudah dipahami dengan jelas	Belum ada informasi persyaratan layanan secara detail dan ringkas yang mudah dipahami oleh pengguna layanan	diberikan list cheklist dari persyaratan layanan dan kriteria yang dibutuhkan dalam memenuhi persyaratannya.
				Sosialisasi terkait persyaratan layanan dirasa kurang oleh pengguna sehingga informasi persyaratan belum tersampaikan menyeluruh ke pengguna	Belum ada agenda rutin sosialisasi persyaratan	diperlukan agenda rutin terkait sosialisasi dari persyaratan layanan dan termanagemen secara baik
3.	Jangka Waktu	Utama 3	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan	Pengguna layanan merasa bahwa waktu pengurusan layanan masih lama dan diluar dari jangka waktu yang disampaikan	kurang disosialisasikan atau dituliskan jangka waktu penyelesaian dari pengurusan layanan	dibuatkan poster terkait alur pengurusan layanan yang disertakan range jangka waktu dari pengurusan layanan tersebut

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Isu Permasalahan	Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Indikator	Skala Prioritas Perbaikan				
4	Informasi Pelayanan	Rendah 1	Sistem informasi pelayanan mudah digunakan	Sistem informasi pelayanan dirasa pelanggan sulit untuk diakses sehingga pengguna layanan tidak terinformasikan dengan baik terkait layanan dan update perkembangan terkait layanan	sistem informasi pelayanan sekarang belum terintegrasi	dibuatkan satu sistem informasi yang terintegrasi ke beberapa sistem layanan
5	Prosedur/Alur Pelayanan	Rendah 2	Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	Pengguna layanan merasa bahwa penerapan SOP layanan masih sulit untuk diikuti dan tidak sesuai dengan kebutuhan. Pengguna layanan sudah pernah mendaftar PSE mengharapkan SOP yang berlaku di persingkat sehingga tidak sama seperti pendaftar baru.	Penerapan SOP yang masih sama rata antara setiap pengguna layanan	Penerapan dari SOP layanan dibuat ringkas dan sesuai kebutuhan sehingga mudah diikuti pengguna layanan baru dan lama
Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS)						
1.	Tarif/Biaya Pelayanan	Utama 1	Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas	Tidak terpampang informasi biaya pelayanan di kanal informasi pelayanan khususnya pelayanan secara online	Belum ada media informasi biaya pelayanan	Di masukan didalam setiap alat peraga pelayanan terkait biaya dari pelayanan secara online maupun offline

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Isu Permasalahan	Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Indikator	Skala Prioritas Perbaikan				
2.	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	Utama 2	Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)	Pengguna layanan merasa bahwa petugas pelayanan belum memberikan layanan secara ramah	Belum ada SOP dan pembekalan soft skill kepada petugas layanan	Dibuat SOP dalam memberikan pelayanan sehingga terjaga mutu dari pelayanan, selain itu perlu di bekali petugas layanan dengan soft skill sesuai dengan kebutuhan layanan
3.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Rendah 1	Respon konsultasi dan pengaduan cepat	Pengguna layanan merasa bahwa konsultasi dan pengaduan yang diberikan kurang cepat dalam merespon dikarenakan SOP pada layanan konsultasi dan pengaduan belum tersusun	Belum ada SOP	Perlu disusun standar operasional prosedur (SOP) konsultasi dan pengaduan serta di implementasikan secara menyeluruh, sehingga mempengaruhi dari kecepatan dalam merespon konsultasi dan pengaduan
4.	Prosedur/Alur Pelayanan	Rendah 2	Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	Kurangnya sosialisasi dari standar, prosedur, atau alur layanan. Tidak adanya media informasi standar, prosedur, atau alur layanan yang informatif sehingga	Belum ada standar, prosedur, atau alur layanan dan media informasi yang informatif	Perlu disusun suatu media informasi yang menarik, informatif, dan mudah di akses oleh pengguna layanan sehingga mempermudah

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Isu Permasalahan	Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Indikator	Skala Prioritas Perbaikan				
				menyulitkan pengguna layanan		pengguna layanan dalam mengurus layanan
5.	Sarana Prasarana Pendukung	Rendah 3	Kemudahan Sistem Pelayanan Online (Proses pelayanan, Meringkas waktu, dan Hemat biaya)	Pengguna layanan merasa bahwa sistem pelayanan online yang dimiliki sulit untuk dipahami (kurang <i>user friendly</i> ), kurang menarik, dan tidak mudah diakses	Sering terjadinya perubahan dan masih dalam proses tahap pengembangan serta perbaikan	Dipercapait dalam pengembangan dan perbaikan dari sistem pelayanan online. Sistem pelayanan online disajikan dalam tampilan yang <i>user friendly</i> , menarik, dan mudah diakses.
Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE)						
1	Jangka Waktu	Utama 1	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan	Pengguna layanan merasa bahwa waktu pengurusan layanan masih lama dan diluar dari jangka waktu yang disampaikan	kurang disosialisasikan atau dituliskan jangka waktu penyelesaian dari pengurusan layanan	dibuatkan poster terkait alur pengurusan layanan yang disertakan range jangka waktu dari pengurusan layanan tersebut
2	Prosedur/Alur Pelayanan	Rendah 1	Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai	Pengguna layanan merasa bahwa pelayanan belum semuanya dilakukan dalam	Belum ditegakan dalam implementasi dari standar, prosedur, atau alur	Di perlukan pengawasan dan penjaminan dari penerapan standar,

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Isu Permasalahan	Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Indikator	Skala Prioritas Perbaikan				
			dengan yang diinformasikan	sistem, masih ada beberapa bagian harus diluar sistem.	pelayanan yang berlaku	prosedur, atau alur pelayanan yang berlaku
3	Sarana Prasarana Pendukung	Rendah 2	Kemudahan Sistem Pelayanan Online (Proses pelayanan, Meringkas waktu, dan Hemat biaya)	Pengguna layanan merasa bahwa sistem pelayanan online yang dimiliki sulit untuk dipahami (kurang <i>user friendly</i> ), kurang menarik, dan tidak mudah diakses	Sudah ada group Whatsapp	Perlu dilakukan review berkala terhadap sistem pelayanan online sehingga tampilan <i>Update, user friendly</i> , menarik, dan mudah diakses.
4	Tarif/Biaya Pelayanan	Rendah 3	Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan	Tidak terpampang informasi biaya pelayanan di kanal informasi pelayanan khususnya pelayanan secara online	Belum ada media informasi biaya pelayanan	Di masukan didalam setiap alat peraga pelayanan terkait biaya dari pelayanan secara online maupun offline
5	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Rendah 4	Forum tatap muka	Diperlukan forum tatap muka yang digunakan sehingga terjadi interaksi antar pengguna dan petugas layanan	Belum ada forum tatap muka pengguna layanan PSRE	Dibuat sebuah forum tatap muka sekaligus sebagai pengenalan produk dan SOP layanan yang berlaku

## Rekomendasi untuk meningkatkan kinerja Direktorat Tata Kelola

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Isu Permasalahan	Skala Prioritas Perbaikan			
Kesekretariatan					
1	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan kurang tepat.	Utama 1	Kurang tepatnya dalam penyampain disposisi yang dilakukan dikarenakan menyampur antara proses disposisi dari internal atau proses disposisi dari eksternal.	Proses disposisi dari internal maupun eksternal masih menjadi satu	Perlu dilakukan review terkait kebutuhan pembagian dan penanganan kesekretariatan untuk hubungan internal dan eksternal.
2	Petugas kesekretariatan kurang sigap saat dihubungi.	Utama 2	pegawai terkadang membutuhkan petugas kesekretariatan di luar jam kerja.	kondisi di lapangan memaksa tim teknis untuk bekerja di luar jam kerja dan membutuhkan petugas kesekretariatan diluar jam kerja	Dibutuhkan/memanfaatkan sistem kesekretariatan secara online sehingga mempermudah proses kesekretariatan di luar jam kerja (mengoptimalkan pemanfaatan penggunaan simaya)
3	Petugas kesekretariatan kurang mudah dihubungi	Utama 3	Harapan pegawai adalah petugas kesekretariatan stand by 24 jam.	kurang pemahaman pegawai terkait waktu kerja dan kurangnya penegakan implementasi SOP	Harus dilakukan pengawasan implementasi SOP di dalam Tata Kelola Aplikasi Informatikan sehingga tercipta budaya kerja yang baik

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Isu Permasalahan	Skala Prioritas Perbaikan			
4	Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan kurang cepat.	Rendah 1	tidak adanya menu tracking terkait proses pengesahan disposisi sehingga tidak dapat dilihat secara real kecepatan dari petugas kesekretariatan.	tidak ada evaluasi berkala dari proses kesekretariatan dan pemanfaatan secara optimal sistem informasi yang dimiliki	memanfaatkan secara optimal penggunaan sistem informasi (contoh simaya) dan dilakukan secara berkala evaluasi terkait proses kesekretariatan
Persuratan					
1	Petugas Administrasi kurang tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.	Utama 1	Kurangnya pemahaman pegawai terkait klasifikasi surat dalam format penomoran	Belum pernah dilaksanakan sosialisasi/ bimbingan teknis terkait persuratan	Dapat dilaksanakan sosialisasi / bimbingan teknis penyusunan persuratan khususnya klasifikasi surat dalam format penomoran agar dapat dipahami oleh seluruh pegawai yang akan menyusun surat
2	Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen berjalan dengan kurang baik.	Utama 2	Kecepatan Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen dirasa oleh pegawai kurang	SDM dalam mereview redaksi dokumen kurang sehingga butuh ditambahkan dalam terkait persuratan	penambahan petugas persuratan atau ada perbantuan untuk persuratan
3	Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas kurang	Rendah 1	Pegawai merasa masih terdapat kesalahan dalam pemberian kode naskah	Belum ada pelatihan dan pembekalan terkait persuratan	Dapat dilaksanakan pelatihan dan pembekalan terkait pemahaman produk

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Isu Permasalahan	Skala Prioritas Perbaikan			
	sesuai dengan Pedoman yang berlaku.		dinas sesuai dengan pedoman yang berlaku		persuratan sesuai dengan pedoman yang berlaku
BMN					
1	Informasi ketersediaan BMN kurang mudah untuk didapatkan.	Rendah 1	Pegawai sulit mendapatkan informasi terkait ketersediaan BMN	Belum ada sistem informasi terkait ketersediaan BMN yang mudah diakses oleh seluruh pegawai	Dibuat tracking BMN yang bisa diakses dengan mudah oleh seluruh pegawai untuk mengetahui ketersediaan BMN
2	Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan kurang mudah.	Rendah 2	Kurangnya informasi untuk memperoleh atau meminjam BMN	Belum ada menu tracking	Dibuatkan menu tracking baik ketersediaan BMN, peminjaman BMN dan proses pengajuan BMN
3	Label BMN kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Rendah 3	Pegawai merasa terdapat beberapa label BMN yang masih kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Ada BMN yang masih menggunakan ketentuan lama	Dilakukan inspeksi kesesuaian dari label BMN secara berkala secara menyeluruh
4	Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan kurang memadai.	Rendah 4	Teknologi informasi dan komunikasi penunjang pekerjaan saat ini kurang memadai untuk jumlah pegawai saat ini	Kapasitas yang disiapkan masih belum sesuai dengan kebutuhan karena masih berpindah-pindah tempat kerja	Perlu direview beban kerja dari teknologi informasi dan komunikasi penunjang pekerjaan saat ini, sehingga dapat memenuhi kebutuhan seluruh pegawai.

