

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023

Disusun oleh
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
IPB UNIVERSITY



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan ini dibuat sebagai Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023. 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.

Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika akan melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan publik dengan Lembaga Pendidikan Profesional, guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan layanan publik. Selanjutnya hasil dari pengukuran indeks 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 Surat Edaran Menteri PAN RB Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023.

Demikian Lembar Pengesahan Laporan Akhir ini dibuat dengan sebenar-benarnya sesuai dengan acuan kerangka kerja Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023.

Menyetujui,

Ulfa Wachiddiyah Zugri
Ketua Tim Pengelolaan Program
dan Keuangan Dit. PAI

Lembaga Pendidikan Profesional

FMIPA – IPP University



Dr. Ir. Erfiani, M.Si.

Ketua Tim Peneliti

Mengetahui,

Teguh Arifiyadi
Direktur Pengendalian 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 Pengendalian 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) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023. Pengukuran indeks tersebut berdasarkan penilaian objektif dari masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang disediakan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Aptika.

Pelaksanaan survei dilaksanakan dengan metode wawancara menggunakan 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika selama 12 (dua belas) bulan terakhir. Kuesioner yang digunakan dalam kegiatan survei ini dirancang secara khusus dan telah dibahas terlebih dahulu dengan Tim Teknis Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

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

Bogor, November 2023

FMIPA - IPB University

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | iv |
| DAFTAR GAMBAR | v |
| 1. PENDAHULUAN | 7 |
| 1.1. LATAR BELAKANG | 7 |
| 1.2. MAKSUD DAN TUJUAN | 9 |
| 1.3. SASARAN | 9 |
| 1.4. LOKASI PEKERJAAN | 9 |
| 1.5. REFERENSI HUKUM | 10 |
| 1.6. RUANG LINGKUP PEKERJAAN | 10 |
| 1.7. INOVASI PELAKSANAAN SURVEI | 11 |
| 2. PENDEKATAN PENELITIAN | 18 |
| 2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI | 18 |
| 2.2. LANDASAN TEORI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 20 |
| 2.3. METODOLOGI | 23 |
| 2.3.1 Tahap Perencanaan Survei | 27 |
| 2.3.2 Pengumpulan Data | 44 |
| 2.3.3 Pengolahan dan Analisis data | 45 |
| 2.3.4 Pelaporan | 51 |
| 3. HASIL DAN PEMBAHASAN | 53 |
| 3.1 PROFIL RESPONDEN | 53 |
| 3.2 IKM PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023 | 56 |
| 3.2.1 IKM Pelayanan Publik Layanan AduanKonten.id | 57 |
| 3.2.2 IKM Pelayanan Publik Layanan AduanNomor.id | 58 |
| 3.2.3 IKM Pelayanan Publik Layanan CekRekening.id | 58 |
| 3.2.4 IKM Pelayanan Publik Layanan Verifikasipdf.rootca.id | 59 |
| 3.3 KEPENTINGAN PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023 | 59 |
| 3.3.1 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan AduanKonten.id | 61 |
| 3.3.2 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan AduanNomor.id | 61 |
| 3.3.3 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan CekRekening.id | 62 |
| 3.3.4 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan Verifikasipdf.rootca.id | 62 |
| 3.4 GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA | 63 |
| 3.4.1 Gap Analysis Layanan AduanKonten.id | 64 |
| 3.4.2 Gap Analysis Layanan AduanNomor.id | 65 |
| 3.4.3 Gap Analysis Layanan CekRekening.id | 66 |
| 3.4.4 Gap Analysis Layanan Verifikasipdf.rootca.id | 67 |
| 3.5. <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT</i> | |

| | |
|---|----|
| PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA | 68 |
| 3.5.1 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan AduanKonten.id | 70 |
| 3.5.2 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan AduanNomor.id | 72 |
| 3.5.3 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan CekRekening.id | 74 |
| 3.5.4 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan Verifikasipdf.rootca.id ... | 76 |
| 3.6 TOP TWO BOXES ANALYSIS (TTB) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT | |
| PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023..... | 77 |
| 3.6.1 Nilai Top Two Boxes (TTB) Layanan AduanKonten.id | 78 |
| 3.6.2 Nilai Top Two Boxes (TTB) Layanan AduanNomor.id..... | 79 |
| 3.6.3 Nilai Top Two Boxes (TTB) Layanan CekRekening.id..... | 79 |
| 3.6.4 Nilai Top Two Boxes (TTB) Layanan Verifikasipdf.rootca.id | 80 |
| 3.7 INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT | |
| PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023..... | 81 |
| 4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... | 83 |
| 4.1 KESIMPULAN | 83 |
| 4.2 REKOMENDASI | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4..... | 16 |
| Tabel 1.2. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-6..... | 17 |
| Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika..... | 23 |
| Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika | 28 |
| Tabel 2.3. Jumlah Pengguna Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (1 Juli 2022 – 30 Juni 2023) | 28 |
| Tabel 2.4. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (<i>importance</i>) oleh responden | 35 |
| Tabel 2.5. Estimasi <i>Margin of Error</i> untuk ukuran sampel 1.000 responden. | 40 |
| Tabel 2.6. Ukuran Sampel..... | 42 |
| Tabel 2.7. Interpretasi IKM Pengguna Layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika..... | 47 |
| Tabel 2.8. Klasifikasi IKM Pengguna Layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika..... | 48 |
| Tabel 2.9. Perhitungan Presentase Responden Yang "Puas" Dan "Sangat Puas" | 49 |
| Tabel 3.1. Profil responden survei pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 | 54 |
| Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 | 54 |
| Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika..... | 56 |
| Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Keseluruhan | 57 |
| Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan AduanKonten.id | 57 |
| Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan AduanNomor.id..... | 58 |
| Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan CekRekening.id | 58 |
| Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Verifikasipdf.rootca.id | 59 |
| Tabel 3.9. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 | 60 |
| Tabel 3.10 Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi | |

| | |
|---|----|
| Informatika Tahun 2023 Untuk setiap layanan..... | 60 |
| Tabel 3.11 Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik AduanKonten.id..... | 61 |
| Tabel 3.12. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik AduanNomor.id | 61 |
| Tabel 3.13. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik CekRekening.id | 62 |
| Tabel 3.14. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Verifikasipdf.rootca.id | 62 |
| Tabel 3.15. <i>Gap Analysis</i> Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika | 63 |
| Tabel 3.16. <i>Gap Analysis</i> Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Perindikator | 64 |
| Tabel 3.17. <i>Gap Analysis</i> layanan AduanKonten.id..... | 65 |
| Tabel 3.18. <i>Gap Analysis</i> layanan AduanNomor.id | 66 |
| Tabel 3.19. <i>Gap Analysis</i> layanan CekRekening.id..... | 66 |
| Tabel 3.20. <i>Gap Analysis</i> layanan Verifikasipdf.rootca.id..... | 67 |
| Tabel 3.21. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika..... | 68 |
| Tabel 3.22. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Per Indikator | 69 |
| Tabel 3.23. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan AduanKonten.id..... | 70 |
| Tabel 3.24. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan AduanNomor.id | 72 |
| Tabel 3.25. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan CekRekening.id | 74 |
| Tabel 3.26. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan Verifikasipdf.rootca.id | 76 |
| Tabel 3.27. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika..... | 78 |
| Tabel 3.28. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan AduanKonten.id..... | 78 |
| Tabel 3.29. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan AduanNomor.id | 79 |
| Tabel 3.30. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan CekRekening.id | 80 |
| Tabel 3.31. Nilai <i>Top Two Boxes</i> (TTB) layanan Verifikasipdf.rootca.id..... | 80 |
| Tabel 3.32. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika | 81 |
| Tabel 3.33. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Keseluruhan | 82 |
| Tabel 3.34. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Keseluruhan | 82 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. | 22 |
| Gambar 2.2. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (<i>Service Provider</i>)..... | 22 |
| Gambar 2.3. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika | 25 |
| Gambar 2.4. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (lanjutan) | 26 |
| Gambar 2.5. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (lanjutan) | 27 |
| Gambar 2.6. Skema Pemilihan/Pengambilan <i>Cluster Random Sampling</i> | 41 |
| Gambar 2.7. Kuadran <i>Cartesius</i> IPA | 51 |
| Gambar 3.1. Frekuensi jenis kelamin responden dalam menggunakan layanan di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika..... | 55 |
| Gambar 3.2. Frekuensi umur responden dalam menggunakan layanan di Direktorat | |

| | |
|---|----|
| Pengendalian Aplikasi Informatika..... | 55 |
| Gambar 3.3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika | 68 |
| Gambar 3.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Per Indikator | 69 |
| Gambar 3.5. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan AduanKonten.id | 71 |
| Gambar 3.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan AduanNomor.id..... | 73 |
| Gambar 3.7. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan CekRekening.id..... | 74 |
| Gambar 3.8. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan Verifikasipdf.rootca.id | 76 |

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 dirasa masih 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 akan 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 tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) 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 diseminasi 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 memiliki tugas dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penatakelolaan aplikasi informatika. Dalam menunjang pelaksanaan tugas tersebut, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika terbagi menjadi 5 (lima) bagian, yakni:

- a. Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika;
- b. Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan;
- c. Direktorat Ekonomi Digital;
- d. Direktorat Pemberdayaan Informatika;
- e. Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

Dalam pelaksanaannya, terdapat tugas untuk melaksanakan kebijakan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengendalian aplikasi informatika, yang dilaksanakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, sebagaimana tertuang dalam 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 Pengendalian Aplikasi Informatika menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian sistem elektronik, ekonomi digital dan perlindungan data pribadi, pengendalian konten internet, penyidikan dan penindakan, dan pengendalian penyelenggaraan sertifikasi elektronik;
- b. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengendalian sistem elektronik, ekonomi digital dan perlindungan data pribadi, pengendalian konten internet, penyidikan dan penindakan, dan pengendalian penyelenggaraan sertifikasi elektronik; dan
- c. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga direktorat.

Dalam melaksanakan strategi penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang pengendalian sistem elektronik dimana terselenggaranya layanan publik bidang informatika yang handal, Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika perlu melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Program kerja Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 adalah melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan target capaian diatas 3.5 dari skala 1 sampai 4 yang tertuang dalam Renstra Kemkominfo 2020-2024.

Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika akan melaksanakan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan layanan publik dengan Lembaga Pendidikan Profesional, guna memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan layanan publik. Selanjutnya hasil dari pengukuran indeks 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 Pengendalian Aplikasi Informatika.

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

- a. Mengukur Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan (IPKP) terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.
- b. Mengukur Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) terhadap layanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

1.3. SASARAN

Sasaran dari kegiatan ini adalah:

- a. Mengukur nilai indeks persepsi kualitas pelayanan dan indeks persepsi anti korupsi di Lingkungan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika tahun 2023;
- b. Menganalisis dan menentukan nilai indeks persepsi kualitas pelayanan, indeks persepsi anti korupsi tahun 2023 yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika;
- c. Mengetahui tingkat kepentingan dari aspek layanan publik agar Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika dapat menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan publik selanjutnya.

1.4. LOKASI PEKERJAAN

Pelaksanaan survei dilakukan secara *online*. Dengan kondisi pengguna layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika yang tersebar di seluruh Indonesia, maka

survei dilaksanakan secara *online*. Kemudian, jika diperlukan untuk menyelenggarakan rapat-rapat koordinasi tim, maka akan dilaksanakan baik secara luring maupun daring.

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 pekerjaan ini adalah sebagai berikut :

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

1.7. INOVASI PELAKSANAAN SURVEI

Langkah inovasi dalam kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023” 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 layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, bukan berdasarkan persepsi pengguna layanan tanpa mengalami atau mengurus sendiri layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

Data dan informasi tentang kualitas pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

ii. **Faktor Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan yang Akan Menjadi Responden**

Unit Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika yang akan dilakukan survei yaitu:

1. **Layanan AduanKonten.id**

Layanan AduanKonten.id merupakan perwujudan dari kewajiban pemerintah untuk memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi dengan

baik yang tertuang pada Undang-Undang No. 19 tahun 2016 atas perubahan Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat, salah satunya diatur mengenai Pemutusan Akses (*takedown*) terhadap Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang dilarang.

Saat ini masyarakat dapat menyampaikan laporan pengaduan mengenai konten internet negatif yang melanggar peraturan perundang-undangan. Aduankonten.id merupakan fasilitas pengaduan konten negatif, baik berupa situs web, URL, akun media sosial, aplikasi *mobile*, dan *software* yang memenuhi kriteria sebagai informasi dan/atau dokumen elektronik bermuatan negatif sesuai peraturan perundang-undangan. Informasi atau dokumen elektronik yang melanggar aturan perundang-undangan, meliputi:

1. Pornografi/pornografi anak;
2. Perjudian;
3. Pemerasan;
4. Penipuan;
5. Kekerasan/kekerasan anak;
6. Fitnah/pencemaran nama baik;
7. Pelanggaran kekayaan intelektual;
8. Produk dengan aturan khusus;
9. Provokasi SARA;
10. Berita bohong;
11. Terorisme/radikalisme;
12. Informasi/dokumen elektronik melanggar UU.

Setiap orang dapat menyampaikan pengaduan konten negatif dengan cara mendaftarkan diri, mengunggah tautan (*link*) disertai *screenshot* situs atau konten yang dilaporkan disertai alasan, dan memantau proses penanganan yang dilakukan oleh Tim Aduankonten.id. Aduankonten.id merupakan salah satu upaya pemerintah untuk melindungi masyarakat dari konten internet yang berpotensi memberikan dampak negatif atau merugikan.

2. Layanan CekRekening.id

Layanan CekRekening.id bertujuan untuk melakukan pengumpulan *database* rekening bank yang diduga terindikasi tindak pidana penipuan, investasi palsu, narkoba dan obat terlarang, terorisme dan kejahatan lainnya. Pada layanan CekRekening.id masyarakat bisa melakukan pelaporan dan pengecekan nomor rekening 7 (tujuh) bank dan dua dompet digital, yaitu Bank BCA, BRI, Permata, Sahabat Sampoerna, Sinarmas, CIMB Niaga, BTPN, DANA dan DANA Syariah. Pelaporan dapat dilakukan oleh siapa saja yang ingin berpartisipasi dan membantu sesama pengguna transaksi elektronik demi menciptakan lingkungan *e-commerce* yang sehat, aman, dan nyaman. Selain masyarakat, pelaporan dapat dilakukan oleh asosiasi, aparat penegak hukum, dan bank secara *online* maupun *offline*. Pelaporan secara *online* dilakukan melalui aplikasi atau website sedangkan untuk pelaporan secara *offline* dilakukan dengan datang langsung ke Kemkominfo disertai dengan membawa salinan bukti dugaan tindak pidana.

3. Layanan AduanNomor.id

Layanan AduanNomor.id difungsikan sebagai portal untuk melakukan pengumpulan *database blacklist* nomor seluler yang diduga terindikasi melakukan tindak pidana. AduanNomor.id berfokus pada pelayanan nomor seluler, mulai dari cek nomor seluler, daftarkan nomor seluler, dan laporkan nomor seluler. Masyarakat yang melakukan aduan akan ditampilkan informasi tentang apakah nomor tersebut pernah atau tidak melakukan tindak penipuan. Seluruh laporan yang disampaikan kepada Aduan Nomor akan melalui proses verifikasi terlebih dahulu dan membutuhkan informasi pribadi anda untuk diisikan ke dalam formulir selanjutnya.

4. Layanan Verifikasipdf.rootca.id

Layanan Penyelenggara Sertifikat Elektronik (PSrE), sesuai dengan Pasal 51 PP PSTE 71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Layanan ini adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang dapat mengaudit sertifikat elektronik. PSrE hadir untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam bertransaksi di dunia digital dengan cara melindungi penggunaan transaksi *online* dari *fraud* dan pemalsuan data dengan menyediakan

fitur untuk memeriksa keaslian sertifikat elektronik pada dokumen PDF melalui situs [Verifikasipdf.rootca.id](https://verifikasipdf.rootca.id).

Dengan beragamnya Unit Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika berimplikasi kepada pengguna layanannya. Oleh karena itu, perlu mengidentifikasi dan menginventarisir Unit Layanan Publik yang ada dibawah wewenang Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika dan pengguna layanan yang akan menjadi responden di setiap Unit Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika tersebut.

Tujuan dari identifikasi dan inventarisasi Unit Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika dan pengguna layanannya adalah untuk memastikan bahwa setiap Unit Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika dapat terjamin keakuratan, maka perlu diinventarisir terlebih dahulu:

- a. SOP setiap Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika,
- b. Sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan bagi pengguna layanan.

SOP setiap jenis layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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

kritikal pelayanan yang sangat mempengaruhi atau sensitif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

ii. Inovasi untuk Mengidentifikasi dan Menginventarisir Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika yang Akan Menjadi Responden Survei

Pembahasan secara detail tentang Unit Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 - Performance Analysis (IPA)*.

Terkait dengan Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, 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 publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?*"

IKM dan IPAK tidak bisa menjawab pertanyaan tersebut, mengingat IKM dan IPAK hanya memberikan skala pengukuran terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan dan penilaian pengguna layanan terhadap persepsi anti korupsi Direktorat

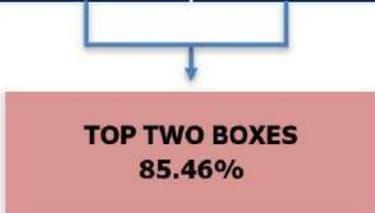
Pengendalian Aplikasi Informatika, serta mengklasifikasikan IKM ke dalam kelompok kinerja pelayanan "Tidak baik" sampai "Sangat baik".

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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

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

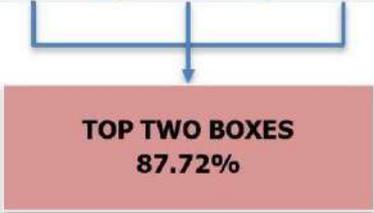
| Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | Total |
|-------------------|------------|--------|-------------|-------|
| 6.33% | 8.21% | 70.19% | 15.27% | 100% |



TOP TWO BOXES
85.46%

Tabel 1.2. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-6

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



**TOP TWO BOXES
87.72%**

Penjumlahan persentase (%) responden yang termasuk dalam kategori TTB merupakan persentase (%) responden yang telah puas terhadap kinerja pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

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 metode wawancara secara *online* dan pengisian survei menggunakan aplikasi survei (*survey tool*) yang tautannya dikirimkan kepada responden. Tautan 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, sebagai berikut:

- a. Masyarakat pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika merupakan pelanggan (*customer*) dari Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika selaku instansi penyedia layanan publik.
- b. Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika sangat tergantung kepada persepsi dan harapan masyarakat tersebut terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Oleh karena itu, Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Secara teoritis, menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990)

terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat pengguna layanan, sebagai berikut:

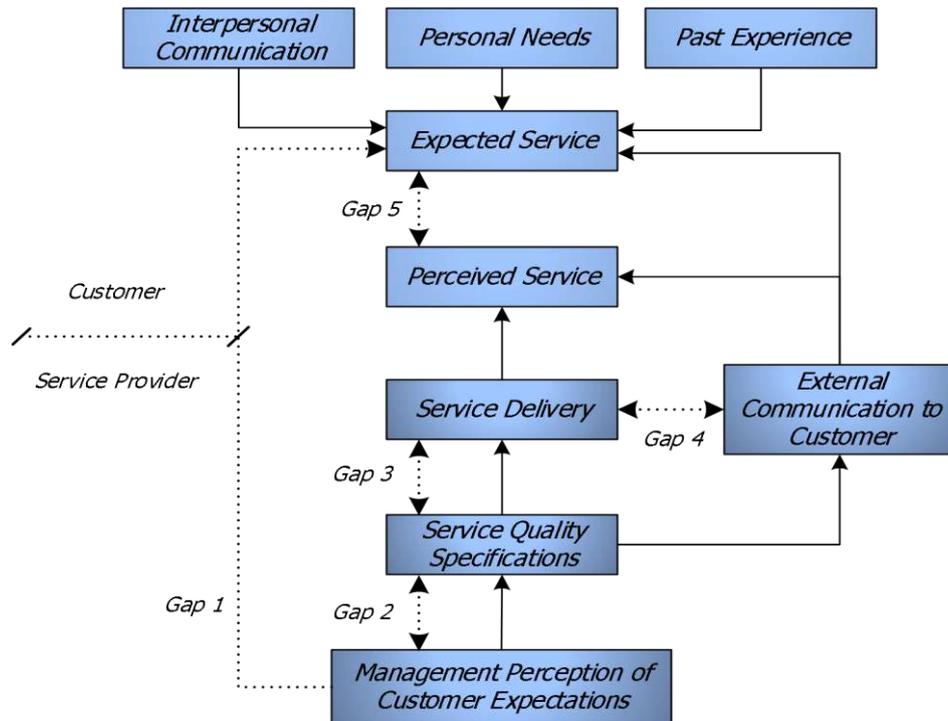
- a. Apa yang didengar oleh seseorang dari orang lain (*word of mouth communication*)

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

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

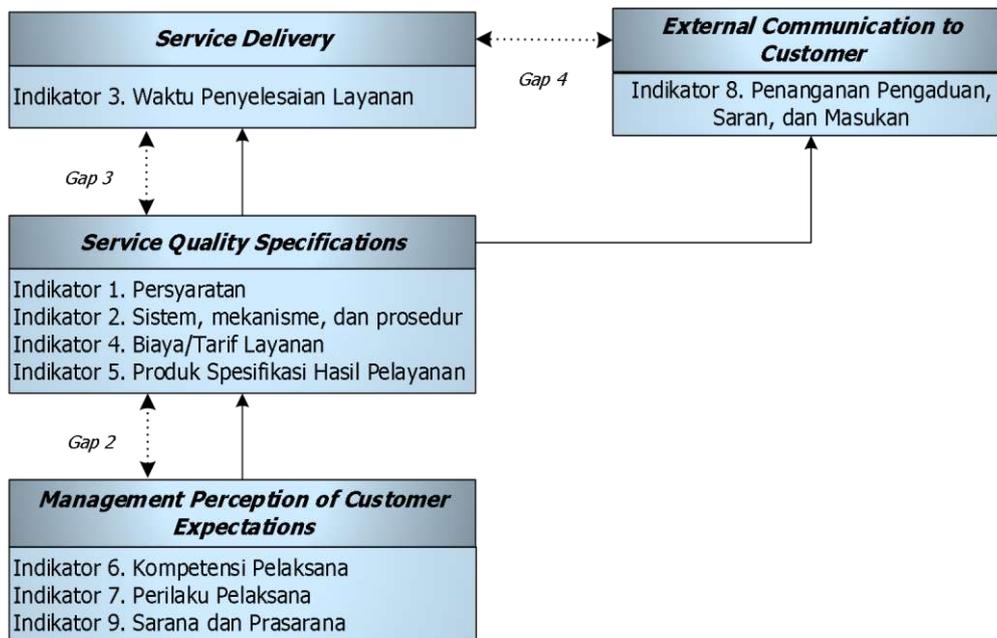
- b. Persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik sangat tergantung kepada tingkat kebutuhan pribadi (*personal needs*) dari masyarakat yang menjadi pengguna/pelanggan unit layanan publik tersebut.
- c. Pengalaman masa lalu (*past experience*) seseorang dalam mendapat pelayanan dari sebuah unit layanan publik juga sangat mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan unit layanan publik tersebut.
- d. Komunikasi yang dilakukan oleh unit layanan publik dengan pihak eksternal dalam hal ini masyarakat selaku pengguna layanan (*external communication to customer*) merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi dan harapan masyarakat. Strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh unit layanan publik dapat membentuk persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan unit layanan publik tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.

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



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

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



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

2.3. METODOLOGI

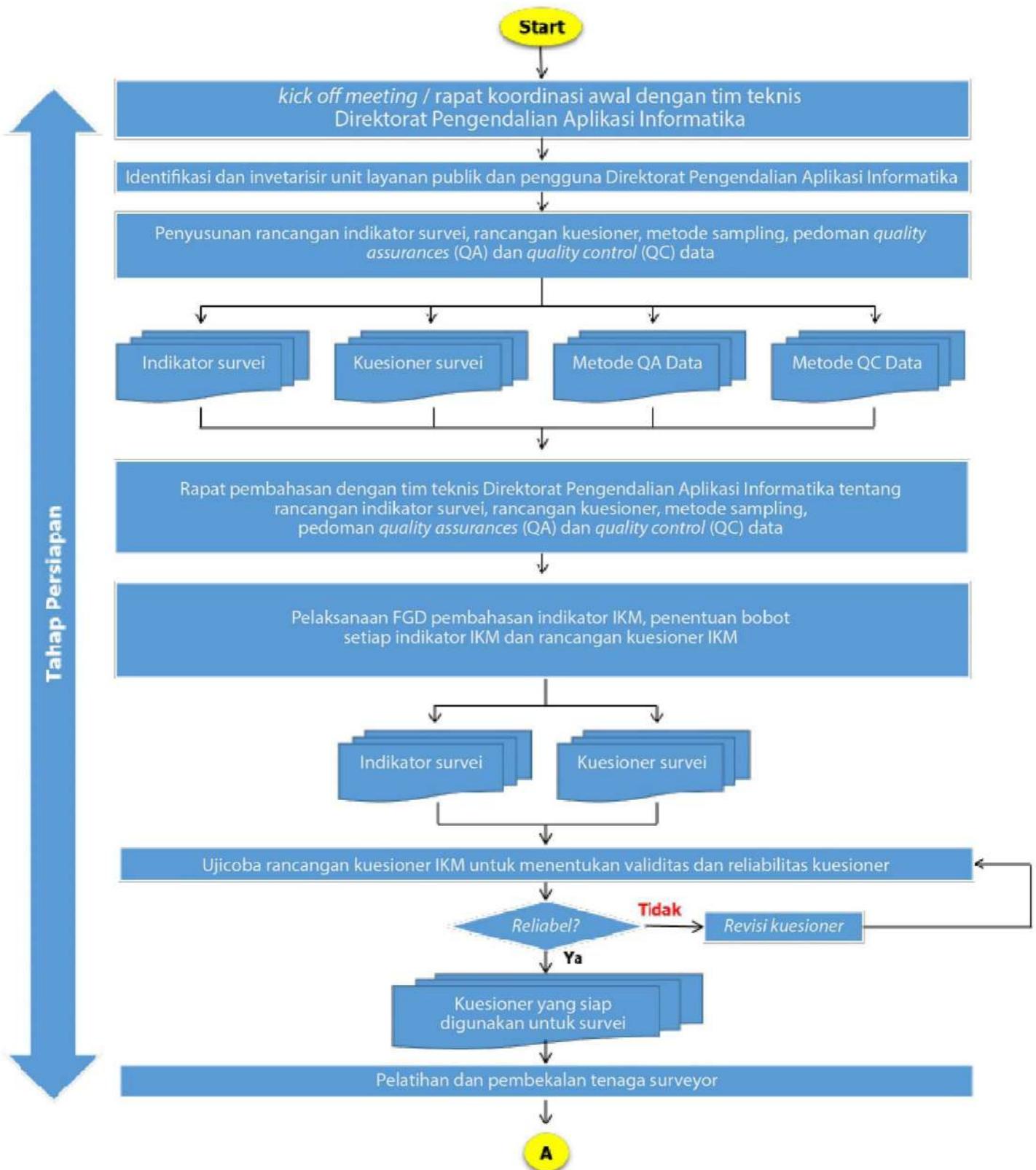
Uraian metodologi pelaksanaan survei dapat dirangkum ke dalam 6 (enam) metode pelaksanaan survei, seperti disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

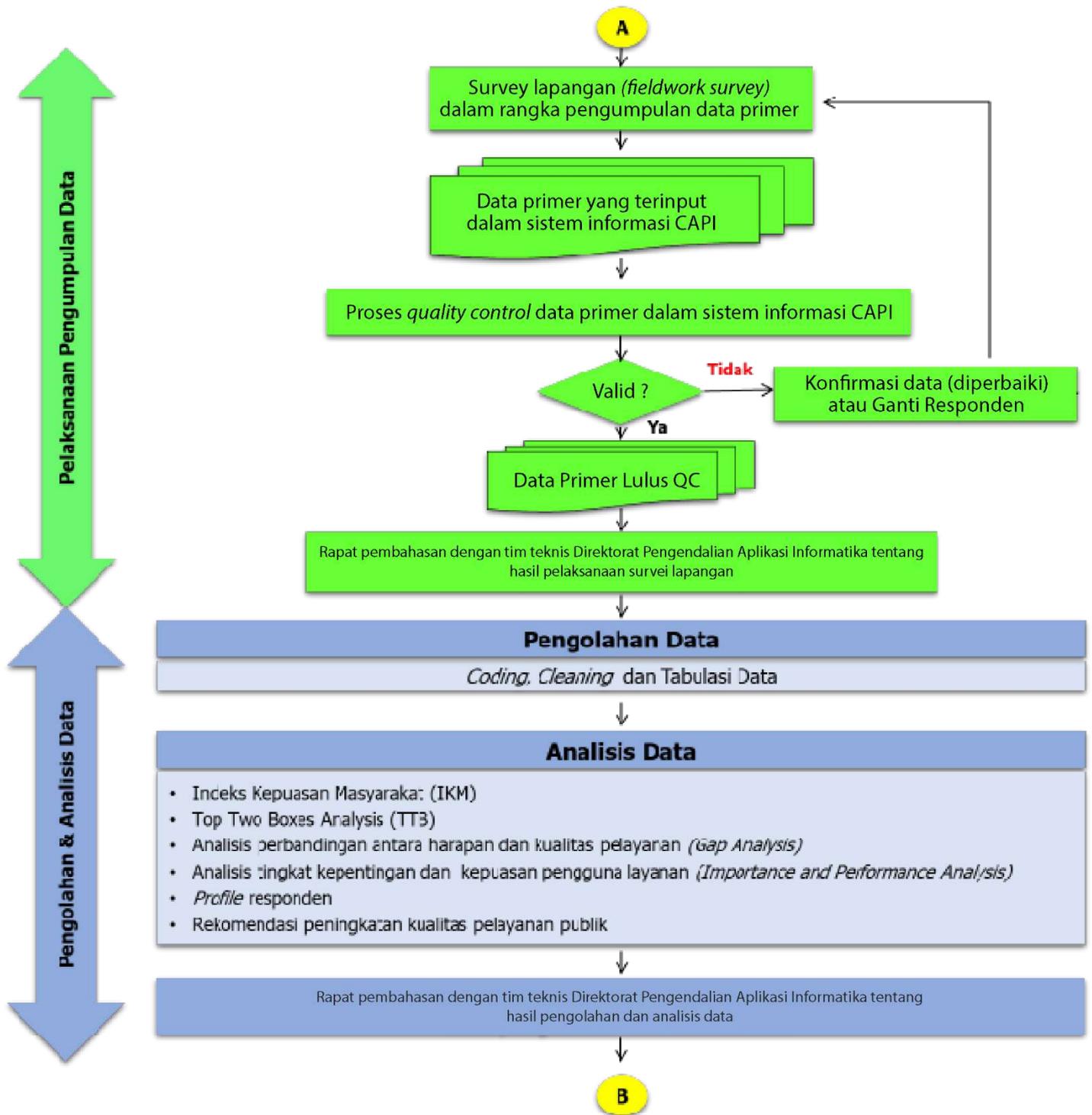
| No | Metode | Metode yang digunakan |
|----|--|---|
| 1 | Metode Pengumpulan Data Primer | Sistem informasi berbasis web dalam format <i>Computed Assisted Personal Interviewing (CAPI)</i> . |
| 2 | Metode Pengumpulan Data Sekunder | Studi pustaka/literatur. |
| 3 | Metode <i>Sampling</i> | <i>Probability 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"> ● QA dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> i. Menyusun <i>research design</i> dalam bentuk <i>Flowchart</i>. ii. Monitoring pencapaian responden ● QC Data dengan cara <i>electronic checking</i> terhadap semua data yang sudah masuk ke dalam sistem informasi dalam format CAPI. |
| 5 | Metode Pengolahan 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> Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. |

Berdasarkan pendekatan penelitian dan metodologi pelaksanaan survei pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, 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*) dan jadwal kegiatan disajikan pada pembahasan berikut ini.