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Isu Permasalahan	Skala Prioritas Perbaikan			
Kepegawaian					
1	Asistensi dan konsultasi SKP kurang mudah untuk didapatkan.	Utama 1	Kurangnya sistem informasi kepegawain yang dimiliki.	Sistem informasi yang digunakan berubah-ubah sehingga membuat bingung pegawai	Perlu diperbaiki dan di review sistem kepegawaiannya supaya bisa menjembatani antara pegawai takel dengan biro kepegawaian khususnya terkait asistensi dan konsultasi SKP
2	Fasilitasi narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan kurang baik.	Rendah 1	Kurangnya kegiatan diseminasi / sosialisasi bagi seluruh pegawai Dit. Takel terkait SOP dan Informasi Kepegawaian	Kurangnya kegiatan diseminasi / sosialisasi bagi seluruh pegawai Dit. Takel terkait SOP dan Informasi Kepegawaian	Melakukan diseminasi / sosialisasi secara berkala bagi seluruh pegawai Dit. Takel terkait SOP dan Informasi Kepegawaian
3	Informasi kepegawaian untuk diri sendiri kurang mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).	Rendah 2	Kurangnya sistem informasi kepegawain yang dimiliki.	Sistem informasi yang digunakan berubah-ubah sehingga membuat bingung pegawai	Perlu diperbaiki dan di review sistem kepegawaiannya supaya bisa menjembatani antara pegawai takel dengan biro kepegawaian sehingga informasi terkait kepegawaian bisa didapatkan oleh seluruh pegawai

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Isu Permasalahan	Skala Prioritas Perbaikan			
Rumah Tangga					
1	Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika kurang nyaman.	Utama 1	Kurangnya tanaman dan bunga disekitar lingkungan kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika	Baru pindah ke gedung baru sehingga butuh adaptasi baru dan penataan ruangan	Ruangan lebih ditata dan dipercantik dengan adanya tanaman dan bunga sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja
2	Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan kurang sigap.	Rendah 1	Petugas rumah tangga kurang kompeten dalam melakukan kegiatan, selain itu sarana dan prasana penunjang dari kegiatan rumah tangga kurang memadai.	Petugas kebersihan adalah pihak ketiga Dit Takel Aptika	Perlu dilakukan evaluasi berkala terkait petugas rumah tangga yang bertugas di dalam Dit. Aptika secara berkala serta disediakan sarana prasana penunjang yang sesuai untuk pegawai rumah tangga
Keuangan					
1	Petugas Administrasi Keuangan kurang sigap menjadi fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.	Utama 1	Dirasa lama dalam menyelesaikan ketika dibutuhkan ke Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I	Sudah sigap dalam memfasilitasi sebagai penghubung, tetapi untuk kejelasan penyelesaian dari bagian Keuangan Setditjen	bisa dilakukan mitigasi dari lama masalah yang diberikan sehingga bisa dapat di estimasi perkiraan selesainya. bisa dilakukan pencatatan untuk kapan mulai konsultasi/pengaduan

No.	Hal yang perlu ditingkatkan		Akar Penyebab	Kondisi Eksisting	Rencana Aksi
	Isu Permasalahan	Skala Prioritas Perbaikan			
				Aptika dan KPPN Jakarta I tidak bisa di prediksi	dan estimasi kapan penyelesaiannya.
2	Informasi tentang progress <i>revolving</i> keuangan dapat diakses dengan kurang mudah.	Utama 2	Sistem informasi dan menu tracking	Sistem informasi dan menu tracking	Sistem informasi dan menu tracking
3	Verifikasi dokumen dan/atau arsip kurang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Rendah 1	Belum ada SOP dan alur pekerjaan dari proses verifikasi dokumen.	Belum ada SOP dan alur pekerjaan dari proses verifikasi dokumen.	Dibuatkan SOP dan alur pekerjaan dari proses verifikasi dokumen.
Pengadaan Barang dan Jasa					
1	Kecermatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan kurang	Rendah 1	pemberian nomor terhadap dokumen pengadaan dirasa kurang tepat.	Sistem informasi sudah ada tetapi berbentuk sederhana	Perlu disusun kembali untuk penomoran dokumen pengadaan, sehingga dapat dilakukan penomoran secara tersistematis.
2	Ketersediaan dokumen template/ccontoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa kurang (contoh: template KAK, HPS, SPK)	Rendah 2	Informasi terkait contoh dari kelengkapan pengadaan barang dan jasa belum terinformasikan secara menyeluruh	Sudah ada terkait contoh kelengkapan pengadaan barang dan jasa	Perlu dilakukan sosialisasi secara berkala sehingga dapat di ketahui terkait contoh dokumen kelengkapan pengadaan barang dan jasa

**Lampiran 1. Rancangan Kuesioner**

**Kuesioner *Offline***

**Kuesioner *Online***

## KUESIONER OFFLINE PSE LINGKUP PRIVATE



K.1/EKSTERNAL/APTIKA/2023



KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2023				
Nomor Kuesioner	<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: ( <input type="text"/> nama & td tangan )	
QUALITY ASSURANCE & QUALITY CONTROL DATA SURVEI				
Aktivitas	Witnesses	Manual Checking	Callback	Data Entry
Hari, Tanggal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nama Petugas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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 2023.

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 **kuualitas** layanan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
2. Berilah tanda  pada kolom jawaban yang telah disediakan (kolom sebelah kanan) untuk pertanyaan tentang kualitas layanan untuk mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Dit. Tata Kelola Aplikasi Informatika, 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 : \_\_\_\_\_ tahun
4. Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_
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. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang peraturan terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang dilakukan saat ini :
- Ya  
 Tidak (lanjut ke pertanyaan nomor A1)
11. Sebutkan peraturan Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang Bapak/Ibu ketahui?
- \_\_\_\_\_
12. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang pengenaan sanksi terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang dilakukan saat ini :
- Ya  
 Tidak
13. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pengenaan sanksi terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang dilakukan saat ini ?
- \_\_\_\_\_
14. Apakah pengenaan sanksi terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat berdampak secara langsung terhadap perusahaan yang Bapak/Ibu naungi?
- Ya  
 Tidak
15. Jika iya, maka jelaskan dampak apakah yang Bapak/Ibu rasakan ?
- \_\_\_\_\_
16. Bagaimana harapan Bapak/Ibu tentang implementasi peraturan terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat ke depannya?
- \_\_\_\_\_

A.I. INFORMASI						
pelayanan pada ada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
1.	Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan					
2.	Sistem informasi pelayanan mudah digunakan					
3.	Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ					

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

A.II. PERSYARATAN						
pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang di tetapkan unit layanan ini						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
5.	Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
6.	Kesesuaian persyaratan layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
7.	Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan					

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

A.III. PROSEDUR/ALUR						
pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
9.	Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
10.	Kesesuaian standar, prosedur, atau alur layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
11.	Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan					

12. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **standar, prosedur, atau alur** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_
13. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan (SLA)?
- Ya, Berapa hari? Sebutkan \_\_\_\_\_ hari
- Tidak tahu

A.IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN						
pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
14.	Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas					
15.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan)					
16.	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan					

17. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_
18. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Tarif/Biaya?
- Ya, Tidak dipungut biaya (Gratis)
- Ya, Berapa besaran? Sebutkan \_\_\_\_\_
- Tidak tahu

A.V. TARIF/BIAYA						
pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
19.	Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas					
20.	Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan					

21. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **tarif/biaya** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_

A.VI. SARANA DAN PRASARANA						
pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
22.	Kemudahan Sistem Pelayanan Online :					

a.	Proses pelayanan				
b.	Meringkas waktu				
c.	Hemat biaya				

23. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sarana dan prasarana** pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : \_\_\_\_\_

A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM						
pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
24.	Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring					
25.	Khusus pengguna layanan melalui tatap muka, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll)  *catatan : diprobing terkait kebenaran responden pernah melakukan tatap muka dengan petugas oleh enumerator lapangan					
26.	Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)					

27. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : \_\_\_\_\_

#### A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

28. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan konsultasi atau pengaduan mengenai proses penyediaan layanan?

Ya pernah       Belum Pernah, lanjutkan ke pertanyaan 35

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

- |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 1. <b>Email</b> , Sebutkan Email yang bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : <a href="mailto:layanan.aptika@mail.kominfo.go.id">layanan.aptika@mail.kominfo.go.id</a> (PSE)/ <a href="mailto:layanan@igrs.id">layanan@igrs.id</a> (IGRS), <a href="mailto:tte@kominfo.go.id">tte@kominfo.go.id</a> (PSrE)) |
|  | 2. <b>Whatsapp atau Whatsapp Group Chat</b> , Sebutkan Nomer Whatsapp atau Whatsapp Group Chat yang bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : 081519456822 (PSE) / 0811806860 (IGRS), Whatsapp Group Chat (PSrE))<br>Catatan : khusus PSrE di crocek PIC yang disebutkan oleh responden                       |
|  | 3. <b>Telepon</b> , Sebutkan Telpon yang bapak/ibu hubungi: _____ (Jawaban : 081111113111/021-34830963 (PSE))                                                                                                                                                                                            |
|  | 4. <b>Tatap Muka</b> , Sebutkan media tatap muka yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Aplikasi Zoom dan Tatap Muka)                                                                                                                                                                                   |
|  | 5. <b>Website</b> , Sebutkan media website yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Menu "Hubungi Kami" di website <a href="http://pse.kominfo.go.id">pse.kominfo.go.id</a> , <a href="http://igrs.id">igrs.id</a> dan <a href="http://tte.kominfo.go.id">tte.kominfo.go.id</a> )                         |
|  | 6. <b>Cloud Kominfo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | 7. <b>Lainnya</b> , Sebutkan media lainnya yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Aplikasi SP4N-LAPOR (PSE))                                                                                                                                                                                            |

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
30.	Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online)					

K.1/EKSTERNAL/APTIKA/2023

31.	Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah				
32.	Respon konsultasi dan pengaduan cepat				
33.	Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas				

34. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **layanan konsultasi dan pengaduan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_

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

B. KEPENTINGAN					
No	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	Informasi pelayanan				
2	Pesyaratan pelayanan				
3	Prosedur/alur pelayanan				
4	Jangka waktu penyelesaian				
5	Tarif/biaya pelayanan				
6	Sarana prasarana pendukung				
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan				
8	Layanan konsultasi dan pengaduan				

#### SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK)

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dalam skor 1 – 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan 10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

BAGIAN 1   DISKRIMINASI PELAYANAN		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.a.	Tidak ada pegawai/petugas layanan yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu.										
1.b.	Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pelayanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit).										