Gambar 2.3. *Research design* Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika



Gambar 2.4. *Research design* Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (lanjutan)



Gambar 2.5. *Research design* Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (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 antara Tim Tenaga Ahli Pelaksana Survei dengan Tim Teknis Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

Tahap awal dari seluruh rangkaian kegiatan “Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dan Survei Persepsi Anti Korupsi Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023” adalah melakukan *Kick Off Meeting* dengan Tim Teknis Direktorat Pengendalian 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika yang bertujuan untuk:

- a. Menyamakan persepsi antara Tim Teknis dengan Tim Tenaga Ahli pelaksana survei 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

Mengingat Unit Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

| No. | Layanan |
|-----|---------------------------------------|
| 1. | Layanan Aduan Konten (AduanKonten.id) |
| 2. | Layanan Cek Rekening (CekRekening.id) |
| 3. | Layanan Aduan Nomor (AduanNomor.id) |
| 4. | Layanan verifikasipdf.rootca.id |

Setelah Unit Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika terinventarisir secara baik, maka selanjutnya diinventarisir secara 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 tersebar.

Tabel 2.3. Jumlah Pengguna Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika (1 Juli 2022 – 30 Juni 2023)

| No. | Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika | Pengguna Layanan |
|-----|---|------------------|
| 1 | AduanKonten.id | 2.446 |

| | | |
|--------------|-------------------------|----------------|
| 2 | CekRekening.id | 92.809 |
| 3 | AduanNomor.id | 44.277 |
| 4 | Verifikasipdf.rootca.id | 138.634 |
| Total | | 278.166 |

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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, maka perlu dirumuskan atribut-atribut kepuasan layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 keragu ragan; 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* 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 (multitafsir), sehingga tidak menyulitkan responden untuk menjawabnya.
4. Pertanyaan yang diberikan merupakan pertanyaan tentang perihal yang aktual, mudah diingat responden, bukan pertanyaan yang perlu berfikir keras dalam menjawabnya.
5. Sebaiknya jumlah butir pertanyaan tidak terlalu banyak, agar responden tidak merasa jenuh ketika menjawab.
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 dan integritas pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

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 <i>Online</i> | 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 pertanyaan yang dapat diperinci sebagai berikut:

1. Persyaratan

- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?

- (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan memenuhi persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi tentang prosedur layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang prosedur layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika? (*website, brosur, pamflet, media sosial, workshop/ seminar/sosialisasi*)?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mengikuti prosedur layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?
3. Waktu Penyelesaian Layanan
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap waktu penyelesaian layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?
4. Biaya/Tarif
- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi biaya yang harus dibayar?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan cara pembayaran/penyetoran biaya layanan di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?

(3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan dalam peraturan?

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

(1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi produk layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?

(2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan spesifikasi produk layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?

6. Keterandalan aplikasi pelayanan

(1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan akses aplikasi layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?

(2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi layanan (*user friendly*) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?

(3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap keterandalan aplikasi layanan saat melakukan *upload* dan *download* dokumen persyaratan?

(4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi yang dapat diakses terus menerus selama 24 jam (tidak pernah *down*)?

(5) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan notifikasi atas pengiriman dokumen layanan?

(6) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan fitur *tracking* status penyelesaian pelayanan?

7. *Performance* petugas *back office*

(1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon terhadap pertanyaan dari pengguna layanan terkait layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika?

(3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian jawaban petugas *back office* dengan pertanyaan pengguna layanan?

(4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan notifikasi kekurangan persyaratan layanan?

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media untuk menyampaikan pengaduan/saran/masukan?
- (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mekanisme penyampaian pengaduan/saran/masukan?
- (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon petugas terhadap pengaduan/saran/masukan dari responden?
- (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap penyelesaian masalah pengaduan/saran/masukan responden?

9. Sarana dan Prasarana

- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan *contact center* pelayanan?
- (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kualitas dan kuantitas fasilitas pelayanan, termasuk sistem informasi pelayanan berbasis web?

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

3) Metode *Sampling*

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

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

Secara umum, sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Namun sepanjang sejarah penelitian, belum pernah

ada sampel yang bisa mewakili 100% karakteristik populasi sepenuhnya. Oleh karena itu, di dalam setiap penarikan sampel senantiasa melekat sebuah kesalahan, yang dikenal dengan nama "**Sampling Error**" atau "**Margin of Error**". *Margin of Error* didefinisikan sebagai selisih antara nilai statistik hasil pengukuran terhadap unit pengamatan dalam sampel dengan nilai parameter populasinya. *Margin of Error* dinyatakan dalam bentuk persentase (%) yang dapat pula diartikan sebagai persentase tingkat kesalahan pendugaan parameter populasi yang masih bisa ditoleransi. *Margin of Error* berkaitan erat dengan banyaknya jumlah sampel yang disurvei, semakin banyak jumlah sampel yang diambil, umumnya akan semakin merepresentasikan karakteristik populasinya dan hasil survei lebih dapat digeneralisasikan.

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

a. Metode yang digunakan untuk menghitung sampel minimum

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

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

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

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

Keterangan: n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

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

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

Keterangan: n = Jumlah/ukuran sampel.

N = Jumlah/ukuran populasi.

χ^2 = Nilai statistik Chi-Kuadrat

P = Proporsi Populasi

d = Galat pendugaan atau **Margin of Error**.

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

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

| Jumlah Populasi | Nilai Statistik | | Margin Error | Ukuran Sampel |
|-----------------|-----------------|------|--------------|---------------|
| | N | P | | |
| 1.000.000 | 0,5 | 1,96 | 3,10% | 1000 |
| 500.000 | 0,5 | 1,96 | 3,10% | 1000 |
| 250.000 | 0,5 | 1,96 | 3,09% | 1000 |
| 100.000 | 0,5 | 1,96 | 3,08% | 1000 |
| 50.000 | 0,5 | 1,96 | 3,07% | 1000 |

Pada Tabel 9 terlihat bahwa untuk ukuran sampel 1000 responden dan jumlah pengguna layanan sebesar 278.166, maka *margin of error* sebesar 3,02%. Data simulasi ini menunjukkan bahwa dengan jumlah populasi pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika sampai dengan 1.000.000 pengguna dan ukuran sampel 1.000 responden, maka *margin of error* masih berada di bawah 5%.

b. Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel

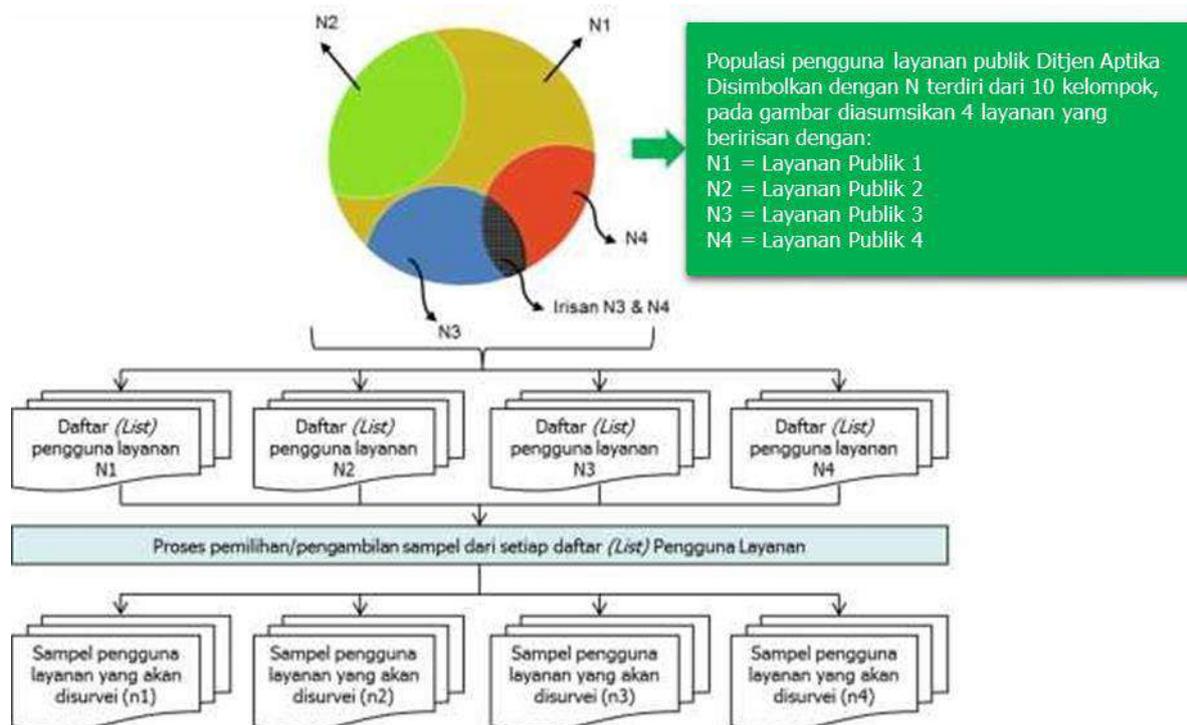
Setelah mendapatkan jumlah anggota populasi pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika berdasarkan data pengguna layanan (*customer*) yang diperoleh dari 3 (tiga) unit layanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, selanjutnya disusun metode *sampling* yang akan digunakan untuk menentukan pengguna layanan yang akan diwawancarai.

Metode *Sampling* yang akan digunakan pada kegiatan "Survei Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika" adalah *Cluster Random Sampling*. Metode *cluster random sampling* digunakan berdasarkan pertimbangan bahwa

pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika terdiri dari 4 (empat) kelompok pengguna layanan, yaitu:

- 1) Layanan AduanKonten.id
- 2) Layanan CekRekening.id
- 3) Layanan AduanNomor.id
- 4) Layanan Verifikasipdf.rootca.id

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*

Pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023, sampel akan diambil dari keseluruhan daerah pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Penentuan jumlah sampel untuk setiap daerah proporsional terhadap total pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Tabel berikut menyajikan sebaran jumlah sampel survei.

Tabel 2.6. Ukuran Sampel

| No. | Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika | Responden | Calon Resp |
|-------|---|-----------|------------|
| 1 | AduanKonten.id | 2.446 | 121 |
| 2 | CekRekening.id | 92.809 | 219 |
| 3 | AduanNomor.id | 44.277 | 160 |
| 4 | Verifikasipdf.rootca.id | 138.634 | 380 |
| Total | | 278.166 | 1000 |

4) Menyusun Metode *Quality Assurance (QA)* Pelaksanaan Survei dan *Quality Control (QC) Data*

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

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

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

QA dilakukan melalui tahapan sebagai berikut²:

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

²

<https://books.google.co.id/books?id=piDqDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=STATISTICAL+METHOD+FOR+quality+>

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

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

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

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

2.3.1.4. Rapat Pembahasan antara Tim Tenaga Ahli Pelaksana Survei dengan Tim Teknis Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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

assurance&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi3qbWiocXVAhVDvI8KHd7HC8wQ6AEILjAB#v=onepage&q=STATISTICAL%20METHOD%20FOR%20quality%20assurance&f=false

dengan Tim Teknis Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika untuk mendapatkan masukan-masukan dan persetujuan.

2.3.1.5. Uji Coba 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-rata kovarian (ko-ragam) antar item dan rata-rata varian (ragam) antar itemnya, yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

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

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

2.3.2 Pengumpulan Data

Mekanisme pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menentukan responden yang relevan untuk mengisi survei Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.
2. Calon responden yang terpilih akan dikirimkan tautan survei *online*.
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 publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.
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, 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* excell, menambahkan data dari survei *online*.

2.3.3 Pengolahan dan Analisis data

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

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

Cara menghitung indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 | = | 3 |

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

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

| | | |
|--|---|-------------|
| Skor pertanyaan 1 unt responden 1 | = | 4 |
| Skor pertanyaan 2 unt responden 1 | = | 3 |
| <u>Skor pertanyaan 3 unt responden 1</u> | = | <u>4</u> |
| <u>JUMLAH SKOR RESPONDEN 1</u> | = | <u>11</u> |
| SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1 | = | 3,67 |

begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

| | | |
|----------------------------|---|-------------|
| SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2 | = | 3,61 |
| SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3 | = | 2,94 |
| SKOR RATA-RATA RESPONDEN 4 | = | 4,27 |
| SKOR RATA-RATA RESPONDEN 5 | = | 3,49 |

selanjutnya dihitung rata-rata dari skor rata-rata kelima responden tersebut $(3,67 + 3.61 + 2,94 + 4,27 + 3,49) / 5 = \mathbf{3,60}$. Skor rata-rata 3,60 merupakan skor indikator "Prosedur".

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

Analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika diinterpretasikan berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. IKM pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika berdasarkan tabel berikut ini.

Tabel 2.7. Interpretasi IKM Pengguna Layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

| 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 |

2. Persentase (%) Responden yang Telah Puas dan Sangat Puas Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

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 publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

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 :

Tabel 2.8. Klasifikasi IKM Pengguna Layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

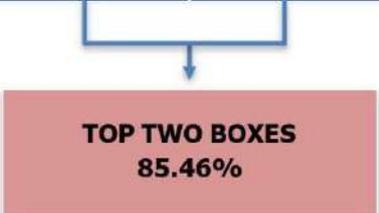
| Interval Indeks Kepuasan pelayanan, Skala 1 – 4 | Klasifikasi |
|---|-------------------|
| $\geq 1,00 - 1,749$ | Sangat Tidak Puas |
| $\geq 1,75 - 2,49$ | Tidak Puas |
| $\geq 2,50 - 3,249$ | Puas |

| | |
|--------------------|-------------|
| $\geq 3,25 - 4,00$ | Sangat Puas |
|--------------------|-------------|

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

Tabel 2.9. Perhitungan Presentase Responden Yang "Puas" Dan "Sangat Puas"

| 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 publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 \underline{Y} dan rata-rata tingkat kualitas pelayanan (*performance*) dilambangkan dengan \underline{X} . \underline{X} dan \underline{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 daripada tingkat harapan pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang terdapat dalam

kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pengguna layanan dan menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang.

- **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.

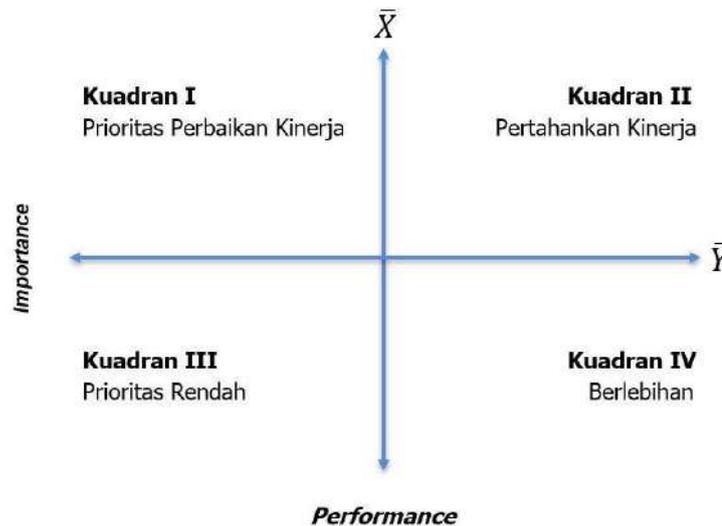
- **Kuadran ketiga**, terletak di sebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah.

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 sumber daya.



Gambar 2.7. Kuadran *Cartesius* IPA

2.3.4 Pelaporan

2.3.4.1. Pada tahap pelaporan ini kegiatan yang akan dilaksanakan adalah: Laporan Pendahuluan

Laporan pendahuluan berisi perancangan dan persiapan Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 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 survei;
- d. Persiapan teknis pelaksanaan riset kepada surveyor/SDM yang terlibat.

Laporan pendahuluan disampaikan pada bulan Oktober 2023 (30 hari kalender) setelah tanggal kontrak swakelola dalam bentuk digital.

2.3.4.2. Laporan Akhir

Laporan Akhir memuat analisis atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 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 atas Layanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023;
- c. Nilai indeks kepuasan masyarakat untuk masing-masing layanan;
- d. Rekomendasi perbaikan layanan;
- e. Tingkat kepentingan dari aspek layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika.

Laporan Akhir disampaikan paling lambat pada 9 November 2023 (60 hari kalender) setelah tanggal kontrak swakelola sebanyak 2 eksemplar. Laporan tersebut dibuat oleh pihak lembaga pelaksana survei dan disampaikan kepada Direktorat Pengendalian 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika tahun 2023. Data yang digunakan dalam pembahasan adalah data yang diperoleh dari survei yang dilakukan tim FMIPA IPB. Terdapat 4 layanan yang akan digunakan sebagai penentuan IKM Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, diantaranya adalah AduanKonten.id, CekRekening.id, AduanNomor.id, dan Verifikasipdf.rootca.id. Perhitungan IKM pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023.
- 2) IKM Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023.
- 3) *Top Two Boxes Analysis* (TTB) Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023
- 4) *Gap Analysis* Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023
- 5) *Importance Performance Analysis* (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023
- 6) IPAK Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023.

3.1 PROFIL RESPONDEN

Secara keseluruhan pencapaian survei sudah melebihi target, 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 AduanKonten.id adalah 132 responden, layanan AduanNomor.id sebanyak 588 responden, layanan CekRekening.id sebanyak 1372 responden, dan layanan Verifikasipdf.rootca.id sebanyak 49 responden. Jumlah pencapaian responden untuk setiap layanan dapat dilihat secara detail pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3.1. Profil responden survei pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023

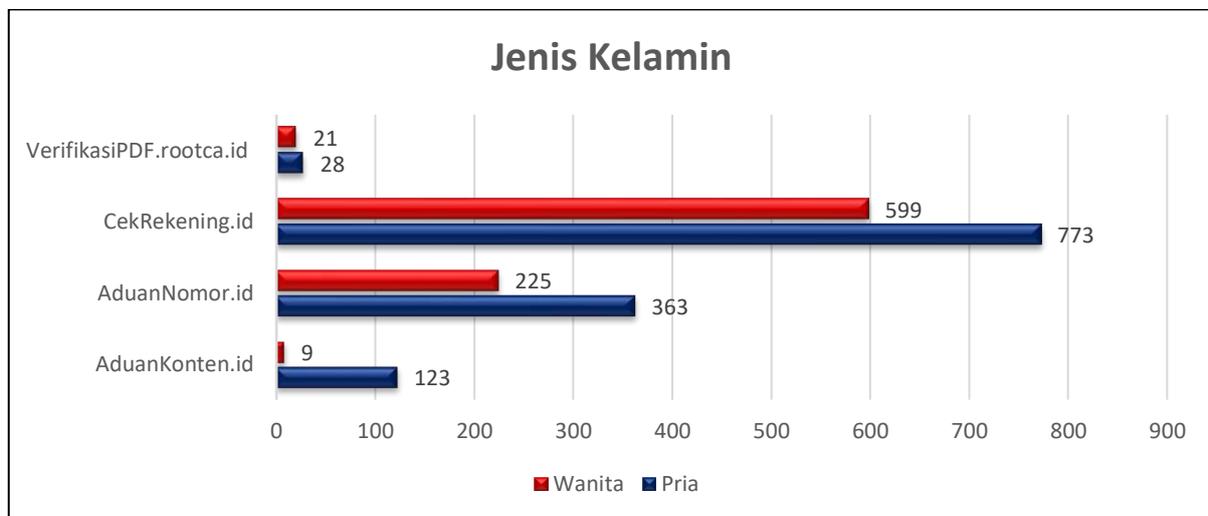
| No. | Layanan | Responden | Sampel |
|-------|-------------------------|-----------|--------|
| 1 | AduanKonten.id | 132 | 145 |
| 2 | AduanNomor.id | 588 | 157 |
| 3 | CekRekening.id | 1372 | 153 |
| 4 | VerifikasiPDF.rootca.id | 49 | 45 |
| Total | | 2141 | 500 |

Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023

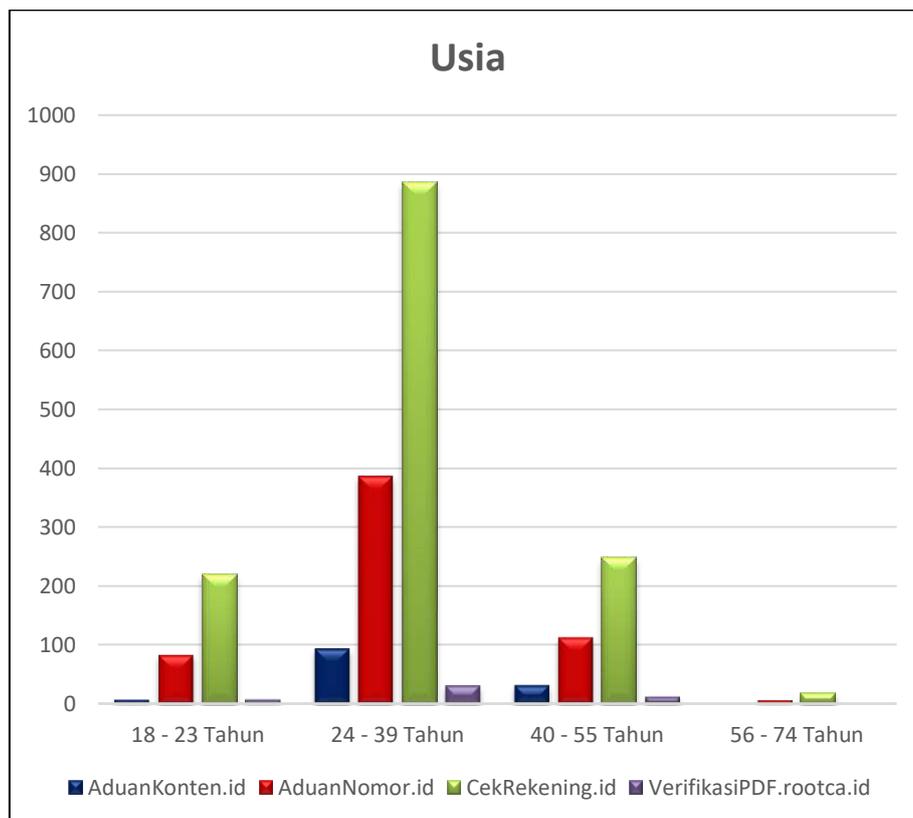
| No | Parameter Demografi | | AduanKonten.id | | AduanNomor.id | | CekRekening.id | | VerifikasiPDF.rootca.id | | Keseluruhan | | |
|---------------------|---------------------|---------------|----------------|--------|---------------|--------|----------------|--------|-------------------------|--------|-------------|--------|--------|
| | | | Jml | % | Jml | % | Jml | % | Jml | % | Jml | % | |
| 1 | Jenis Kelamin | Pria | 123 | 93,18% | 363 | 61,73% | 773 | 56,34% | 28 | 57,14% | 1287 | 60,11% | |
| 2 | | Wanita | 9 | 6,82% | 225 | 38,27% | 599 | 43,66% | 21 | 42,86% | 854 | 39,89% | |
| Sub Parameter Total | | | 132 | | 588 | | 1372 | | 49 | | 2141 | | |
| 3 | Kategori Usia | 18 - 23 Tahun | Gen Z | 7 | 5,30% | 83 | 14,12% | 220 | 16,03% | 7 | 14,29% | 317 | 14,81% |
| 4 | | 24 - 39 Tahun | Milenial | 93 | 70,45% | 386 | 65,65% | 886 | 64,58% | 30 | 61,22% | 1395 | 65,16% |
| 5 | | 40 - 55 Tahun | Gen X | 32 | 24,24% | 113 | 19,22% | 248 | 18,08% | 12 | 24,49% | 405 | 18,92% |
| 6 | | 56 - 74 Tahun | Baby Boomer | 0 | 0,00% | 6 | 1,02% | 18 | 1,31% | 0 | 0,00% | 24 | 1,12% |
| Sub Parameter Total | | | 132 | | 588 | | 1372 | | 49 | | 2141 | | |

Profil responden dalam **AduanKonten.id** jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya terdiri dari Laki-Laki (93,18%) dan perempuan (6,82%). Mayoritas responden berumur 24-39 tahun (70,45%). Profil responden dalam **AduanNomor.id** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-laki (61,73%) dan Perempuan (38,27%). Mayoritas responden berumur 24–39 tahun (65,65%). Profil responden dalam **CekRekening.id** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (56,34%) dan Perempuan (43,66%). Mayoritas responden berumur 24-39 tahun (64,58%). Profil responden dalam **VerifikasiPDF.rootca.id** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (57,14%) dan Perempuan (42,86%). Mayoritas responden berumur 24-39 tahun (61,22%).

Pelayanan publik dilakukan pada responden yang menggunakan layanan publik di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Berikut persebaran responden untuk setiap layanan dapat dilihat secara detail pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.1. Frekuensi jenis kelamin responden dalam menggunakan layanan di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika



Gambar 3.2. Frekuensi umur responden dalam menggunakan layanan di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

3.2 IKM PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023

Pengukuran IKM Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 didasarkan pada 4 jenis layanan publik yaitu AduanKonten.id, CekRekening.id, AduanNomor.id, dan Verifikasipdf.rootca.id. 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 Pengendalian Aplikasi Informatika disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

| No. | Layanan | IPKP | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|------------------------|-------------------------|-------------|---------------|--------------|-------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | AduanKonten.id | 3,39 | 84,69 | B | BAIK |
| 2 | AduanNomor.id | 3,26 | 81,53 | B | BAIK |
| 3 | CekRekening.id | 3,29 | 82,30 | B | BAIK |
| 4 | VerifikasiPDF.rootca.id | 3,47 | 86,65 | B | BAIK |
| IPKP Tahun 2023 | | 3,29 | 82,34 | 82,34 | BAIK |

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika jika dilihat berdasarkan layanannya tersaji pada tabel yaitu layanan yang memperoleh IKM tertinggi adalah layanan **VerifikasiPDF.rootca.id** dengan IKM sebesar **3,47**, sedangkan layanan yang memperoleh nilai IKM terendah adalah layanan **AduanNomor.id** dengan IKM sebesar **3,26**.

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika secara keseluruhan pada tahun 2023 sebesar **3,29** atau **82,34**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika dikategorikan "**BAIK**" dengan mutu pelayanan **B**. Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu "**Sarana Prasarana Pendukung**" dengan nilai sebesar **3,38** atau **84,46** dalam kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu "**Jangka Waktu**" dengan nilai sebesar **3,23** atau **80,75**. 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. | Indikator | IPKP Keseluruhan | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|-------------|---|------------------|---------------|------------|-------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,26 | 81,45 | B | BAIK |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,28 | 82,03 | B | BAIK |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,29 | 82,16 | B | BAIK |
| 4 | Jangka Waktu | 3,23 | 80,75 | B | BAIK |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,34 | 83,62 | B | BAIK |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,38 | 84,46 | B | BAIK |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,29 | 82,21 | B | BAIK |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,28 | 82,02 | B | BAIK |
| IPKP | | 3,29 | 82,34 | B | BAIK |

3.2.1 IKM Pelayanan Publik Layanan AduanKonten.id

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan AduanKonten.id

| No. | Indikator | AduanKonten.id | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|-------------|---|----------------|---------------|------------|-------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,39 | 84,66 | B | BAIK |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,40 | 84,92 | B | BAIK |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,38 | 84,54 | B | BAIK |
| 4 | Jangka Waktu | 3,35 | 83,83 | B | BAIK |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,48 | 86,98 | B | BAIK |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,49 | 87,15 | B | BAIK |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,42 | 85,57 | B | BAIK |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,20 | 79,88 | B | BAIK |
| IPKP | | 3,39 | 84,69 | B | BAIK |

Hasil penilaian indikator IKM layanan AduanKonten.id disajikan pada tabel di atas. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan AduanKonten.id sebesar **3,39** atau **84,69**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Sarana Prasarana Pendukung**" sebesar **3,49** atau **87,15** dan terendah pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" dengan nilai sebesar **3,20** atau **79,88**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.2.2 IKM Pelayanan Publik Layanan AduanNomor.id

Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan AduanNomor.id

| No. | Indikator | AduanNomor.id | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|-------------|---|---------------|---------------|------------|-------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,23 | 80,68 | B | BAIK |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,22 | 80,59 | B | BAIK |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,25 | 81,32 | B | BAIK |
| 4 | Jangka Waktu | 3,21 | 80,21 | B | BAIK |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,32 | 82,97 | B | BAIK |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,37 | 84,27 | B | BAIK |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,26 | 81,62 | B | BAIK |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,22 | 80,56 | B | BAIK |
| IPKP | | 3,26 | 81,53 | B | BAIK |

Hasil penilaian indikator IKM layanan AduanNomor.id disajikan pada tabel di atas. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan AduanNomor.id sebesar **3,26** atau **81,53**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Sarana Prasarana Pendukung**" sebesar **3,37** atau **84,27** dan terendah pada indikator "**Jangka Waktu**" dengan nilai sebesar **3,21** atau **80,21**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.2.3 IKM Pelayanan Publik Layanan CekRekening.id

Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan CekRekening.id

| No. | Indikator | CekRekening.id | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|-------------|---|----------------|---------------|------------|-------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,25 | 81,33 | B | BAIK |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,29 | 82,19 | B | BAIK |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,29 | 82,14 | B | BAIK |
| 4 | Jangka Waktu | 3,22 | 80,48 | B | BAIK |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,34 | 83,39 | B | BAIK |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,37 | 84,18 | B | BAIK |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,28 | 82,00 | B | BAIK |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,31 | 82,73 | B | BAIK |
| IPKP | | 3,29 | 82,30 | B | BAIK |