BAGIAN 2   PELAYANAN DI LUAR PROSEDUR		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.a.	Petugas Layanan telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai prosedur (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku).										

2.b.	Petugas layanan tidak melakukan pelayanan di luar waktu pelayanan resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika.  Catatan : IGRS dan PSrE belum memiliki waktu layanan resmi
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BAGIAN 3   PENERIMAAN IMBALAN		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.a.	Bapak/Ibu tidak pernah melihat/menyaksikan petugas layanan menerima imbalan dari pemohon lainnya.										
3.b.	Petugas layanan tidak pernah menerima gratifikasi (pemberian uang, barang, <i>discount</i> , komisi/ <i>Fee</i> , pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, pengobatan gratis, dan fasilitas lainnya) dari pemohon.										

BAGIAN 4   PUNGUTAN LIAR		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.a.	Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pemohon.										

BAGIAN 5   PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.a.	Pegawai/petugas layanan tidak pernah menawarkan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.										
5.b.	Pegawai/petugas layanan tidak ada yang melakukan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.										

6. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Integritas layanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?

---



---

## KUESIONER OFFLINE IGRS



K.2/EKSTERNAL/APTIKA/2023



KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2023				
Nomor Kuesioner	<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: ( <input type="text"/> nama & Id tangan )	
QUALITY ASSURANCE & QUALITY CONTROL DATA SURVEI				
Aktivitas	Witnesses	Manual Checking	Callback	Data Entry
Hari, Tanggal	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nama Petugas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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 2023.

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  pada kolom jawaban yang telah disediakan (kolom sebelah kanan) untuk pertanyaan tentang kualitas layanan untuk mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Dit. Tata Kelola Aplikasi Informatika, 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 : \_\_\_\_\_ tahun
4. Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_
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. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang peraturan terkait Klasifikasi IGRS yang dilakukan saat ini :

- Ya  
 Tidak (lanjut ke pertanyaan nomor A1)

11. Sebutkan peraturan Pendaftaran Klasifikasi IGRS yang Bapak/Ibu ketahui?

\_\_\_\_\_

12. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang pengenaan sanksi terkait Klasifikasi IGRS yang dilakukan saat ini :

- Ya  
 Tidak

13. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pengenaan sanksi terkait Klasifikasi IGRS yang dilakukan saat ini?

\_\_\_\_\_

14. Apakah pengenaan sanksi terkait Klasifikasi IGRS berdampak secara langsung terhadap perusahaan yang Bapak/Ibu naungi?

- Ya  
 Tidak

15. Jika iya, maka jelaskan dampak apakah yang Bapak/Ibu rasakan ?

\_\_\_\_\_

16. Bagaimana harapan Bapak/Ibu tentang implementasi peraturan terkait Klasifikasi IGRS ke depannya?

\_\_\_\_\_

A.I. INFORMASI						
pelayanan pada ada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
1.	Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan					
2.	Sistem informasi pelayanan mudah digunakan					
3.	Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ					

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

A.II. PERSYARATAN						
pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang di tetapkan unit layanan ini						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
5.	Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
6.	Kesesuaian persyaratan layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
7.	Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan					

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

A.III. PROSEDUR/ALUR						
pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
9.	Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
10.	Kesesuaian standar, prosedur, atau alur layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
11.	Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan					

12. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **standar, prosedur, atau alur** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_
13. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan (SLA)?
- Ya, Berapa hari? Sebutkan \_\_\_\_\_ hari
- Tidak tahu

A.IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN						
pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
14.	Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas					
15.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan)					
16.	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan					

17. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_
18. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Tarif/Biaya?
- Ya, Tidak dipungut biaya (Gratis)
- Ya, Berapa besaran? Sebutkan \_\_\_\_\_
- Tidak tahu

A.V. TARIF/BIAYA						
pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
19.	Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas					
20.	Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan					

21. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **tarif/biaya** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_

A.VI. SARANA DAN PRASARANA						
pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
22.	Kemudahan Sistem Pelayanan Online :					
	a. Proses pelayanan					

b. Meringkas waktu				
c. Hemat biaya				

23. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sarana dan prasarana** pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : \_\_\_\_\_

A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM						
pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
24.	Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring					
25.	Khusus pengguna layanan melalui tatap muka, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll)  *catatan : diprobing terkait kebenaran responden pernah melakukan tatap muka dengan petugas oleh enumerator lapangan					
26.	Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)					

27. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : \_\_\_\_\_

#### A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

28. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan konsultasi atau pengaduan mengenai proses penyediaan layanan?

Ya pernah       Belum Pernah, lanjutkan ke pertanyaan 35

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

- |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 1. <b>Email</b> , Sebutkan Email yang bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : <a href="mailto:layanan.aptika@mail.kominfo.go.id">layanan.aptika@mail.kominfo.go.id</a> (PSE)/ <a href="mailto:layanan@igrs.id">layanan@igrs.id</a> (IGRS), <a href="mailto:tte@kominfo.go.id">tte@kominfo.go.id</a> (PSrE)) |
|  | 2. <b>Whatsapp atau Whatsapp Group Chat</b> , Sebutkan Nomer Whatsapp atau Whatsapp Group Chat yang bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : 081519456822 (PSE) / 0811806860 (IGRS), Whatsapp Group Chat (PSrE))<br>Catatan : khusus PSrE di croseck PIC yang disebutkan oleh responden                      |
|  | 3. <b>Telepon</b> , Sebutkan Telpon yang bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : 081111113111/021-34830963 (PSE))                                                                                                                                                                                           |
|  | 4. <b>Tatap Muka</b> , Sebutkan media tatap muka yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Aplikasi Zoom dan Tatap Muka)                                                                                                                                                                                   |
|  | 5. <b>Website</b> , Sebutkan media website yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Menu "Hubungi Kami" di website <a href="http://pse.kominfo.go.id">pse.kominfo.go.id</a> , <a href="http://igrs.id">igrs.id</a> dan <a href="http://tte.kominfo.go.id">tte.kominfo.go.id</a> )                         |
|  | 6. <b>Cloud Kominfo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | 7. <b>Lainnya</b> , Sebutkan media lainnya yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Aplikasi SP4N-LAPOR (PSE))                                                                                                                                                                                            |

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
30.	Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online)					
31.	Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah					

K.2/EKSTERNAL/APTIKA/2023

32.	Respon konsultasi dan pengaduan cepat				
33.	Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas				

34. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **layanan konsultasi dan pengaduan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan: \_\_\_\_\_

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

B. KEPENTINGAN					
No	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	Informasi pelayanan				
2	Pesyaratan pelayanan				
3	Prosedur/alur pelayanan				
4	Jangka waktu penyelesaian				
5	Tarif/biaya pelayanan				
6	Sarana prasarana pendukung				
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan				
8	Layanan konsultasi dan pengaduan				

#### SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPA)

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dalam skor 1 – 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan 10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

#### BAGIAN 1 | DISKRIMINASI PELAYANAN

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.a.	Tidak ada pegawai/petugas layanan yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu										
1.b.	Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pelayanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit).										

#### BAGIAN 2 | PELAYANAN DILUAR PROSEDUR

No	Pernyataan	Tingkat Kesesuaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.a.	Petugas Layanan telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai prosedur (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku).										
2.b.	Petugas layanan tidak melakukan pelayanan di luar waktu pelayanan resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika.  Catatan : IGRS dan PSrE belum memiliki waktu layanan resmi										

BAGIAN 3   PENERIMAAN IMBALAN		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.a.	Bapak/Ibu tidak pernah melihat/menyaksikan petugas layanan menerima imbalan dari pemohon lainnya.										
3.b.	Petugas layanan tidak pernah menerima gratifikasi (pemberian uang, barang, <i>discount</i> , komisi/ <i>Fee</i> , pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, pengobatan gratis, dan fasilitas lainnya) dari pemohon.										

BAGIAN 4   PUNGUTAN LIAR		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.a.	Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pemohon.										

BAGIAN 5   PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.a.	Pegawai/petugas layanan tidak pernah menawarkan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.										
5.b.	Pegawai/petugas layanan tidak ada yang melakukan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.										

6. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Integritas layanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?

---



---

## KUESIONER OFFLINE PSrE



K.3/EKSTERNAL/APTIKA/2023



KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2023				
Nomor Kuesioner	<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	Validasi Data oleh Responden: ( <input type="text"/> 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 2023.

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

- Kuesioner ini untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap **kuualitas** layanan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Berilah tanda  pada kolom jawaban yang telah disediakan (kolom sebelah kanan) untuk pertanyaan tentang kualitas layanan untuk mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Dit. Tata Kelola Aplikasi Informatika, dengan pilihan sebagai berikut :  
**1 = Sangat Tidak Puas. 2 = Tidak Puas. 3 = Puas. 4 = Sangat Puas. 0 = TIDAK TAHU/TIDAK RELEVAN**
- Tuliskan jawaban responden pada tempat yang telah disediakan.

### IDENTITAS RESPONDEN

- Nama responden : \_\_\_\_\_
- Jenis kelamin :  Pria  Wanita
- Usia : \_\_\_\_\_ tahun
- Pendidikan Terakhir : \_\_\_\_\_
- Instansi tempat bekerja : \_\_\_\_\_
- Alamat lengkap : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Nomor Telepon/HP : \_\_\_\_\_
- Jika Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain, sebutkan nama pihak/perusahaan yang Bapak/Ibu urus : \_\_\_\_\_
- Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan APTIKA?  
 1 kali       2 kali       Lebih dari 2 kali

10. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang peraturan terkait Pengakuan PSrE yang dilakukan saat ini :

- Ya  
 Tidak (lanjut ke pertanyaan nomor A1)

11. Sebutkan peraturan Pengakuan PSrE yang Bapak/Ibu ketahui?

\_\_\_\_\_

12. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang pengenaan sanksi terkait Pengakuan PSrE yang dilakukan saat ini :

- Ya  
 Tidak

13. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pengenaan sanksi terkait Pengakuan PSrE yang dilakukan saat ini?

\_\_\_\_\_

14. Apakah pengenaan sanksi terkait Pengakuan PSrE berdampak secara langsung terhadap perusahaan yang Bapak/Ibu naungi?

- Ya  
 Tidak

15. Jika iya, maka jelaskan dampak apakah yang Bapak/Ibu rasakan ?

\_\_\_\_\_

16. Bagaimana harapan Bapak/Ibu tentang implementasi peraturan terkait Pengakuan PSrE ke depannya?

\_\_\_\_\_

A.I. INFORMASI						
pelayanan pada ada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
1.	Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan					
2.	Sistem informasi pelayanan mudah digunakan					
3.	Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ					

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

A.II. PERSYARATAN						
pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang di tetapkan unit layanan ini						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
5.	Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
6.	Kesesuaian persyaratan layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
7.	Kesesuaian persyaratan layanan untuk meningkatkan dan menjamin mutu layanan PSrE Indonesia					
8.	Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan					

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

Sebutkan : \_\_\_\_\_

A.III. PROSEDUR/ALUR						
pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
10.	Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
11.	Kesesuaian standar, prosedur, atau alur layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan					
12.	Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan					

13. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **standar, prosedur, atau alur** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : \_\_\_\_\_

14. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan (SLA)?

 Ya, Berapa hari? Sebutkan \_\_\_\_\_ hari

 Tidak tahu

A.IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN						
pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
15.	Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas					
16.	Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan)					
17.	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan					

18. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : \_\_\_\_\_

19. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Tarif/Biaya?

 Ya, Tidak dipungut biaya (Gratis)

 Ya, Berapa besaran? Sebutkan \_\_\_\_\_

 Tidak tahu

A.V. TARIF/BIAYA						
pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
20.	Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas					
21.	Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan					

22. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **tarif/biaya** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : \_\_\_\_\_

A.VI. SARANA DAN PRASARANA						
pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
23.	<b>Kemudahan Sistem Pelayanan Online :</b>					
	a. Proses pelayanan					
	b. Meringkas waktu					
	c. Hemat biaya					

24. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sarana dan prasarana** pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_

A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM						
pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat						
No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
25.	Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring					
26.	Khusus pengguna layanan melalui tatap muka, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll)  *catatan : diprobing terkait kebenaran responden pernah melakukan tatap muka dengan petugas oleh enumerator lapangan					
27.	Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)					

28. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)  
Sebutkan : \_\_\_\_\_

#### A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

29. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan konsultasi atau pengaduan mengenai proses penyediaan layanan?

Ya pernah                       Belum Pernah, lanjutkan ke pertanyaan 36

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

- |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. <b>Email</b> , Sebutkan Email yang bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : <a href="mailto:layanan.aptika@mail.kominfo.go.id">layanan.aptika@mail.kominfo.go.id</a> (PSE)/ <a href="mailto:layanan@igrs.id">layanan@igrs.id</a> (IGRS), <a href="mailto:tte@kominfo.go.id">tte@kominfo.go.id</a> (PSrE)) |
| <input type="checkbox"/> | 2. <b>Whatsapp atau Whatsapp Group Chat</b> , Sebutkan Nomer Whatsapp atau Whatsapp Group Chat yang bapak/ibu hubungi : _____ (Jawaban : 081519456822 (PSE) / 0811806860 (IGRS), Whatsapp Group Chat (PSrE))                                                                                             |
| <input type="checkbox"/> | 3. <b>Telepon</b> , Sebutkan Telpon yang bapak/ibu hubungi: _____ (Jawaban : 081111113111/021-34830963 (PSE))                                                                                                                                                                                            |
| <input type="checkbox"/> | 4. <b>Tatap Muka</b> , Sebutkan media tatap muka yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Aplikasi Zoom dan Tatap Muka)                                                                                                                                                                                   |
| <input type="checkbox"/> | 5. <b>Website</b> , Sebutkan media website yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Menu "Hubungi Kami" di website <a href="http://pse.kominfo.go.id">pse.kominfo.go.id</a> , <a href="http://igrs.id">igrs.id</a> dan <a href="http://tte.kominfo.go.id">tte.kominfo.go.id</a> )                         |
| <input type="checkbox"/> | 6. <b>Cloud Kominfo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <input type="checkbox"/> | 7. <b>Lainnya</b> , Sebutkan media lainnya yang Bapak/Ibu gunakan: _____ (Jawaban: Aplikasi SP4N-LAPOR (PSE))                                                                                                                                                                                            |

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
31.	Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online)					
32.	Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah					
33.	Respon konsultasi dan pengaduan cepat					
34.	Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas					

35. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap layanan konsultasi dan pengaduan, dalam hal apa Bapak/Ibu tidak puas? (Probing)

Sebutkan : \_\_\_\_\_

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

B. KEPENTINGAN					
No	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	Informasi pelayanan				
2	Pesyaratan pelayanan				
3	Prosedur/alur pelayanan				
4	Jangka waktu penyelesaian				
5	Tarif/biaya pelayanan				
6	Sarana prasarana pendukung				
7	Petugas pelayanan/sistem pelayanan				
8	Layanan konsultasi dan pengaduan				

#### SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK)

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dalam skor 1 – 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan 10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

BAGIAN 1   DISKRIMINASI PELAYANAN		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.a.	Tidak ada pegawai/petugas layanan yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu										
1.b.	Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pelayanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit).										

BAGIAN 2   PELAYANAN DI LUAR PROSEDUR		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.a.	Petugas Layanan telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai prosedur (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku).										

2.b.	Petugas layanan tidak melakukan pelayanan di luar waktu pelayanan resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika.
Catatan : IGRS dan PSrE belum memiliki waktu layanan resmi	

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

BAGIAN 3   PENERIMAAN IMBALAN		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.a.	Bapak/Ibu tidak pernah melihat/menyaksikan petugas layanan menerima imbalan dari pemohon lainnya.										
3.b.	Petugas layanan tidak pernah menerima gratifikasi (pemberian uang, barang, <i>discount</i> , komisi/ <i>Fee</i> , pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, pengobatan gratis, dan fasilitas lainnya) dari pemohon.										

BAGIAN 4   PUNGUTAN LIAR		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.a.	Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pemohon.										

BAGIAN 5   PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI		Tingkat Kesesuaian									
No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.a.	Pegawai/petugas layanan tidak pernah menawarkan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.										
5.b.	Pegawai/petugas layanan tidak ada yang melakukan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.										

6. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Integritas layanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?

---



---

## KUESIONER ONLINE PSE LINGKUP PRIVAT



### SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2023

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 2023.

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

Mengingat pentingnya pendapat Bapak/Ibu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu menjawab beberapa pertanyaan kami.

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 Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Dit. Tata Kelola Aplikasi Informatika, 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.

Berikutnya

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :

2. Jenis kelamin :

- Pria  
 Wanita

3. Usia :

4. Pendidikan terakhir :

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. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang peraturan terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang dilakukan saat ini :

- Ya  
 Tidak (lanjut ke pertanyaan A.I. INFORMASI)

Sebelumnya

Berikutnya

11. Sebutkan peraturan Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang Bapak/Ibu ketahui?

12. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang pengenaan sanksi terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang dilakukan saat ini :

- Ya
- Tidak

13. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pengenaan sanksi terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang dilakukan saat ini ?

14. Apakah pengenaan sanksi terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat berdampak secara langsung terhadap perusahaan yang Bapak/Ibu naungi :

- Ya
- Tidak

15. Jika iya, maka jelaskan dampak apakah yang Bapak/Ibu rasakan ?

16. Bagaimana harapan Bapak/Ibu tentang implementasi peraturan terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat ke depannya?

Sebelumnya

Berikutnya

**A.I. INFORMASI** pelayanan pada ada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik.

	1	2	3	4	5
1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan	<input type="radio"/>				
2. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan	<input type="radio"/>				
3. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ	<input type="radio"/>				

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

Sebutkan ?

Sebelumnya

Berikutnya

**A.II. PERSYARATAN** pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

	1	2	3	4	5
5. Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
6. Kesesuaian persyaratan layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
7. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

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

Sebutkan ?

Sebelumnya

Berikutnya

**A.III. PROSEDUR/ALUR** pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

	1	2	3	4	0
9. Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
10. Kesesuaian standar, prosedur, atau alur layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
11. Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

12. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan (SLA)?

Tidak tahu

Ya, berapa hari? Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

	1	2	3	4	0
13. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>				
14. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan  (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan)	<input type="radio"/>				
15. Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

16. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Tarif/Biaya?

- Ya, Tidak dipungut biaya (Gratis)
- Tidak tahu
- Ya, Berapa besaran? Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.V. TARIF/BIAYA** pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

	1	2	3	4	5
18. Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>				
19. Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

20. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **tarif/biaya** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VI. SARANA DAN PRASARANA** pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan

**21. Kemudahan Sistem Pelayanan Online :**

	1	2	3	4	5
a. Proses pelayanan	<input type="radio"/>				
b. Meringkas waktu	<input type="radio"/>				
c. Hemat biaya	<input type="radio"/>				

22. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sarana dan prasarana** pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM** pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat

	1	2	3	4	5
23. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring	<input type="radio"/>				
24. Khusus pengguna layanan melalui tatap muka, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll) *catatan : diprobing terkait kebenaran responden pernah melakukan tatap muka dengan petugas oleh enumerator lapangan	<input type="radio"/>				
25. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)	<input type="radio"/>				

26. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN** yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

27. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan konsultasi dan pengaduan mengenai proses penyediaan layanan?