Hasil penilaian indikator IKM layanan CekRekening.id disajikan pada tabel di atas. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan CekRekening.id sebesar **3,29** atau **82,30**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Sarana Prasarana Pendukung**" sebesar **3,37** atau **84,18** dan terendah pada indikator "**Jangka Waktu**" dengan nilai sebesar **3,22** atau **80,48**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.2.4 IKM Pelayanan Publik Layanan Verifikasipdf.rootca.id

Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Verifikasipdf.rootca.id

| No. | Indikator | VerifikasiPDF.rootca.id | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|-------------|---|-------------------------|---------------|------------|-------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,41 | 85,31 | B | BAIK |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,48 | 86,98 | B | BAIK |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,46 | 86,62 | B | BAIK |
| 4 | Jangka Waktu | 3,46 | 86,46 | B | BAIK |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,56 | 88,99 | A | SANGAT BAIK |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,49 | 87,37 | B | BAIK |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,44 | 86,11 | B | BAIK |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,42 | 85,40 | B | BAIK |
| IPKP | | 3,47 | 86,65 | B | BAIK |

Hasil penilaian indikator IKM layanan Verifikasipdf.rootca.id disajikan pada tabel di atas. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Verifikasipdf.rootca.id sebesar **3,47** atau **86,65**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Tarif/Biaya Pelayanan**" sebesar **3,56** atau **88,99** dan terendah pada indikator "**Informasi Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,41** atau **85,31**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.3 KEPENTINGAN PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 dapat dilihat pada tabel dibawah ini. 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 Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika adalah **3,39** (skala 1-4). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah dari apa yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Tabel 3.9. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023

| No. | Layanan | Kepentingan | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|-------------------------------|-------------------------|-------------|---------------|------------|----------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | AduanKonten.id | 3,42 | 85,40 | B | Penting |
| 2 | AduanNomor.id | 3,41 | 85,33 | B | Penting |
| 3 | CekRekening.id | 3,37 | 84,26 | B | Penting |
| 4 | VerifikasiPDF.rootca.id | 3,45 | 86,17 | B | Penting |
| Kepentingan Tahun 2023 | | 3,39 | 64,67 | B | Penting |

Layanan yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **"VerifikasiPDF.rootca.id"** dengan nilai sebesar **3,45**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **"CekRekening.id"** dengan nilai sebesar **3,37**. Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 untuk seluruh layanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.10 Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023 Untuk setiap layanan

| No. | Indikator | Keseluruhan | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|--------------------|---|-------------|---------------|------------|----------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,40 | 84,97 | B | Penting |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,32 | 82,91 | B | Penting |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,35 | 83,66 | B | Penting |
| 4 | Jangka Waktu | 3,50 | 87,57 | B | Penting |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,27 | 81,80 | B | Penting |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,37 | 84,20 | B | Penting |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,43 | 85,85 | B | Penting |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,45 | 86,37 | B | Penting |
| Kepentingan | | 3,39 | 84,67 | B | Penting |

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **"Jangka Waktu"** dengan nilai sebesar **3,50**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **"Tarif/Biaya Pelayanan"** dengan nilai sebesar **3,27**.

Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

3.3.1 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan AduanKonten.id

Tabel 3.11 Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik AduanKonten.id

| No. | Indikator | AduanKonten.id | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|--------------------|---|----------------|---------------|------------|----------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,45 | 86,34 | B | Penting |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,41 | 85,24 | B | Penting |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,38 | 84,52 | B | Penting |
| 4 | Jangka Waktu | 3,47 | 86,70 | B | Penting |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,31 | 82,67 | B | Penting |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,44 | 86,08 | B | Penting |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,48 | 87,04 | B | Penting |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,38 | 84,62 | B | Penting |
| Kepentingan | | 3,42 | 85,40 | B | Penting |

Berdasarkan indeks kepentingan pelayanan publik layanan AduanKonten pada tabel diatas menunjukkan bahwa Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Petugas/Sistem Pelayanan Online**" dengan nilai sebesar **3,48**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Tarif/Biaya Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,31**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

3.3.2 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan AduanNomor.id

Tabel 3.12. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik AduanNomor.id

| No. | Indikator | AduanNomor.id | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|--------------------|---|---------------|---------------|------------|----------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,41 | 85,37 | B | Penting |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,33 | 83,28 | B | Penting |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,38 | 84,47 | B | Penting |
| 4 | Jangka Waktu | 3,52 | 88,11 | B | Penting |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,31 | 82,80 | B | Penting |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,40 | 84,96 | B | Penting |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,48 | 86,89 | B | Penting |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,47 | 86,72 | B | Penting |
| Kepentingan | | 3,41 | 85,33 | B | Penting |

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Jangka Waktu**" dengan nilai sebesar **3,52**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Tarif/Biaya Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,31**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

3.3.3 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan CekRekening.id

Tabel 3.13. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik CekRekening.id

| No. | Indikator | CekRekening.id | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|--------------------|--|----------------|---------------|------------|----------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,38 | 84,60 | B | Penting |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,30 | 82,42 | B | Penting |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,33 | 83,14 | B | Penting |
| 4 | Jangka Waktu | 3,50 | 87,40 | B | Penting |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,25 | 81,20 | B | Penting |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,35 | 83,66 | B | Penting |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,41 | 85,27 | B | Penting |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,46 | 86,38 | B | Penting |
| Kepentingan | | 3,37 | 84,26 | B | Penting |

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Jangka Waktu**" dengan nilai sebesar **3,50**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Tarif/Biaya Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,25**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

3.3.4 Indeks Kepentingan Pelayanan Publik Layanan *Verifikasipdf.rootca.id*

Tabel 3.14. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Verifikasipdf.rootca.id

| No. | Indikator | VerifikasiPDF.rootca.id | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|-----|--|-------------------------|---------------|------------|-------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,48 | 86,98 | B | Penting |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,43 | 85,71 | B | Penting |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,45 | 86,22 | B | Penting |
| 4 | Jangka Waktu | 3,53 | 88,27 | B | Penting |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,36 | 84,04 | B | Penting |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,41 | 85,20 | B | Penting |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,45 | 86,22 | B | Penting |

| | | | | | |
|--------------------|----------------------------------|-------------|--------------|----------|----------------|
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,47 | 86,73 | B | Penting |
| Kepentingan | | 3,45 | 86,17 | B | Penting |

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Jangka Waktu**" dengan nilai sebesar **3,53**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Tarif/Biaya Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,36**. Indeks kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

3.4 GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA

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 Pengendalian Aplikasi Informatika digunakan *Gap Analysis*. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam Tabel 3.15.

Tabel 3.15. *Gap Analysis* Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

| No. | Layanan | IPKP | | KEPENTINGAN | | GAP | |
|---|-------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------------|
| | | Skala 1-4 | Skala 1-100 | Skala 1-4 | Skala 1-100 | Skala 1-4 | Skala 1-100 |
| 1 | AduanKonten.id | 3,39 | 84,69 | 3,42 | 85,40 | - 0,03 | - 0,71 |
| 2 | AduanNomor.id | 3,26 | 81,53 | 3,41 | 85,33 | - 0,15 | - 3,80 |
| 3 | CekRekening.id | 3,29 | 82,30 | 3,37 | 84,26 | - 0,08 | - 1,96 |
| 4 | VerifikasiPDF.rootca.id | 3,47 | 86,65 | 3,45 | 86,17 | 0,02 | 0,48 |
| Rata-Rata Kesenjangan | | | | | | - 0,06 | - 1,50 |
| Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>) | | | | | | 0,07 | 1,83 |
| Keragaman (<i>Variance</i>) | | | | | | 0,01 | 3,34 |
| Ambang Batas Bawah Kesenjangan | | | | | | - 0,11 | - 2,76 |
| Ambang Batas Atas Kesenjangan | | | | | | - 0,01 | - 0,23 |

Pada *Gap Analysis* untuk Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 **AduanNomor.id** Direktorat

Pengendalian Aplikasi Informatika. Fakta ini menunjukkan bahwa pada layanan ini, pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika berharap sangat besar terhadap Layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan dibawah harapan pengguna layanan.

Tabel 3.16. *Gap Analysis* Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 | 3,26 | 81,45 | 3,40 | 84,97 | - 0,14 | - 3,52 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,28 | 82,03 | 3,32 | 82,91 | - 0,04 | - 0,88 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,29 | 82,16 | 3,35 | 83,66 | - 0,06 | - 1,50 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,23 | 80,75 | 3,50 | 87,57 | - 0,27 | - 6,82 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,34 | 83,62 | 3,27 | 81,80 | 0,07 | 1,83 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,38 | 84,46 | 3,37 | 84,20 | 0,01 | 0,26 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,29 | 82,21 | 3,43 | 85,85 | - 0,15 | - 3,64 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,28 | 82,02 | 3,45 | 86,37 | - 0,17 | - 4,35 |
| | Rata-Rata Kesenjangan | | | | | - 0,09 | - 2,33 |
| | Simpangan Baku (Standard Deviation) | | | | | 0,11 | 2,78 |
| | Keragaman (Variance) | | | | | 0,01 | 7,74 |
| | Ambang Batas Bawah Kesenjangan | | | | | - 0,17 | - 4,26 |
| | Ambang Batas Atas Kesenjangan | | | | | - 0,02 | - 0,40 |

Pada *Gap Analysis* untuk Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu **-0,17**. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" (-0,17) dan "**Jangka Waktu**" (-0,27). Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika berharap sangat besar terhadap kualitas Layanan Konsultasi dan Pengaduan, dan Jangka Waktu yang diberikan oleh Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.4.1 *Gap Analysis* Layanan AduanKonten.id

Hasil dari *gap analysis* pada layanan AduanKonten.id disajikan dalam Tabel 3.17. Pada *Gap Analysis* untuk layanan AduanKonten.id 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 "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" (-0,19) dan "**Jangka Waktu**" (-0,11).

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

Tabel 3.17. *Gap Analysis* layanan AduanKonten.id

| 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 | 3,39 | 84,66 | 3,45 | 86,34 | - 0,07 | - 1,69 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,40 | 84,92 | 3,41 | 85,24 | - 0,01 | - 0,32 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,38 | 84,54 | 3,38 | 84,52 | 0,00 | 0,01 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,35 | 83,83 | 3,47 | 86,70 | - 0,11 | - 2,86 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,48 | 86,98 | 3,31 | 82,67 | 0,17 | 4,30 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,49 | 87,15 | 3,44 | 86,08 | 0,04 | 1,06 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,42 | 85,57 | 3,48 | 87,04 | - 0,06 | - 1,47 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,20 | 79,88 | 3,38 | 84,62 | - 0,19 | - 4,74 |
| | Rata-Rata Kesenjangan | | | | | - 0,03 | - 0,71 |
| | Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>) | | | | | 0,11 | 2,71 |
| | Keragaman (<i>Variance</i>) | | | | | 0,01 | 7,34 |
| | Ambang Batas Bawah Kesenjangan | | | | | - 0,10 | - 2,59 |
| | Ambang Batas Atas Kesenjangan | | | | | 0,05 | 1,17 |

3.4.2 *Gap Analysis* Layanan AduanNomor.id

Hasil dari *gap analysis* pada layanan AduanNomor.id disajikan dalam Tabel 3.18. Pada *Gap Analysis* untuk layanan AduanNomor.id ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu **-0,23**. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" (-0,25) dan "**Jangka Waktu**" (-0,32).

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

Tabel 3.18. *Gap Analysis* layanan AduanNomor.id

| 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 | 3,23 | 80,68 | 3,41 | 85,37 | - 0,19 | - 4,69 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,22 | 80,59 | 3,33 | 83,28 | - 0,11 | - 2,70 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,25 | 81,32 | 3,38 | 84,47 | - 0,13 | - 3,16 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,21 | 80,21 | 3,52 | 88,11 | - 0,32 | - 7,89 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,32 | 82,97 | 3,31 | 82,80 | 0,01 | 0,17 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,37 | 84,27 | 3,40 | 84,96 | - 0,03 | - 0,69 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,26 | 81,62 | 3,48 | 86,89 | - 0,21 | - 5,28 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,22 | 80,56 | 3,47 | 86,72 | - 0,25 | - 6,16 |
| | Rata-Rata Kesenjangan | | | | | - 0,15 | - 3,80 |
| | Simpangan Baku (Standard Deviation) | | | | | 0,11 | 2,74 |
| | Keragaman (Variance) | | | | | 0,01 | 7,49 |
| | Ambang Batas Bawah Kesenjangan | | | | | - 0,23 | - 5,69 |
| | Ambang Batas Atas Kesenjangan | | | | | - 0,08 | - 1,90 |

3.4.3 *Gap Analysis* Layanan CekRekening.id

Hasil dari *gap analysis* pada layanan CekRekening.id disajikan dalam Tabel 3.19. Pada *Gap Analysis* untuk layanan CekRekening.id ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu **-0,16**. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Jangka Waktu**" (-0,28).

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan CekRekening.id berharap sangat besar terhadap kualitas Layanan Jangka Waktu yang diberikan oleh unit layanan CekRekening.id. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

 Tabel 3.19. *Gap Analysis* layanan CekRekening.id

| 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 | 3,25 | 81,33 | 3,38 | 84,60 | - 0,13 | - 3,26 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,29 | 82,19 | 3,30 | 82,42 | - 0,01 | - 0,23 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,29 | 82,14 | 3,33 | 83,14 | - 0,04 | - 1,00 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,22 | 80,48 | 3,50 | 87,40 | - 0,28 | - 6,93 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,34 | 83,39 | 3,25 | 81,20 | 0,09 | 2,18 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,37 | 84,18 | 3,35 | 83,66 | 0,02 | 0,52 |

| | | | | | | | |
|---|---|------|-------|------|-------|---------------|---------------|
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,28 | 82,00 | 3,41 | 85,27 | - 0,13 | - 3,27 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,31 | 82,73 | 3,46 | 86,38 | - 0,15 | - 3,65 |
| | Rata-Rata Kesenjangan | | | | | - 0,08 | - 1,96 |
| | Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>) | | | | | 0,12 | 2,88 |
| | Keragaman (<i>Variance</i>) | | | | | 0,01 | 8,31 |
| | Ambang Batas Bawah Kesenjangan | | | | | - 0,16 | - 3,95 |
| | Ambang Batas Atas Kesenjangan | | | | | 0,00 | 0,04 |

3.4.4 *Gap Analysis* Layanan Verifikasipdf.rootca.id

Hasil dari *gap analysis* pada layanan Verifikasipdf.rootca.id disajikan dalam Tabel 3.20. Pada *Gap Analysis* untuk layanan Verifikasipdf.rootca.id ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu **-0,04**. Dari Tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**" (-0,05), "**Jangka Waktu**" (-0,07) dan "**Informasi Pelayanan**" (-0,07).

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan Verifikasipdf.rootca.id berharap sangat besar terhadap kualitas Layanan Konsultasi dan Pengaduan, Jangka Waktu, dan Informasi Pelayanan yang diberikan oleh unit layanan Verifikasipdf.rootca.id. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.20. *Gap Analysis* layanan Verifikasipdf.rootca.id

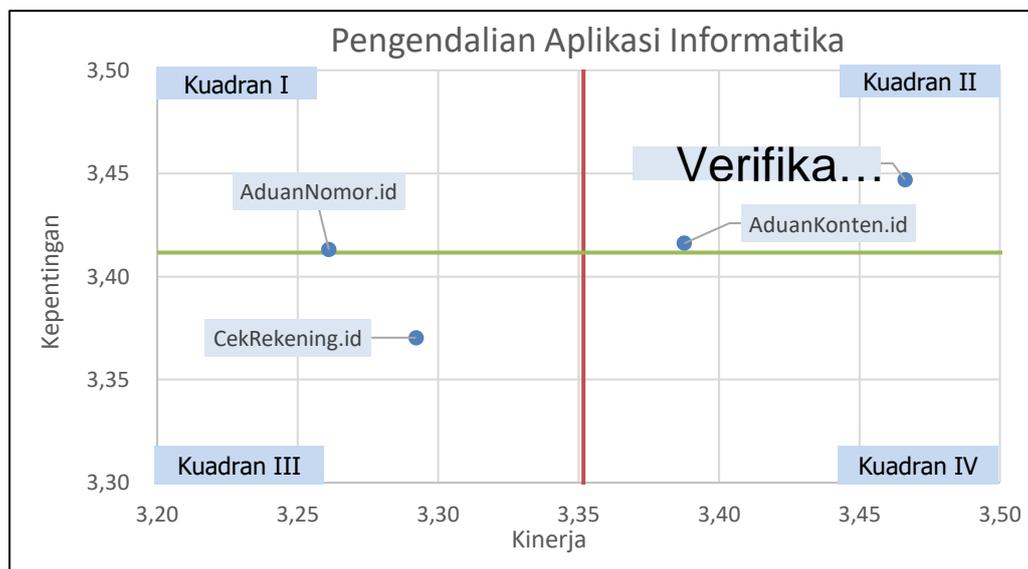
| No. | Layanan | IPKP | | KEPENTINGAN | | GAP | |
|-----|---|-----------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------------|
| | | Skala 1-4 | Skala 1-100 | Skala 1-4 | Skala 1-100 | Skala 1-4 | Skala 1-100 |
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,41 | 85,31 | 3,48 | 86,98 | - 0,07 | - 1,67 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,48 | 86,98 | 3,43 | 85,71 | 0,05 | 1,26 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,46 | 86,62 | 3,45 | 86,22 | 0,02 | 0,40 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,46 | 86,46 | 3,53 | 88,27 | - 0,07 | - 1,81 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,56 | 88,99 | 3,36 | 84,04 | 0,20 | 4,95 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,49 | 87,37 | 3,41 | 85,20 | 0,09 | 2,17 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,44 | 86,11 | 3,45 | 86,22 | - 0,00 | - 0,11 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,42 | 85,40 | 3,47 | 86,73 | - 0,05 | - 1,34 |
| | Rata-Rata Kesenjangan | | | | | 0,02 | 0,48 |
| | Simpangan Baku (<i>Standard Deviation</i>) | | | | | 0,09 | 2,30 |
| | Keragaman (<i>Variance</i>) | | | | | 0,01 | 5,27 |
| | Ambang Batas Bawah Kesenjangan | | | | | - 0,04 | - 1,11 |
| | Ambang Batas Atas Kesenjangan | | | | | 0,08 | 2,07 |

3.5. **IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA**

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 Pengendalian Aplikasi Informatika. Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika tahun 2023 tersaji pada Tabel 3.21 berikut.

Tabel 3.21. *Importance Performance Analysis (IPA) Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika*

| No. | Layanan | IPKP | Kepentingan |
|-----|-------------------------|------|-------------|
| 1 | AduanKonten.id | 3,39 | 3,42 |
| 2 | AduanNomor.id | 3,26 | 3,41 |
| 3 | CekRekening.id | 3,29 | 3,37 |
| 4 | VerifikasiPDF.rootca.id | 3,47 | 3,45 |



Gambar 3.3. *Importance Performance Analysis (IPA) Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika*

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 Pengendalian Aplikasi Informatika. Ada 8 (delapan) indikator pada survei ini yaitu :

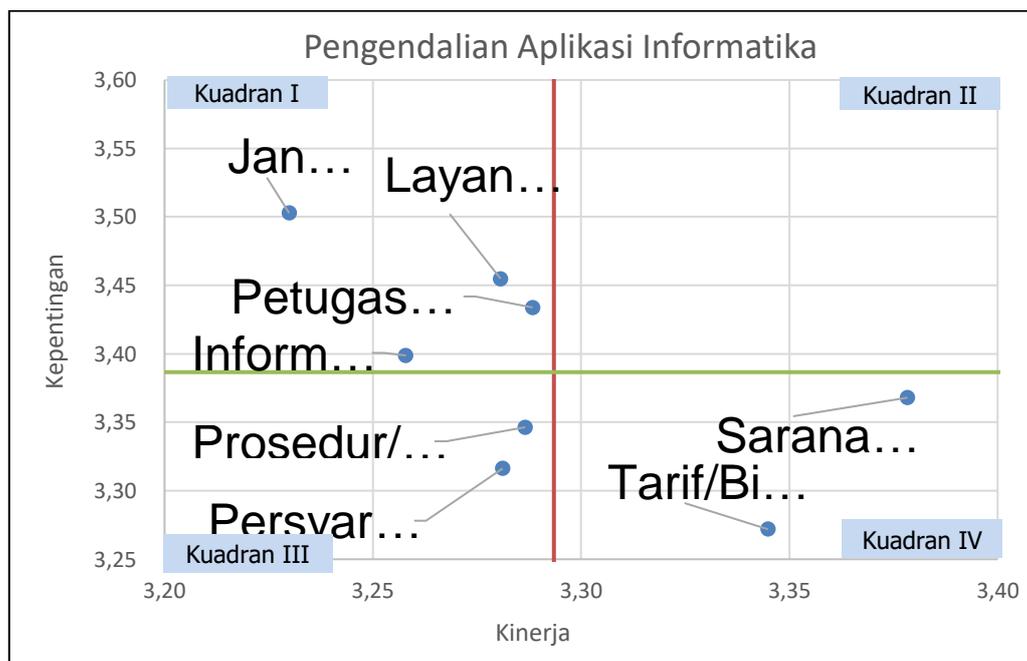
- a. Informasi Pelayanan;

- 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 3.22. *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Per Indikator

| No. | Layanan | IPKP | Kepentingan |
|-----|---|------|-------------|
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,26 | 3,40 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,28 | 3,32 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,29 | 3,35 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,23 | 3,50 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,34 | 3,27 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,38 | 3,37 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,29 | 3,43 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,28 | 3,45 |

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika tahun 2023 secara keseluruhan tersaji pada Gambar 3.4 berikut.



Gambar 3.4. *Importance Performance Analysis (IPA)* Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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. Informasi Pelayanan
4. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

- **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 ada indikator yang termasuk dalam kuadran II.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah**

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

1. Prosedur/Alur Pelayanan;
2. Persyaratan 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:

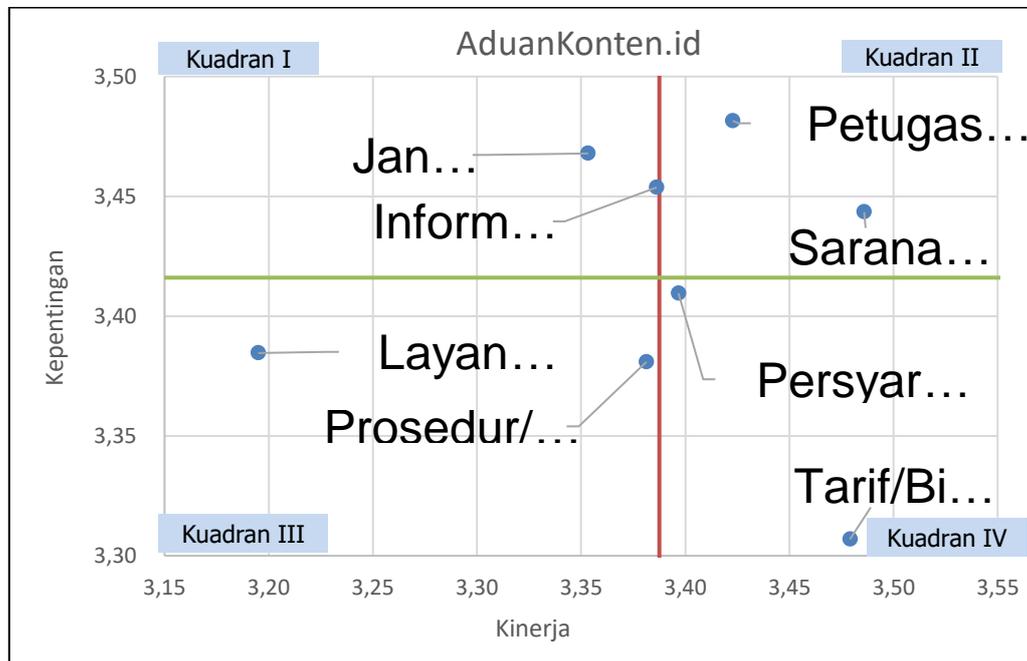
1. Tarif/Biaya Pelayanan;
2. Sarana Prasarana Pendukung.

3.5.1 *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan AduanKonten.id*

Tabel 3.23. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan AduanKonten.id*

| No. | Layanan | IPKP | Kepentingan |
|-----|-------------------------|------|-------------|
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,39 | 3,45 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,40 | 3,41 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,38 | 3,38 |

| | | | |
|---|---|------|------|
| 4 | Jangka Waktu | 3,35 | 3,47 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,48 | 3,31 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,49 | 3,44 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,42 | 3,48 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,20 | 3,38 |



Gambar 3.5. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan AduanKonten.id*

Hasil analisis kuadran terhadap layanan AduanKonten.id tersaji pada Gambar 3.5.

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

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

1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan;
2. 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 adalah:

1. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*;
2. Sarana Prasarana Pendukung.

• **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. Layanan Konsultasi dan Pengaduan;
2. Prosedur/Alur Pelayanan.

• **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

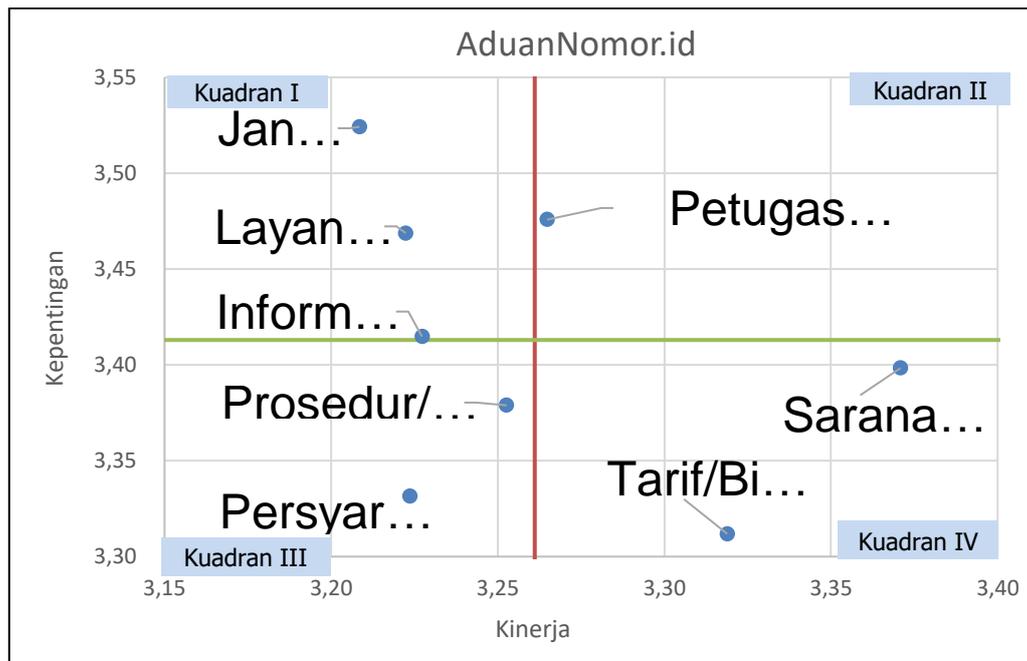
Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Tarif/Biaya Pelayanan.

3.5.2 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan AduanNomor.id

Tabel 3.24. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan AduanNomor.id*

| No. | Layanan | IPKP | Kepentingan |
|-----|--|------|-------------|
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,23 | 3,41 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,22 | 3,33 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,25 | 3,38 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,21 | 3,52 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,32 | 3,31 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,37 | 3,40 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online | 3,26 | 3,48 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,22 | 3,47 |



Gambar 3.6. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan AduanNomor.id*

Hasil analisis kuadran terhadap layanan AduanNomor.id tersaji pada Gambar 3.6.

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

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

1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan;
2. Jangka Waktu;
3. Informasi 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 adalah:

1. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*.

- **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. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur/Alur Pelayanan.

• **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

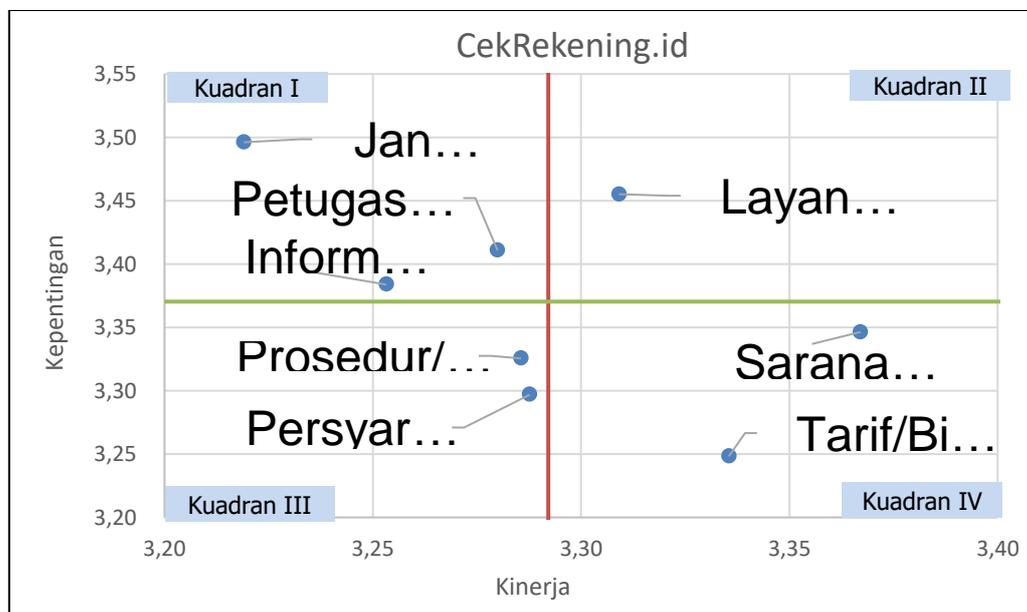
Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. Sarana Prasarana Pendukung;
2. Tarif/Biaya Pelayanan.