- Ya pernah
- Belum Pernah, lanjutkan ke **pertanyaan 34**

Sebelumnya

Berikutnya

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

1. **Email**, Sebutkan Email yang bapak/ibu hubungi:

2. **Telepon**, Sebutkan Telpon yang bapak/ibu hubungi:

3. **Tatap Muka**, Sebutkan media tatap muka yang Bapak/Ibu gunakan:

4. **Website**, Sebutkan media website yang Bapak/Ibu gunakan:

5. **Cloud Kominfo**

6. **Lainnya**, Sebutkan media lainnya yang Bapak/Ibu gunakan:

### LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

	1	2	3	4	0
29. Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online)	<input type="radio"/>				
30. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah	<input type="radio"/>				
31. Respon konsultasi dan pengaduan cepat	<input type="radio"/>				
32. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas	<input type="radio"/>				

33. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **layanan konsultasi dan pengaduan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

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

### B. KEPENTINGAN

	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting
1. Informasi pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Pesaratan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Prosedur/alur pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Jangka waktu penyelesaian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tarif/biaya pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sarana prasarana pendukung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Layanan konsultasi dan pengaduan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sebelumnya

Berikutnya



## SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK)

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dalam skor 1 – 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan 10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

### BAGIAN 1 | DISKRIMINASI PELAYANAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.a. Tidak ada pegawai/petugas layanan yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu	<input type="radio"/>									
1.b. Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pelayanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit).	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 2 | PELAYANAN DILUAR PROSEDUR

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.a. Petugas Layanan telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai prosedur (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku).	<input type="radio"/>									
2.b. Petugas layanan tidak melakukan pelayanan di luar waktu pelayanan resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika.	<input type="radio"/>									

Catatan : IGRS dan PSrE belum memiliki waktu layanan resmi

### BAGIAN 3 | PENERIMAAN IMBALAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.a. Bapak/Ibu tidak pernah melihat/menyaksikan petugas layanan menerima imbalan dari pemohon lainnya.	<input type="radio"/>									
3.b. Petugas layanan tidak pernah menerima gratifikasi (pemberian uang, barang, discount, komisi/Fee, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, pengobatan gratis, dan fasilitas lainnya) dari pemohon.	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 4 | PUNGUTAN LIAR

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.a. Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pemohon.	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 5 | PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.a. Pegawai/petugas layanan tidak pernah menawarkan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.	<input type="radio"/>									
5.b. Pegawai/petugas layanan tidak ada yang melakukan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.	<input type="radio"/>									

6. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Integritas layanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?

Sebelumnya

Selesai

## KUESIONER ONLINE IGRS



### SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2023

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 2023.

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

Mengingat pentingnya pendapat Bapak/Ibu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu menjawab beberapa pertanyaan kami.

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 Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Dit. Tata Kelola Aplikasi Informatika, 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.

Berikutnya

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :

2. Jenis kelamin :

- Pria  
 Wanita

3. Usia :

4. Pendidikan terakhir :

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. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang peraturan terkait Klasifikasi Rating Gim (IGRS) yang dilakukan saat ini :

- Ya  
 Tidak (lanjut ke pertanyaan A.I. INFORMASI)

Sebelumnya

Berikutnya

11. Sebutkan peraturan Klasifikasi Rating Gim (IGRS) yang Bapak/Ibu ketahui?

12. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang pengenaan sanksi terkait Klasifikasi Rating Gim (IGRS) yang dilakukan saat ini :

- Ya  
 Tidak

13. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pengenaan sanksi terkait Klasifikasi Rating Gim (IGRS) yang dilakukan saat ini ?

14. Apakah pengenaan sanksi terkait Klasifikasi Rating Gim (IGRS) berdampak secara langsung terhadap perusahaan yang Bapak/Ibu naungi :

- Ya  
 Tidak

15. Jika iya, maka jelaskan dampak apakah yang Bapak/Ibu rasakan ?

16. Bagaimana harapan Bapak/Ibu tentang implementasi peraturan terkait Klasifikasi Rating Gim (IGRS) ke depannya?

Sebelumnya

Berikutnya

**A.I. INFORMASI** pelayanan pada ada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

	1	2	3	4	0
1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan	<input type="radio"/>				
2. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan	<input type="radio"/>				
3. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ	<input type="radio"/>				

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

Sebutkan ?

Sebelumnya

Berikutnya

**A.II. PERSYARATAN** pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang di tetapkan unit layanan ini

	1	2	3	4	0
5. Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
6. Kesesuaian persyaratan layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
7. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

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

Sebutkan ?

Sebelumnya

Berikutnya

### A.III. PROSEDUR/ALUR pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

	1	2	3	4	0
9. Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
10. Kesesuaian standar, prosedur, atau alur layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
11. Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

12. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan (SLA)?

- Tidak tahu
- Ya, berapa hari? Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

### A.IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

	1	2	3	4	0
13. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>				
14. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan  (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan)	<input type="radio"/>				
15. Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

16. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Tarif/Biaya?

- Ya, Tidak dipungut biaya (Gratis)
- Tidak tahu
- Ya, Berapa besaran? Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.V. TARIF/BIAYA** pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

	1	2	3	4	5
18. Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>				
19. Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

20. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **tarif/biaya** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VI. SARANA DAN PRASARANA** pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan

**21. Kemudahan Sistem Pelayanan Online :**

	1	2	3	4	5
a. Proses pelayanan	<input type="radio"/>				
b. Meringkas waktu	<input type="radio"/>				
c. Hemat biaya	<input type="radio"/>				

22. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sarana dan prasarana** pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM** pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat

	1	2	3	4	5
23. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring	<input type="radio"/>				
24. Khusus pengguna layanan melalui layanan melalui tatap muka, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll) *catatan : diprobing terkait kebenaran responden pernah melakukan tatap muka dengan petugas oleh enumerator lapangan	<input type="radio"/>				
25. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)	<input type="radio"/>				

26. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN** yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

27. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan konsultasi dan pengaduan mengenai proses penyediaan layanan?

- Ya pernah
- Belum Pernah, lanjutkan ke **pertanyaan 34**

Sebelumnya

Berikutnya

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

1. **Email**, Sebutkan Email yang bapak/ibu hubungi :

2. **Telepon**, Sebutkan Telpon yang bapak/ibu hubungi:

3. **Tatap Muka**, Sebutkan media tatap muka yang Bapak/Ibu gunakan:

4. **Website**, Sebutkan media website yang Bapak/Ibu gunakan:

5. **Cloud Kominfo**

6. **Lainnya**, Sebutkan media lainnya yang Bapak/Ibu gunakan:

## LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

	1	2	3	4	5
29. Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online)	<input type="radio"/>				
30. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah	<input type="radio"/>				
31. Respon konsultasi dan pengaduan cepat	<input type="radio"/>				
32. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas	<input type="radio"/>				

33. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **layanan konsultasi dan pengaduan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas**? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

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

### B. KEPENTINGAN

	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting
1. Informasi pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Pesaratan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Prosedur/alur pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Jangka waktu penyelesaian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tarif/biaya pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sarana prasarana pendukung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Layanan konsultasi dan pengaduan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sebelumnya

Berikutnya



## SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK)

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dalam skor 1 – 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan 10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

### BAGIAN 1 | DISKRIMINASI PELAYANAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.a. Tidak ada pegawai/petugas layanan yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu	<input type="radio"/>									
1.b. Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pelayanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit).	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 2 | PELAYANAN DILUAR PROSEDUR

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.a. Petugas Layanan telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai prosedur (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku).	<input type="radio"/>									
2.b. Petugas layanan tidak melakukan pelayanan di luar waktu pelayanan resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika.	<input type="radio"/>									

Catatan : IGRS dan PSrE belum memiliki waktu layanan resmi

### BAGIAN 3 | PENERIMAAN IMBALAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.a. Bapak/Ibu tidak pernah melihat/menyaksikan petugas layanan menerima imbalan dari pemohon lainnya.	<input type="radio"/>									
3.b. Petugas layanan tidak pernah menerima gratifikasi (pemberian uang, barang, discount, komisi/Fee, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, pengobatan gratis, dan fasilitas lainnya) dari pemohon.	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 4 | PUNGUTAN LIAR

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.a. Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pemohon.	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 5 | PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.a. Pegawai/petugas layanan tidak pernah menawarkan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.	<input type="radio"/>									
5.b. Pegawai/petugas layanan tidak ada yang melakukan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.	<input type="radio"/>									

6. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Integritas layanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?

Sebelumnya

Selesai

## KUESIONER ONLINE PSrE



### SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN APTIKA 2023

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 2023.

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

Mengingat pentingnya pendapat Bapak/Ibu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu menjawab beberapa pertanyaan kami.

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 Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) Dit. Tata Kelola Aplikasi Informatika, 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.

Berikutnya

## IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :

2. Jenis kelamin :

- Pria  
 Wanita

3. Usia :

4. Pendidikan terakhir :

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. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang peraturan terkait Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) yang dilakukan saat ini :

- Ya  
 Tidak (lanjut ke pertanyaan A.I. INFORMASI)

Sebelumnya

Berikutnya

11. Sebutkan peraturan Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) yang Bapak/Ibu ketahui?

12. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang pengenaan sanksi terkait Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) yang dilakukan saat ini :

- Ya
- Tidak

13. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang pengenaan sanksi terkait Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) yang dilakukan saat ini ?

14. Apakah pengenaan sanksi terkait Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) berdampak secara langsung terhadap perusahaan yang Bapak/Ibu naungi :

- Ya
- Tidak

15. Jika iya, maka jelaskan dampak apakah yang Bapak/Ibu rasakan ?

16. Bagaimana harapan Bapak/Ibu tentang implementasi peraturan terkait Pengakuan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSrE) ke depannya?

Sebelumnya

Berikutnya

**A.I. INFORMASI** pelayanan pada ada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

	1	2	3	4	0
1. Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan	<input type="radio"/>				
2. Sistem informasi pelayanan mudah digunakan	<input type="radio"/>				
3. Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ	<input type="radio"/>				

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

Sebutkan ?

Sebelumnya

Berikutnya

**A.II. PERSYARATAN** pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang di tetapkan unit layanan ini

	1	2	3	4	0
5. Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
6. Kesesuaian persyaratan layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
7. Kesesuaian persyaratan layanan untuk meningkatkan dan menjamin mutu layanan PSrE Indonesia	<input type="radio"/>				
8. Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

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

Sebutkan ?

Sebelumnya

Berikutnya

**A.III. PROSEDUR/ALUR** pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

	1	2	3	4	5
10. Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
11. Kesesuaian standar, prosedur, atau alur layanan untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan	<input type="radio"/>				
12. Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

14. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan (SLA)?

Tidak tahu

Ya, berapa hari? Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.IV. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN** pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

	1	2	3	4	5
15. Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>				
16. Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan  (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan)	<input type="radio"/>				
17. Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

18. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

19. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang Tarif/Biaya?

- Ya, Tidak dipungut biaya (Gratis)
- Tidak tahu
- Ya, Berapa besaran? Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.V. TARIF/BIAYA** pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

	1	2	3	4	0
20. Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>				
21. Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan	<input type="radio"/>				

22. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **tarif/biaya** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ?  
(*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VI. SARANA DAN PRASARANA** pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan

**23. Kemudahan Sistem Pelayanan Online :**

	1	2	3	4	0
a. Proses pelayanan	<input type="radio"/>				
b. Meringkas waktu	<input type="radio"/>				
c. Hemat biaya	<input type="radio"/>				

24. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sarana dan prasarana** pelayanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM** pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan dengan cepat

	1	2	3	4	5
25. Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring	<input type="radio"/>				
26. Khusus pengguna layanan melalui tatap muka, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll) *catatan : diprobings terkait kebenaran responden pernah melakukan tatap muka dengan petugas oleh enumerator lapangan	<input type="radio"/>				
27. Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)	<input type="radio"/>				

28. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

**A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN** yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

29. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan konsultasi dan pengaduan mengenai proses penyediaan layanan?

- Ya pernah
- Belum Pernah, lanjutkan ke **pertanyaan 36**

Sebelumnya

Berikutnya

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

1. **Email**, Sebutkan Email yang bapak/ibu hubungi :
2. **Telepon**, Sebutkan Telpn yang bapak/ibu hubungi:
3. **Tatap Muka**, Sebutkan media tatap muka yang Bapak/Ibu gunakan:
4. **Website**, Sebutkan media website yang Bapak/Ibu gunakan:
5. **Cloud Kominfo**
6. **Lainnya**, Sebutkan media lainnya yang Bapak/Ibu gunakan:

#### LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN

	1	2	3	4	0
31. Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online)	<input type="radio"/>				
32. Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah	<input type="radio"/>				
33. Respon konsultasi dan pengaduan cepat	<input type="radio"/>				
34. Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas	<input type="radio"/>				

35. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **layanan konsultasi dan pengaduan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)

Sebutkan :

Sebelumnya

Berikutnya

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

## B. KEPENTINGAN

	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat penting
1. Informasi pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Pesaratan pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Prosedur/alur pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Jangka waktu penyelesaian	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tarif/biaya pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Sarana prasarana pendukung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Layanan konsultasi dan pengaduan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sebelumnya

Berikutnya



## SURVEI PERSEPSI ANTIKORUPSI (SPAK)

Pada bagian berikut ini Bapak/Ibu diminta menilai integritas pelayanan publik Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI dalam skor 1 – 10, dimana:

1 = Sangat tidak sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami sampai dengan 10 = Sangat sesuai dengan kenyataan yang Bapak/Ibu alami.

### BAGIAN 1 | DISKRIMINASI PELAYANAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.a. Tidak ada pegawai/petugas layanan yang memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll) pada orang tertentu	<input type="radio"/>									
1.b. Asal-usul/golongan seseorang (suku, agama, kekerabatan, almamater, dll) tidak mempengaruhi pelayanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit).	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 2 | PELAYANAN DILUAR PROSEDUR

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.a. Petugas Layanan telah memberikan pelayanan dengan baik sesuai prosedur (dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan tata cara yang berlaku).	<input type="radio"/>									
2.b. Petugas layanan tidak melakukan pelayanan di luar waktu pelayanan resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika.	<input type="radio"/>									

Catatan : IGRS dan PSrE belum memiliki waktu layanan resmi

### BAGIAN 3 | PENERIMAAN IMBALAN

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.a. Bapak/Ibu tidak pernah melihat/menyaksikan petugas layanan menerima imbalan dari pemohon lainnya.	<input type="radio"/>									
3.b. Petugas layanan tidak pernah menerima gratifikasi (pemberian uang, barang, discount, komisi/Fee, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, pengobatan gratis, dan fasilitas lainnya) dari pemohon.	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 4 | PUNGUTAN LIAR

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.a. Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pemohon.	<input type="radio"/>									

### BAGIAN 5 | PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5.a. Pegawai/petugas layanan tidak pernah menawarkan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.	<input type="radio"/>									
5.b. Pegawai/petugas layanan tidak ada yang melakukan praktik percaloan untuk memudahkan pelayanan.	<input type="radio"/>									

6. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Integritas layanan Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?

Sebelumnya

Selesai

## KUESIONER ONLINE INTERNAL

### P1. Kesekretariatan Pegawai

Pernyataan : 

	SS	S	TS	STS	TR
1. Petugas kesekretariatan mudah dihubungi.	<input type="radio"/>				
2. Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.	<input type="radio"/>				

3. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Bagian Kesekretariatan untuk masa yang akan datang. 

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU. 

Pernyataan : 

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
4. Kemudahan Menghubungi Petugas kesekretariatan.	<input type="radio"/>				
5. Kesigapan Petugas kesekretariatan saat dihubungi.	<input type="radio"/>				

## P1. Kesekretariatan

### Khusus Ketua Tim dan PPK

	SS	S	TS	STS	TR
1. Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.	<input type="radio"/>				
2. Penyampaian disposisi dari pimpinan dilakukan dengan tepat.	<input type="radio"/>				
3. Petugas kesekretariatan mudah dihubungi.	<input type="radio"/>				
4. Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.	<input type="radio"/>				

5. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Bagian Kesekretariatan untuk masa yang akan datang. 

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU. 

Pernyataan : 

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
6. Kecepatan Penyampaian disposisi dari pimpinan.	<input type="radio"/>				
7. Ketepatan Penyampaian disposisi dari pimpinan.	<input type="radio"/>				
8. Kemudahan Menghubungi Petugas kesekretariatan.	<input type="radio"/>				
9. Kesigapan Petugas kesekretariatan saat dihubungi.	<input type="radio"/>				

## P1. Kesekretariatan Direktur

### Khusus Direktur

	SS	S	TS	STS	TR
1. Penyampalan dokumen dan/arsip ke Direktur dilakukan dengan tepat.	<input type="radio"/>				
2. Penyampalan dokumen dan/arsip ke Direktur dilakukan dengan cepat.	<input type="radio"/>				
3. Petugas kesekretariatan mudah dihubungi.	<input type="radio"/>				
4. Petugas kesekretariatan sigap saat dihubungi.	<input type="radio"/>				
5. Penyampalan disposisi dari Dirjen dilakukan dengan cepat.	<input type="radio"/>				
6. Penyampalan disposisi dari Dirjen dilakukan dengan tepat.	<input type="radio"/>				

7. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Bagian Kesekretariatan untuk masa yang akan datang?

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU

Pernyataan :

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
8. Ketepatan Penyampalan dokumen dan/arsip kepada Direktur.	<input type="radio"/>				
9. Kecepatan Penyampalan dokumen dan/arsip kepada Direktur.	<input type="radio"/>				
10. Kemudahan Menghubungi Petugas kesekretariatan.	<input type="radio"/>				
11. Kesigapan Petugas kesekretariatan saat dihubungi.	<input type="radio"/>				
12. Kecepatan penyampalan disposisi dari Dirjen.	<input type="radio"/>				
13. Ketepatan penyampalan disposisi dari Dirjen.	<input type="radio"/>				

### P1. PERSURATAN

1. Apakah Bapak/Ibu pernah meminta nomor surat dan mengajukan dokumen untuk ditinjau oleh Bagian Persuratan? 

- Ya
- Tidak [Go to top of page 10](#)

2. Dokumen apa yang pernah ditinjau oleh Bagian Persuratan? (dapat memilih lebih dari satu) 

- Nota Dinas
- Surat Undangan
- Surat Keterangan
- Surat Dinas
- Surat Tugas
- Surat Pengantar
- Pengumuman
- SOP
- Berita Acara
- Laporan
- Telaah Staf
- Surat Edaran
- Surat
- Lainnya, sebutkan...

### P1. PERSURATAN

Seluruh pegawai kecuali Direktur 

	SS	S	TS	STS	TS
1. Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas sudah sesuai dengan Pedoman yang berlaku.	<input type="radio"/>				
2. Petugas Administrasi dalam mereview redaksi dokumen sudah berjalan dengan baik.	<input type="radio"/>				
3. Petugas Administrasi permat dalam memberikan nomor dokumen dan/atau arsip.	<input type="radio"/>				
4. Petugas Administrasi sudah tepat dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.	<input type="radio"/>				

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang proses peninjauan dokumen/arsip di Bagian Persuratan?  

6. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Bagian Persuratan untuk masa yang akan datang.  

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU.  

**Seluruh pegawai kecuali Direktur**  

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
7. Ketepatan Petugas Administrasi dalam memeriksa kode naskah dinas	<input type="radio"/>				
8. Kesesuaian Petugas Administrasi dalam mereview/redaksi dokumen,	<input type="radio"/>				
9. Kecermatan Petugas Administrasi dalam memberikan nomor dokumen dan/atau arsip.	<input type="radio"/>				
10. Ketepatan Petugas Administrasi dalam memberikan klasifikasi kode dokumen dan/atau arsip.	<input type="radio"/>				

## P1. BARANG MILIK NEGARA (BMN)

### PIC BMN

	SS	S	TS	STS	TR
1. Informasi ketersediaan BMN mudah untuk didapatkan.	<input type="radio"/>				
2. Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN yang dibutuhkan mudah.	<input type="radio"/>				
3. Label BMN sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	<input type="radio"/>				
4. Petugas Pengelola BMN menyimpan BMN dengan baik dan aman.	<input type="radio"/>				
5. Tersedianya peralatan/perengkapan kerja (seperti meja, kursi, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai.	<input type="radio"/>				
6. Tersedianya peralatan teknologi informasi dan komunikasi yang menunjang pekerjaan sudah memadai.	<input type="radio"/>				

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang proses peminjaman BMN berupa barang bergerak seperti laptop/notebook, kendaraan bermotor, kamera, tablet/ipad dan handphone?  

8. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Layanan BMN untuk masa yang akan datang.  