3.5.3 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan CekRekening.id

Tabel 3.25. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan CekRekening.id*

| No. | Layanan | IPKP | Kepentingan |
|-----|---|------|-------------|
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,25 | 3,38 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,29 | 3,30 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,29 | 3,33 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,22 | 3,50 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,34 | 3,25 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,37 | 3,35 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,28 | 3,41 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,31 | 3,46 |



Gambar 3.7. *Importance Performance Analysis (IPA) Layanan CekRekening.id*

Hasil analisis kuadran terhadap layanan CekRekening.id 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. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*;
2. Jangka Waktu;
3. Informasi 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 adalah:

1. 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 yang termasuk dalam kuadran III ini adalah:

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur/Alur Pelayanan.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

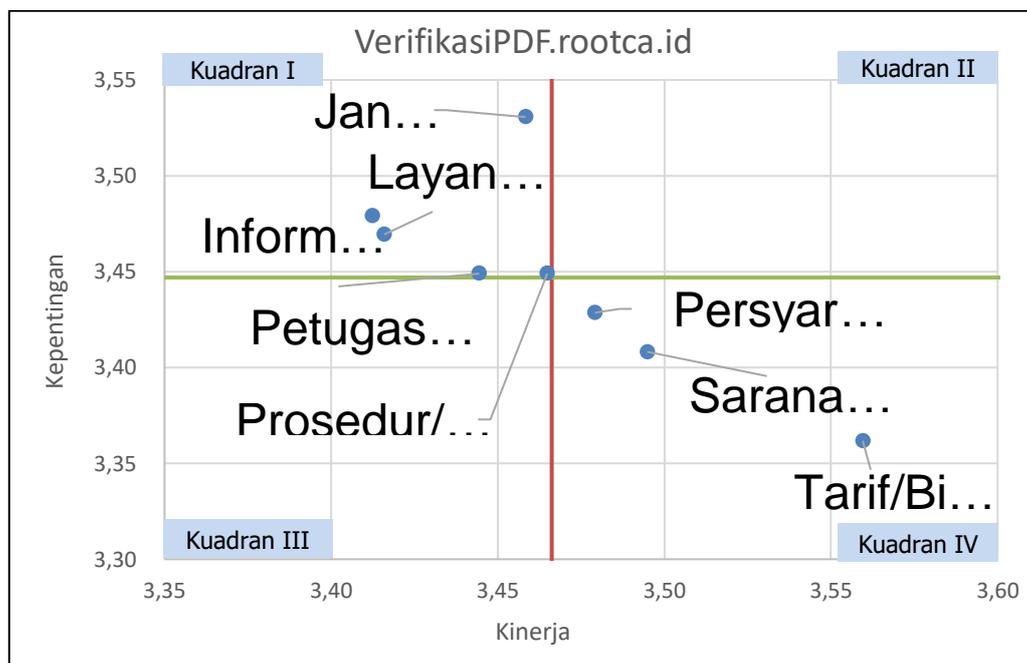
Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. Sarana Prasarana Pendukung;
2. Tarif/Biaya Pelayanan.

3.5.4 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan Verifikasipdf.rootca.id

Tabel 3.26. Importance Performance Analysis (IPA) Layanan Verifikasipdf.rootca.id

| No. | Layanan | IPKP | Kepentingan |
|-----|---|------|-------------|
| 1 | Informasi Pelayanan | 3,41 | 3,48 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 3,48 | 3,43 |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 3,46 | 3,45 |
| 4 | Jangka Waktu | 3,46 | 3,53 |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,56 | 3,36 |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 3,49 | 3,41 |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 3,44 | 3,45 |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,42 | 3,47 |



Gambar 3.8. Importance Performance Analysis (IPA) Layanan Verifikasipdf.rootca.id

Hasil analisis kuadran terhadap layanan Verifikasipdf.rootca.id 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 yang termasuk dalam kuadran I ini adalah:

1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan;
2. Jangka Waktu;
3. Informasi Pelayanan;
4. Prosedur/Alur Pelayanan;
5. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan *Online*.

- **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). Tidak terdapat indikator yang termasuk dalam kuadran III.

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan**

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

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Sarana Prasarana Pendukung;
3. Tarif/Biaya Pelayanan.

3.6 TOP TWO BOXES ANALYSIS (TTB) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023

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

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 Pengendalian Aplikasi Informatika dapat dilihat pada Tabel 3.27.

Tabel 3.27. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

| No. | Layanan | Keseluruhan | | | | Total |
|-----------|---|-------------------|------------|--------|-------------|---------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 0,00% | 10,07% | 53,30% | 36,63% | 100,00% |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 0,00% | 6,97% | 57,43% | 35,61% | 100,00% |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 0,00% | 7,69% | 55,46% | 36,84% | 100,00% |
| 4 | Jangka Waktu | 0,00% | 11,68% | 52,82% | 35,50% | 100,00% |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 0,00% | 6,73% | 51,26% | 42,02% | 100,00% |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 0,00% | 6,95% | 47,66% | 45,38% | 100,00% |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 0,00% | 8,63% | 53,17% | 38,20% | 100,00% |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 0,00% | 10,07% | 51,99% | 37,94% | 100,00% |
| Rata-rata | | | | 52,89% | 38,51% | |
| TTB | | | | 91,40% | | |

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika pada tabel 3.27 menunjukkan bahwa mayoritas 91,40% sudah memberikan penilaian positif atas layanan publik pada layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "**puas**" sebanyak 52,89%, dan "**sangat puas**" sebanyak 38,51%. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "**Jangka Waktu**".

3.6.1 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan AduanKonten.id

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan AduanKonten.id pada tabel 3.28 menunjukkan bahwa mayoritas 96,50% sudah memberikan penilaian positif atas layanan AduanKonten.id. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "**puas**" sebanyak 54,20% dan "**sangat puas**" sebanyak 42,30%. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "**Jangka Waktu**".

Tabel 3.28. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan AduanKonten.id

| No. | Layanan | AduanKonten.id | | | | Total |
|-----|-------------------------|-------------------|------------|--------|-------------|---------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 0,00% | 3,99% | 53,37% | 42,64% | 100,00% |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 0,00% | 0,30% | 59,70% | 40,00% | 100,00% |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 0,00% | 3,53% | 54,81% | 41,67% | 100,00% |
| 4 | Jangka Waktu | 0,00% | 10,00% | 44,64% | 45,36% | 100,00% |

| No. | Layanan | AduanKonten.id | | | | Total |
|-----------|---|-------------------|------------|--------|-------------|---------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 0,00% | 0,52% | 51,04% | 48,44% | 100,00% |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 0,00% | 1,90% | 47,62% | 50,48% | 100,00% |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 0,00% | 1,14% | 55,43% | 43,43% | 100,00% |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 0,00% | 6,60% | 66,98% | 26,42% | 100,00% |
| Rata-rata | | | | 54,20% | 42,30% | |
| TTB | | | | 96,50% | | |

3.6.2 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan AduanNomor.id

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan AduanNomor.id pada tabel 3.29 menunjukkan bahwa mayoritas 90,21% sudah memberikan penilaian positif atas layanan AduanNomor.id. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "**puas**" sebanyak 54,25% dan "**sangat puas**" sebanyak 35,96%. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu "**Layanan Konsultasi dan Pengaduan**".

Tabel 3.29. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan AduanNomor.id

| No. | Layanan | AduanNomor.id | | | | Total |
|-----------|---|-------------------|------------|--------|-------------|---------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 0,00% | 10,61% | 55,72% | 33,67% | 100,00% |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 0,00% | 8,69% | 60,28% | 31,03% | 100,00% |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 0,00% | 7,96% | 58,80% | 33,24% | 100,00% |
| 4 | Jangka Waktu | 0,00% | 12,47% | 54,20% | 33,33% | 100,00% |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 0,00% | 7,47% | 53,20% | 39,32% | 100,00% |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 0,00% | 7,02% | 48,81% | 44,17% | 100,00% |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 0,00% | 10,13% | 53,22% | 36,65% | 100,00% |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 0,00% | 13,98% | 49,73% | 36,29% | 100,00% |
| Rata-rata | | | | 54,25% | 35,96% | |
| TTB | | | | 90,21% | | |

3.6.3 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan CekRekening.id

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan CekRekening.id pada tabel 3.30 menunjukkan bahwa mayoritas 90,75% sudah memberikan penilaian positif atas layanan CekRekening.id. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa "**puas**" sebanyak 52,24% dan "**sangat puas**" sebanyak 38,51%.

Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu **"Jangka Waktu"**.

Tabel 3.30. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan CekRekening.id

| No. | Layanan | CekRekening.id | | | | Total |
|-----------|---|-------------------|------------|--------|-------------|---------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 0,00% | 11,18% | 52,00% | 36,82% | 100,00% |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 0,00% | 7,54% | 56,16% | 36,30% | 100,00% |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 0,00% | 8,62% | 54,20% | 37,18% | 100,00% |
| 4 | Jangka Waktu | 0,00% | 12,36% | 53,37% | 34,27% | 100,00% |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 0,00% | 7,54% | 51,37% | 41,08% | 100,00% |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 0,00% | 8,14% | 47,06% | 44,80% | 100,00% |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 0,00% | 9,56% | 52,83% | 37,61% | 100,00% |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 0,00% | 9,06% | 50,92% | 40,03% | 100,00% |
| Rata-rata | | | | 52,24% | 38,51% | |
| TTB | | | | 90,75% | | |

3.6.4 Nilai *Top Two Boxes* (TTB) Layanan Verifikasipdf.rootca.id

Berdasarkan analisa TTB pada kepuasan layanan Verifikasipdf.rootca.id pada tabel 3.31 menunjukkan bahwa mayoritas 98,85% sudah memberikan penilaian positif atas layanan Verifikasipdf.rootca.id. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian pengguna layanan yang merasa **"puas"** sebanyak 51,06% dan **"sangat puas"** sebanyak 47,78%. Indikator yang perlu mendapatkan tingkat kepuasan oleh pengguna layanan masih rendah perlu mendapatkan perhatian yaitu **"Tarif/Biaya Pelayanan"**.

Tabel 3.31. Nilai *Top Two Boxes* (TTB) layanan Verifikasipdf.rootca.id

| No. | Layanan | VerifikasiPdf.rootca.id | | | | Total |
|-----------|---|-------------------------|------------|--------|-------------|---------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | |
| 1 | Informasi Pelayanan | 0,00% | 0,70% | 57,34% | 41,96% | 100,00% |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 0,00% | 0,00% | 52,08% | 47,92% | 100,00% |
| 3 | Prosedur/Alur Pelayanan | 0,00% | 0,00% | 53,47% | 46,53% | 100,00% |
| 4 | Jangka Waktu | 0,00% | 0,69% | 52,78% | 46,53% | 100,00% |
| 5 | Tarif/Biaya Pelayanan | 0,00% | 3,57% | 36,90% | 59,52% | 100,00% |
| 6 | Sarana Prasarana Pendukung | 0,00% | 0,71% | 48,94% | 50,35% | 100,00% |
| 7 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | 0,00% | 1,11% | 53,33% | 45,56% | 100,00% |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 0,00% | 2,44% | 53,66% | 43,90% | 100,00% |
| Rata-rata | | | | 51,06% | 47,78% | |

| No. | Layanan | VerifikasiPdf.rootca.id | | | | Total |
|-----|---------|-------------------------|------------|--------|-------------|-------|
| | | Sangat Tidak Puas | Tidak Puas | Puas | Sangat Puas | |
| | TTB | | | 98,85% | | |

3.7 INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika menggambarkan besaran tingkat konsistensi pejabat/petugas unit layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan, prosedur dan kode etik unit layanan. Penilaian IPAK oleh pihak eksternal langsung berkaitan dengan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika 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 Pengendalian Aplikasi Informatika apakah pegawai sudah memberikan pelayanan secara berintegritas.

Penilaian IPAK unit layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika mengacu pada standar integritas yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Indonesia dengan besaran rentang nilai IPAK adalah skala 1-4 dan skala 1-100. Data yang digunakan untuk analisis ini berasal dari data hasil survei yang dilaksanakan oleh FMIPA IPB. Berikut disajikan IPAK Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.32. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

| No. | Layanan | IPAK | |
|-------------|-------------------------|-------------|---------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) |
| 1 | AduanKonten.id | 3,42 | 85,51 |
| 2 | AduanNomor.id | 3,32 | 82,99 |
| 3 | CekRekening.id | 3,36 | 84,10 |
| 4 | VerifikasiPDF.rootca.id | 3,38 | 84,59 |
| IPAK | | 3,36 | 83,89 |

Layanan yang memperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi tertinggi adalah **"AduanKonten.id"** dengan nilai sebesar **3,42**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat nilai terendah adalah **"AduanNomor.id"** dengan nilai sebesar **3,32**. Hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian

Aplikasi Informatika Tahun 2023 untuk seluruh layanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.33. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Keseluruhan

| No. | Indikator | Keseluruhan | |
|-------------|---------------------------------|-------------|---------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) |
| 1 | Diskriminasi Pelayanan | 3,34 | 83,42 |
| 2 | Pelayanan Diluar Prosedur | 3,32 | 83,11 |
| 3 | Penerimaan Imbalan | 3,36 | 83,97 |
| 4 | Pungutan Liar | 3,38 | 84,46 |
| 5 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 3,38 | 84,50 |
| IPAK | | 3,36 | 83,89 |

Indikator yang memperoleh nilai tertinggi adalah “**Percaloan/Perantara Tidak Resmi**” dengan nilai sebesar **3,38**, sedangkan indikator yang memperoleh nilai terendah adalah “**Pelayanan diluar prosedur**” dengan nilai sebesar **3,32**.

Tabel 3.34. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Keseluruhan

| No. | Indikator | AduanKonten.id | | AduanNomor.id | | CekRekening.id | | VerifikasiPDF.ro otca.id | |
|-------------|---------------------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|-----------------------------|---------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | Skala (1-4) | Skala (1-100) | Skala (1-4) | Skala (1-100) | Skala (1-4) | Skala (1-100) |
| 1 | Diskriminasi Pelayanan | 3,39 | 84,79 | 3,31 | 82,63 | 3,34 | 83,62 | 3,35 | 83,67 |
| 2 | Pelayanan Diluar Prosedur | 3,41 | 85,21 | 3,31 | 82,69 | 3,32 | 83,02 | 3,40 | 84,95 |
| 3 | Penerimaan Imbalan | 3,41 | 85,17 | 3,33 | 83,21 | 3,37 | 84,17 | 3,37 | 84,18 |
| 4 | Pungutan Liar | 3,44 | 86,06 | 3,31 | 82,83 | 3,40 | 85,00 | 3,39 | 84,69 |
| 5 | Percaloan/Perantara Tidak Resmi | 3,45 | 86,30 | 3,34 | 83,59 | 3,39 | 84,68 | 3,42 | 85,46 |
| IPAK | | 3,42 | 85,51 | 3,32 | 82,99 | 3,36 | 84,10 | 3,38 | 84,59 |

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika pada tahun 2023 sebesar **3,36** (skala ukur 1-4). Hasil penilaian IPAK Pelayanan Publik menunjukkan bahwa Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika sudah berintegritas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penilaian IPAK tertinggi diperoleh dari pihak pengguna **AduanKonten.id** sebesar **3,42**, pihak pengguna **Verifikasipdf.rootca.id** memberikan penilaian **3,38**, **CekRekening.id** memberikan penilaian **3,34**, dan Pihak pengguna **AduanNomor.id** memberikan penilaian terendah **3,32**, 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

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 Pengendalian Aplikasi Informatika tahun 2023 secara umum pengguna layanan sudah puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **3,29** atau **82,34** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kinerja pelayanan "**BAIK**". Nilai IKM untuk layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika adalah sebagai berikut:
 - a. IKM Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan AduanKonten.id berada pada nilai **3,39** atau **84,69** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - b. IKM Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan AduanNomor.id berada pada nilai **3,26** atau **81,53** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - c. IKM Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan CekRekening.id berada pada nilai **3,29** atau **82,30** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - d. IKM Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan Verifikasipdf.rootca.id berada pada nilai **3,47** atau **86,65** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
- 2) Berdasarkan analisis Kepentingan Survei di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika tahun 2023 secara umum pengguna layanan sudah merasa penting dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepentingan secara keseluruhan berada pada nilai **3,39** atau **84,67** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kepentingan pelayanan "**PENTING**". Nilai Kepentingan untuk layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika adalah sebagai berikut:
 - a. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan AduanKonten.id berada pada nilai **3,42** atau **85,40** yang berarti pelayanan "**PENTING**".
 - b. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