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU 

**PIC BMN** 

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
9. Informasi ketersediaan BMN.	<input type="radio"/>				
10. Prosedur untuk memperoleh atau meminjam BMN.	<input type="radio"/>				
11. Kesesuaian Label BMN.	<input type="radio"/>				
12. Penyimpanan BMN oleh Petugas Pengelola BMN.	<input type="radio"/>				
13. Kelengkapan peralatan/perlengkapan kerja (seperti meja, kursi, printer, scanner, proyektor, monitor) di ruang kerja yang memadai.	<input type="radio"/>				
14. Peralatan penunjang pekerjaan terkait teknologi informasi dan komunikasi.	<input type="radio"/>				

## P1. KEPEGAWAIAN

### Seluruh Pegawai

	SS	S	TS	STS	TR
1. Penginputan data presensi bulanan pegawai sudah berjalan dengan tepat.	<input type="radio"/>				
2. Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh.	<input type="radio"/>				
3. Fasilitas narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik.	<input type="radio"/>				

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap Layanan Kepegawaian? (misalnya informasi kepegawaian yang belum diketahui) 

5. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Layanan Kepegawaian untuk masa yang akan datang. 

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU 

### Seluruh pegawai

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
6. Ketepatan data presensi bulanan pegawai.	<input type="radio"/>				
7. Kemudahan informasi kepegawaian untuk diri sendiri.	<input type="radio"/>				
8. Fasilitas narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian.	<input type="radio"/>				

## P1. KEPEGAWAIAN 🗨️ 6

### Khusus Pegawai PNS 🗨️ 0

	SS	S	TS	STS	TR
1. Penginputan data presensi bulanan pegawai sudah berjalan dengan tepat.	<input type="radio"/>				
2. Tuntun dan uang makan yang diterima sudah sesuai dengan data presensi bulanan.	<input type="radio"/>				
3. Asistensi dan konsultasi SKP mudah untuk didapatkan.	<input type="radio"/>				
4. Informasi kepegawaian untuk diri sendiri mudah diperoleh (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).	<input type="radio"/>				
5. Fasilitas narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawaian Ditjen Aptika dan Biro Kepegawaian tersedia dengan baik.	<input type="radio"/>				

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap Layanan Kepegawaian? (misalnya informasi kepegawaian yang belum diketahui) 🗨️ 0

7. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Layanan Kepegawaian untuk masa yang akan datang. 🗨️ 0

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU 

Pernyataan: 

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
8. Ketepatan data presensi bulanan pegawai.	<input type="radio"/>				
9. Kesesuaian Tunjakin dan uang makan.	<input type="radio"/>				
10. Kemudahan Asistensi dan konsultasi SKP.	<input type="radio"/>				
11. Kemudahan Informasi kepegawain untuk diri sendiri (Kartu pegawai, BPJS Kesehatan, Taspen, Kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala).	<input type="radio"/>				
12. Fasilitas narahubung antara Pegawai dengan Bagian Kepegawain Ditjen Aptika dan Biro Kepegawain.	<input type="radio"/>				

## P1. RUMAH TANGGA

### Seluruh Pegawai

	SS	S	TS	STS	TR
1. Kebersihan kantor Direktorat Tata Kelola Aptika telah terjaga dengan baik.	<input type="radio"/>				
2. Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika nyaman.	<input type="radio"/>				
3. Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan dengan sigap.	<input type="radio"/>				
4. Petugas Kebersihan ramah dalam memberikan pelayanan.	<input type="radio"/>				

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap layanan Rumah Tangga?  

6. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan Layanan Rumah Tangga untuk masa yang akan datang?  

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU.  

### Seluruh pegawai

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
7. Kebersihan kantor Direktorat Tata Kelola Aptika.	<input type="radio"/>				
8. Kenyamanan Suasana kerja kantor Direktorat Tata Kelola Aptika.	<input type="radio"/>				
9. Kesigapan Petugas Kebersihan merespon setiap pengaduan.	<input type="radio"/>				
10. Keramahan Petugas Kebersihan.	<input type="radio"/>				

## P1. KEUANGAN ♡ 0

### Admin Keu Subdit ♡ 0

	SS	S	TS	STS	TR
1. Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik yang mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	<input type="radio"/>				
2. Tampilan spreadsheets rekap keuangan yang disediakan mudah dipahami dan mudah digunakan.	<input type="radio"/>				
3. Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy mudah diakses (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	<input type="radio"/>				
4. Penginputan unsur-unsur anggaran sudah tepat dengan dokumen yang diajukan (meliputi: kode anggaran yang digunakan dan nominal).	<input type="radio"/>				
5. Verifikasi dokumen dan/atau arsip sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	<input type="radio"/>				
6. Petugas Administrasi Keuangan siap menjadi fasilitator/penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aptika dan KPPN Jakarta I.	<input type="radio"/>				
7. Informasi tentang progress revolving keuangan dapat diakses dengan mudah.	<input type="radio"/>				
8. Petugas Administrasi Keuangan mendaftarkan Supplier Baru dan Kartu Pengawasan (Karvas) Kontrak ke KPPN dengan cepat.	<input type="radio"/>				

9. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan tim keuangan untuk masa yang akan datang.  

Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU.  

**Admin Keu Subdit**  

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
10. Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen keuangan nonfisik (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	<input type="radio"/>				
11. Kemudahan Tampilan spreadsheets rekap keuangan.	<input type="radio"/>				
12. Akses Media pengarsipan dan pembukuan dokumen keuangan dalam bentuk softcopy (contoh: dropbox dan google spreadsheet).	<input type="radio"/>				
13. Ketepatan Penginputan unsur-unsur anggaran (meliputi: kode anggaran yang digunakan dan nominal).	<input type="radio"/>				
14. Kesesuaian verifikasi dokumen dan/atau arsip.	<input type="radio"/>				
15. Fasilitator penghubung dengan Bagian Keuangan Setditjen Aotika dan KPPN Jakarta I.	<input type="radio"/>				
16. Kemudahan Informasi tentang progress revolving keuangan.	<input type="radio"/>				
17. Kecepatan Petugas Administrasi Keuangan mendaftarkan Supplier Baru dan Kartu Pengawasan (Karwas) Kontrak ke KPPN.	<input type="radio"/>				

## P1. Pengadaan Barang dan Jasa (Non-Tender)

### PIC Pengadaan

	SS	S	TS	STS	TR
1. Tim PBJ (PPK, PPBJ, Staf PPK) menyediakan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive).	<input type="radio"/>				
2. Tim PBJ (PPK, PPBJ, Staf PPK) menyediakan dokumen template/contoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)	<input type="radio"/>				
3. Tim PBJ (PPK, PPBJ, Staf PPK) telah melakukan verifikasi dokumen pengadaan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	<input type="radio"/>				
4. Tim PBJ (PPK, PPBJ, Staf PPK) cermat dalam memberikan nomor dokumen pengadaan.	<input type="radio"/>				
5. Tim PBJ (PPK, PPBJ, Staf PPK) sigap dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa.	<input type="radio"/>				

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang proses peninjauan dokumen pengadaan barang dan jasa saat ini.  

7. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan layanan pengadaan barang dan jasa untuk masa yang akan datang.  

Monor isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei penilaian untuk layanan TU  

**PIC Pengadaan**  

	Sangat Penting	Penting	Tidak Penting	Sangat Tidak Penting	Tidak Relevan
8. Ketersediaan fasilitas/media serah terima dokumen pengadaan barang/jasa nonfisik yang mudah diakses (contoh: google drive).	<input type="radio"/>				
9. Ketersediaan dokumen template/ccontoh kelengkapan berkas pengadaan barang dan jasa (contoh: template KAK, HPS, SPK)	<input type="radio"/>				
10. Ketepatan verifikasi dokumen pengadaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	<input type="radio"/>				
11. Kecepatan dalam memberikan nomor dokumen pengadaan	<input type="radio"/>				
12. Kesigapan dalam menjawab pertanyaan terkait pengadaan barang dan jasa	<input type="radio"/>				

**Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Rapat**  
**Risalah rapat dan**  
**Dokumentasi Rapat**

**Notulensi Meeting Persiapan Kuesioner**  
**Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi**  
**Dit Tata Kelola Aptika Tahun 2023**

FMIPA IPB – Kominfo APTIKA

Dilaksanakan

Hari/ Tanggal : Jumat, 17 Juli 2023

Waktu : Pk. 09.00 – selesai

Tempat : Hotel 101 URBAN Jakarta Thamrin Jl. Taman Kebon Sirih 1 No.3,  
RT.10/RW.10, Kampung Bali, Tanah Abang, Central Jakarta City, Jakarta  
10250

Agenda : Pembahasan Kuesioner Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei  
Persepsi Anti Korupsi

Peserta Rapat : Terlampir

**Diskusi Responden Survey**

- Jenis layanan survey IKM sama dengan tahun lalu dan memiliki perbedaan pada jumlah responden.
- Total pengguna layanan PSE domestic sebanyak 6749 pengguna. IGRS 48 pengguna, PSRE 20 pengguna, Dengan total sampel 500 responden dengan margin error 3,02%.
- Izin penggunaan data pengguna layanan akan dilakukan pemberitahuan terlebih dahulu pada pengguna.
- Responden PSE Asing dimasukkan sebagai responden tapi untuk penilaian IKM tidak dimasukkan. PSE Asing tidak dihitung sebagai total responden. Sampel PSE Asing sebanyak 30 responden. Sampel size 500 diluar PSE Asing.
- Data calon responden akan diberikan pada hari Jumat, 21 Juli 2023. Akan diberikan data lebih dari 500 pengguna.
- Souvenir menggunakan e-money terbaru. E-money akan didesain ulang dan akan diserahkan Senin, 17 Juli 2023

**Diskusi Kuesioner IKM**

- Media Layanan Pengaduan disesuaikan dengan layanan yang digunakan. Untuk PSRE ditambahkan media layanan whatsapp group.
- Kuesioner PSRE menggunakan yang lalu tapi disesuaikan indikator yang digabung.
- Untuk data identitas akan disesuaikan dengan peraturan terbaru apakah bisa menggunakan detail informasi pribadi atau tidak (butuh konfirmasi terlebih dahulu)

- Pertanyaan 11-17 Hanya untuk PSE untuk PSrE dan IGRS tidak digunakan.
- Pertanyaan Indikator persyaratan No.7 Khusus PSrE
- Pertanyaan Indikator Tarif/Biaya Jika responden tidak mengetahui maka tidak dimasukkan dalam perhitungan IKM
- Pertanyaan saringan indikator Konsultasi pengaduan layanan PSRE, Akan dicek apakah itu benar no dari petugas PSRE.
- Konten dan nilai untuk mendongkrak nilai IKM akan diberikan seminggu kedepan

#### **Diskusi Kuesioner SPAK**

- Bagian 1, Tediri dari 2 pertanyaan saja
- Bagian 2, PSrE dan IGRS tidak memiliki SOP waktu layanan resmi. 2b tetap ditanyakan, jika terjadi permasalahan dalam analisis, maka akan di takeout saja. Akan didiskusikan lebih lanjut terlebih dahulu

Demikian Notulensi Rapat ini dibuat, agar menjadi perhatian masing-masing pihak.

Pimpinan Rapat

Ibu Erfiani

## Dokumentasi Rapat



# Notulensi Rapat Progress Report Survei Kepuasan Masyarakat

## Direktorat Tata Kelola Aptika

FMIPA IPB – Takel Aptika KOMINFO

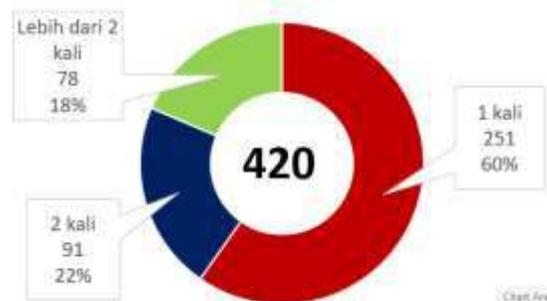
Dilaksanakan  
 Hari/ Tanggal : Senin, 04 September  
 2023 Waktu : Pk. 09.10 – selesai  
 Tempat : The Margo Hotel Depok  
 Agenda : Rapat *Progress Report* Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023

### 1. Progress Report

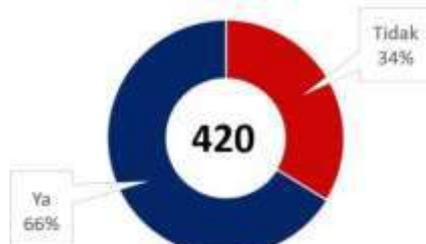
- Progres Report per tanggal 1 September 2023
  - Eksternal sudah 80%
  - Internal sedang *running*
  - Tahun ini terdapat dua titik (Surabaya dan Jakarta)
  - Ada sedikit kendala terkait penambahan Responden
  - **Notes:** Tahun depan kalau bisa ditambahkan *contact person* pada surat
  - Data IGRS 47 data (keseluruhan populasi)
  - Untuk email akan dicobakan dan di list email mana yang *no respon* (IGRS)
  - Jika masih ada waktu untuk yang asing hasilnya hanya akan kami sampaikan sebagai bahan evaluasi tetapi tidak masuk ke perhitungan IKM

### 2. Hasil Analisis Sementara

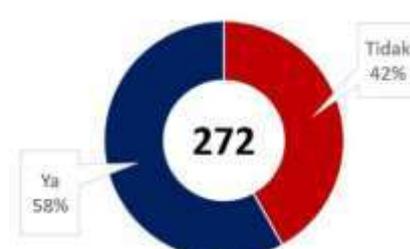
Sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan APTIKA



Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang peraturan terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat yang dilakukan saat ini



Apakah penerapan sanksi terkait Pendaftaran PSE Lingkup Privat berdampak secara langsung terhadap perusahaan yang Bapak/Ibu naungi





### **3. Tindak Lanjut:**

- Ditunggu untuk Tabel hasil kontak untuk IGRS
- Untuk PSE asing akan dibuatkan link yang nanti nya akan di sebar untuk pihak asing tersebut (Kuersioner tanggal 6 September 2023 (dalam Bahasa Inggris)
- Follow up email di akhir pekan
- IGRS menunggu list untuk percobaan
- Menyediakan pertanyaan untuk mini survey (grafis)
- Akan dibuat pertanyaan (versi SPKP 8 dan 5) serta (IPAK versi 3 dan 1)
- Diagendakan estimasi tanggal 25 September 2023 untuk pertemuan kembali(update hasil survei)

Demikian Notulensi Rapat ini dibuat, agar menjadi perhatian masing-masing pihak.

Pimpinan Rapat

Ibu Erfiani

## Dokumentasi Rapat





## Notulensi Pembahasan Awal Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

### Direktorat Tata Kelola APTIKA Tahun 2023

FMIPA IPB – Takel Aptika KOMINFO

Hari, Tanggal : Senin 25 September 2023  
Waktu : 09.00 – Selesai  
Lokasi : Hotel Harris Vertu Harmoni  
Agenda : Progress Report Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023  
Pesera Rapat : Terlampir

#### Mas Prasetyo

- Terkait Keuangan : Term 1 sudah selesai
- Survei Sudah di cut off Jumat tanggal 22
- Akan ada Pertemuan offline Bersama Internal
- Daftar Internal Souvenir.

#### Pak Hafiz

- Nilai Survei IKM Tahun ini naik dari tahun Lalu

#### Mba Aulia

- Apa yang bisa dilakukan agar website menjadi Informatif?
- Dibuat Video ajakan dari Pak Dirjen

#### IGRS

- Nilai IPKP Menurun dari tahun lalu
- Nilai Paling Besar dilayanan Konsultasi dan pengaduan

#### PSrE

- Nilai IPKP Menurun dari tahun lalu (0,08)
- Diperbaiki dari jangka waktu dan Prosedur/Alurnya

#### Nilai Kpentingan Layanan TakelPSE

- Dianggap Penting dari Layanan Konsultasi dan Pengaduan

#### Analisis IPAK

IPAK Skala (1-4) dan Skala (1-100)

#### Mas Prass:

Apakah di IPAK ada klasfikikasi ABC?

#### Pak Hafiz

Jawaban : Ada

Nilai 8,74 Dilaporkan Ke ZI Sebagai Syarat

#### Analisis Ipak layanan Tata Kelola Aptika

- Nilainya Harus Sesuai, Jika nilai nya Tanggung Itu kenapa?
- Nilai IPAK ini menurut apa yang dia rasakan atau Persepsi Sendiri?
- Dilihat Saat akan Melakukan Analisa mendalam apakah ini Persepsi atau Apa yang dia rasakan.

## Mba Aulia

- Analisa lebih lanjut dari hasil Mengetahui Keunggulan dan kelemahan Layanan
- Mini Survey Sudah dibahas
- PSE Asing

### Note:

- Di follow up info hasil Analisa lebih dalam lagi akan selesai kapan? Karena setelah selesai akan hadirkan semua Tim untuk Diberikan Info datanya
- Tanggal **19-21 Oktober** Akan Mendiskusikan Rekomendasi, Dipastikan apakah sebelum tanggal tersebut akan diadakan Rapat?
- Tanggal **19-21 Oktober** Akan membahas Mengenai Rekomendasi dan Pendalaman Analisa
- Untuk Mini Survei setelah dibahas dikirimkan Laporrannya ke mas Hafiz
- PSE Asing Dikirim Hari Ini, Mengolah data tanggal **5-6 Oktober**
- Akan dilaksanakan Pertemuan sebelum tanggal **19 Oktober 2023** (Akan didiskusikan terlebih dahulu dengan Mba Ulfa)
- Tanggal **06 Oktober 2023** Rapat Online
- Dipembahasan akan diadakan Confere, didiskusikan hasil data ini dan rekomendasi
- Tanggal **20 Oktober 2023** draft laporan, dan disuksi untuk improve paparan terakhir, dan diskusi Rekomendasi untuk Analisa tahun depan.

Demikian Notulensi Rapat ini dibuat, agar menjadi perhatian masing-masing pihak.

Pimpinan Rapat

Ibu Aulia



## Dokumentasi Rapat



## Notulensi Meeting Pembahasan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Dit Tata Kelola Aptika Tahun 2023

FMIPA IPB – Kominfo APTIKA

Dilaksanakan

Hari/ Tanggal : Jumat, 20 Oktober 2023

Waktu : Pk. 09.00 – selesai

Tempat : Oak Tree Glamping Resort, Jalan Raya Tawangargo No.1 Sisir  
Kec Batu, Kota Batu, Jawa Timur

Agenda : Finalisasi Hasil Pembahasan Direktorat Tata Kelola Aptika Tahun  
2023

Peserta Rapat : Terlampir

### Pembahasan Hasil nilai keseluruhan

- Nilai keseluruhan akan tertari ke atas karena bobot untuk PSE lebih banyak dan memiliki nilai lebih tinggi dari kedua layanan lainnya.
- Rekomendasi diambil berdasarkan irisan dari semua analisis yang dilakukan

### Rekomendasi

- Rekomendasi memiliki skala prioritas untuk masing masing layanan
- Skala prioritas diambil berdasarkan banyaknya irisan yang menjadi perbaikan pada layanan tersebut

Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat			
1.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Utama 1	Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah
			Kurangnya kecepatan dalam merespon konsultasi dan pengaduan
2.	Persyaratan Pelayanan	Utama 2	Informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan
3.	Jangka Waktu	Utama 3	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan
4	Informasi Pelayanan	Rendah 1	Sistem informasi pelayanan mudah digunakan
5	Prosedur/Alur Pelayanan	Rendah 2	Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan

Klasifikasi Permainan Interaktif Elektronik (IGRS)			
1.	Tarif/Biaya Pelayanan	Utama 1	Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas
2.	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	Utama 2	Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)
3.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Rendah 1	Respon konsultasi dan pengaduan cepat
4.	Prosedur/Alur Pelayanan	Rendah 2	Informasi standar, prosedur, atau alur layanan dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan
5.	Sarana Prasarana Pendukung	Rendah 3	Kemudahan Sistem Pelayanan Online (Proses pelayanan, Meringkas waktu, dan Hemat biaya)
Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE)			
1	Jangka Waktu	Utama 1	Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan
2	Prosedur/Alur Pelayanan	Rendah 1	Penerapan standar, prosedur, atau alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan
3	Sarana Prasarana Pendukung	Rendah 2	Kemudahan Sistem Pelayanan Online (Proses pelayanan, Meringkas waktu, dan Hemat biaya)
4	Tarif/Biaya Pelayanan	Rendah 3	Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan
5	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Rendah 4	Forum tatap muka

Demikian Notulensi Rapat ini dibuat, agar menjadi perhatian masing-masing pihak.

Pimpinan Rapat

Ibu Aulia

## Dokumentasi Rapat