- Layanan AduanNomor.id berada pada nilai **3,41** atau **85,33** yang berarti pelayanan "**PENTING**".
- c. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan CekRekening.id berada pada nilai **3,37** atau **84,26** yang berarti pelayanan "**PENTING**".
 - d. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan Verifikasipdf.rootca.id berada pada nilai **3,45** atau **86,17** yang berarti pelayanan "**PENTING**".
- 3) Berdasarkan hasil *Gap Analysis* terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja untuk beberapa indikator yaitu **Layanan Konsultasi dan Pengaduan dan Jangka Waktu** yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika adalah sebagai berikut:
- a. Layanan AduanKonten.id
 1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan (-0,19)
 2. Jangka Waktu (-0,11)
 - b. Layanan AduanNomor.id
 1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan (-0,25)
 2. Jangka Waktu(-0,32)
 - c. Layanan CekRekening.id
 1. Jangka Waktu (-0,28)
 - d. Layanan Verifikasipdf.rootca.id
 1. Informasi Pelayanan (-0,07)
 2. Jangka Waktu (-0,07)
 3. Layanan Konsultasi dan Pengaduan (-0,05)
- 4) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) beberapa indikator yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan publik di lingkungan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika yaitu **Informasi Pelayanan, Jangka Waktu, Layanan Konsultasi dan Pengaduan, dan Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online**. Indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika adalah sebagai berikut:
- a. Layanan AduanKonten.id
 1. Informasi Pelayanan
 2. Jangka Waktu
 - b. Layanan AduanNomor.id
 1. Informasi Pelayanan
 2. Jangka Waktu
 3. Layanan Konsultasi dan pengaduan

- c. Layanan CekRekening.id
 1. Jangka Waktu
 2. Informasi Pelayanan
 3. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online
 - d. Layanan Verifikasipdf.rootca.id
 1. Jangka Waktu
 2. Informasi Pelayanan
 3. Layanan Konsultasi Pengaduan
 4. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online
 5. Prosedur/Alur Pelayanan
- 5) Berdasarkan analisis TTB Survei di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika tahun 2023 sudah puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika dimana 52,89% dengan menjawab "**Puas**". Analisis TTB untuk layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika adalah sebagai berikut:
- a. TTB Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan AduanKonten.id didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**54,20%**".
 - b. TTB Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan AduanNomor.id didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**54,25%**".
 - c. TTB Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan CekRekening.id didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**52,24%**".
 - d. TTB Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan Verifikasipdf.rootca.id didominasi dengan yang menjawab "**Puas**" dengan nilai sebesar "**51,06%**".
- 6) Berdasarkan analisis survei persepsi anti korupsi di Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika tahun 2023 terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika terlihat bahwa IPAK secara keseluruhan berada pada nilai **3,36** atau **83,89**. Nilai IPAK untuk layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika adalah sebagai berikut:
- a. IPAK Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan AduanKonten.id berada pada nilai **3,42** atau **85,51**.
 - b. IPAK Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan AduanNomor.id berada pada nilai **3,32** atau **82,99**.
 - c. IPAK Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Layanan CekRekening.id berada pada nilai **3,36** atau **84,10**.
 - d. IPAK Pelayanan Publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika

Layanan Verifikasipdf.rootca.id berada pada nilai **3,38** atau **84,59**.

4.2 REKOMENDASI

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

- Informasi Pelayanan;
- Jangka Waktu;
- Layanan Konsultasi Pengaduan.

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

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|--------------------|-----------------------------|---------------------------|--|---|--|---|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| Keseluruhan | | | | | | |
| 1 | Jangka Waktu | Utama 1 | Jangka waktu penyelesaian dirasa kurang dengan yang diinformasikan. | Responden merasa jangka waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian. | Belum ada klasifikasi durasi penyelesaian aduan berdasarkan jenis aduannya. | Perlu dilakukan evaluasi berkala dari waktu penyelesaian yang diberikan serta perlu diklasifikasi dari jenis pengaduan yang ada dan durasi dari masing-masing jenis pengaduan. |
| | | | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut sedikit kurang wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan). | Responden merasa penyelesaian dari aduan dapat dilakukan lebih cepat kembali. | Belum ada pengukuran SLA dalam pelaksanaan pengaduan yang diberikan. Dapat mengambil contoh pengukuran SLA provider jasa telekomunikasi di Indonesia. | Perlu dilakukan evaluasi berkala terkait SLA dalam penanganan pengaduan, serta perlu dibuat KPI dari target SLA yang akan dicapai. |
| | | | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan sedikit kurang jelas untuk dapat dipahami. | Belum ada Informasi yang jelas terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan. | Belum terinformasikan terkait durasi dari waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan, harapannya durasi dapat di klasifikasi berdasarkan jenis aduannya. | Dibuatkan sebuah panduan yang menerangkan proses alur pengaduan berserta durasi penanganannya. Informasi dapat dituangkan dalam satu bentuk gambar infografis yang sederhana dan menarik. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|----------------------------------|---------------------------|---|---|---|---|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| 2 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | Utama 1 | Respon konsultasi dan pengaduan sedikit kurang cepat. | Respon yang diberikan oleh petugas Pengendalian Aplikasi Informatika kurang cepat. | Belum ada SOP terkait layanan konsultasi dan pengaduan. Belum adanya unit khusus untuk penanganan layanan konsultasi dan pengaduan. | Dilakukan Evaluasi terkait layanan konsultasi dan pengaduan, serta dibuatkan SOP dan unit khusus untuk menanganin pelayanan konsultasi dan pengaduan. |
| | | | Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan sedikit kurang jelas. | Belum tersedia kanal secara langsung <i>realtime</i> untuk melakukan layanan konsultasi dan pengaduan. | Belum ada <i>live chat</i> . | Perlu dibuatkan kanal layanan konsultasi dan pengaduan seperti <i>call center</i> dan <i>live chat</i> . |
| 3 | Informasi Pelayanan | Utama 2 | Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif. | Kurangnya informatif dan interaksi dari beberapa website layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum adanya fitur tanya kami atau <i>live chat</i> dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Perlu ditambahkan fitur-fitur pada website yang membuat website menjadi hidup dan menarik. |
| | | | Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan. | Informasi yang didapat oleh masyarakat hanya umum, kurang detail informasi yang diberikan. Untuk aduan diberikan informasi aduan lainnya sehingga dapat menjadi acuan orang lain. | Belum ada publikasi rekap secara detail dari semua aduan. | Perlu ditambahkan fitur untuk menampilkan rekapan aduan serta perlu lebih dirinci kembali informasi yang didapatkan masyarakat. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|--|---------------------------|--|---|---|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | | Sulit untuk terhubung/mengakses website layanan disaat waktu tertentu. | | Perlu dijaga dan dievaluasi waktu <i>down-time</i> dan <i>uptime</i> -nya, dan perlu diinformasikan kepada masyarakat ketika terjadi perbaikan pada website. Perlu dijadwalkan brekela dan terinformasikan kepada masyarakat terkait <i>maintenance</i> website layanan. |
| | | | Sosialisasi Informasi Pelayanan | Kurangnya Sosialisasi dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum ada agenda rutin terkait sosialisasi dan pengenalan dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Siperlukan jadwal rutin terkait sosialisasi dan update terbaru terkait layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. |
| 4 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online | Utama 3 | Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring. | Karena tidak adanya layanan <i>live chat</i> atau interaksi secara <i>realtime</i> disetiap layanan sehingga menyulitkan responden. | Belum ada layanan <i>live chat</i> . | <p>Ditambahkan fitur <i>live chat</i> agar dapat berinteraksi secara <i>realtime</i> dengan pengguna layanan.</p> <p>Ditambahkan fitur <i>chatbot</i> untuk kanal-kanal yang terbentuk.</p> |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|--------------|-----------------------------|---------------------------|--|---|---|---|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | | Website masih sering <i>down</i> . | | Perlu dievaluasi <i>uptime</i> dan <i>downtime</i> dari setiap layanan yang dimiliki. |
| Aduan Konten | | | | | | |
| 1 | Jangka Waktu | Utama 1 | Jangka waktu penyelesaian dirasa kurang dengan yang diinformasikan. | Responden merasa jangka waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian. | Belum ada klasifikasi durasi penyelesaian aduan berdasarkan jenis aduannya. | perlu di evaluasi berkala dari waktu penyelesaian yang diberikan serta perlu diklasifikasi dari jenis pengaduan yang ada dan durasi dari masing-masing jenis pengaduan. |
| | | | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut sedikit kurang wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan). | Responden merasa penyelesaian dari aduan dapat dilakukan lebih cepat kembali. | Belum ada pengukuran SLA dalam pelaksanaan pengaduan yang diberikan. Dapat mengambil contoh pengukuran SLA provider jasa telekomunikasi di Indonesia. | Perlu dilakukan evaluasi berkala terkait SLA dalam penanganan pengaduan, serta perlu dibuat KPI dari target SLA yang akan dicapai. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|-----------------------------|---------------------------|---|---|--|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan sedikit kurang jelas untuk dapat dipahami. | Belum ada Informasi yang jelas terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan. | Belum terinformasikan terkait durasi dari waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan, harapannya durasi dapat di klasifikasi berdasarkan jenis aduannya. | Dibuatkan sebuah panduan yang menerangkan proses alur pengaduan beserta durasi penanganannya. Informasi dapat dituangkan dalam satu bentuk gambar infografis yang sederhana dan menarik. |
| 2 | Informasi Pelayanan | Utama 2 | Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif. | kurangnya informatif dan interaksi dari beberapa website layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum adanya fitur tanya kami atau <i>live chat</i> dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Perlu ditambahkan fitur-fitur pada website yang membuat website menjadi hidup dan menarik. |
| | | | Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan. | Informasi yang didapat oleh masyarakat hanya umum, kurang detail informasi yang diberikan. untuk aduan diberikan informasi aduan lainnya sehingga dapat menjadi acuan orang lain. | Belum ada publikasi rekap secara detail dari semua aduan. | Perlu ditambahkan fitur untuk menampilkan rekapan aduan serta perlu lebih dirinci kembali informasi yang didapatkan masyarakat |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|----------------------------------|---------------------------|---|--|---|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | | Sulit untuk terhubung/mengakses website layanan disaat waktu tertentu. | | Perlu dijaga dan dievaluasi waktu <i>downtime</i> dan <i>uptimanya</i> , dan perlu diinformasikan kepada masyarakat ketika terjadi perbaikan pada website. perlu dijadwalkan brekala dan terinformasikan kepada masyarakat terkait <i>maintenance</i> website layanan. |
| | | | Sosialisasi Informasi Pelayanan. | Kurangnya Sosialisasi dari layanan pengendalian aplikasi informatika. | belum ada jadwal rutin terkait sosialisasi dan pengenalan dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | diperlukan jadwal rutin terkait sosialisasi dan <i>update</i> terbaru terkait layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. |
| 3 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | Rendah 1 | Respon konsultasi dan pengaduan sedikit kurang cepat. | Respon yang diberikan oleh petugas Pengendalian Aplikasi Informatika kurang cepat. | Belum ada SOP terkait layanan konsultasi dan pengaduan. Belum adanya unit khusus untuk penanganan layanan konsultasi dan pengaduan. | Dilakukan Evaluasi terkait layanan konsultasi dan pengaduan, serta dibuatkan SOP dan unit khusus untuk menanganin pelayanan konsultasi dan pengaduan. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|----------------------|-----------------------------|---------------------------|--|---|---|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| 4 | Prosedur/Alur Pelayanan | Rendah 2 | Informasi standar, prosedur, atau alur layanan kurang dapat dipahami dengan jelas untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan. | Belum ada alur layanan yang jelas dan SOP yang menjadi acuan. | | Dibuatkan alur layan dan SOP yang mudah dipahami oleh pengguna layanan. |
| AduanNomor.id | | | | | | |
| 1 | Jangka Waktu | Utama 1 | Jangka waktu penyelesaian dirasa kurang dengan yang diinformasikan. | Responden merasa jangka waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian. | Belum ada klasifikasi durasi penyelesaian aduan berdasarkan jenis aduannya. | Perlu dievaluasi berkala dari waktu penyelesaian yang diberikan serta perlu diklasifikasi dari jenis pengaduan yang ada dan durasi dari masing-masing jenis pengaduan. |
| | | | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut sedikit kurang wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan). | Responden merasa penyelesaian dari aduan dapat dilakukan lebih cepat kembali. | Belum ada pengukuran SLA dalam pelaksanaan pengaduan yang diberikan. Dapat mengambil contoh pengukuran SLA provider jasa telekomunikasi di Indonesia. | Perlu dilakukan evaluasi berkala terkait SLA dalam penanganan pengaduan, serta perlu dibuat KPI dari target SLA yang akan dicapai. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|----------------------------------|---------------------------|---|--|---|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan sedikit kurang jelas untuk dapat dipahami | Belum ada Informasi yang jelas terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan. | Belum terinformasikan terkait durasi dari waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan, harapannya durasi dapat diklasifikasi berdasarkan jenis aduannya. | Dibuatkan sebuah panduan yang menerangkan proses alur pengaduan beserta durasi penanganannya. Informasi dapat dituangkan dalam satu bentuk gambar infografis yang sederhana dan menarik. |
| 2 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | Utama 1 | Respon konsultasi dan pengaduan sedikit kurang cepat. | Respon yang diberikan oleh petugas Pengendalian Aplikasi Informatika kurang cepat. | Belum ada SOP terkait layanan konsultasi dan pengaduan. Belum adanya unit khusus untuk penanganan layanan konsultasi dan pengaduan. | Dilakukan Evaluasi terkait layanan konsultasi dan pengaduan, serta dibuatkan SOP dan unit khusus untuk menangani pelayanan konsultasi dan pengaduan. |
| | | | Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan sedikit kurang jelas. | Belum tersedia kanal secara langsung real time untuk melakukan layanan konsultasi dan pengaduan. | belum ada <i>live chat</i> . | perlu dibuatkan kanal layanan konsultasi dan pengaduan seperti <i>call center</i> dan <i>live chat</i> . Ditambahkan fitur <i>chatbot</i> untuk kanal-kanal yang terbentuk. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|-----------------------------|---------------------------|---|---|--|---|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| 3 | Informasi Pelayanan | Utama 2 | Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif. | Kurangnya informatif dan interaksi dari beberapa website layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum adanya fitur tanya kami atau live chat dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Perlu ditambahkan fitur-fitur pada website yang membuat website menjadi hidup dan menarik. |
| | | | Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan. | Informasi yang didapat oleh masyarakat hanya umum, kurang detail informasi yang diberikan. Untuk aduan diberikan informasi aduan lainnya sehingga dapat menjadi acuan orang lain. | Belum ada publikasi rekap secara detail dari semua aduan. | Perlu ditambahkan fitur untuk menampilkan rekapan aduan serta perlu lebih dirinci kembali informasi yang didapatkan masyarakat. |
| | | | | Sulit untuk terhubung/mengakses website layanan disaat waktu tertentu. | | perlu dijaga dan dievaluasi waktu <i>downtime</i> dan <i>uptime</i> -nya, dan perlu diinformasikan kepada masyarakat ketika terjadi perbaikan pada website. perlu dijadwalkan brekala dan terinformasikan kepada masyarakat terkait <i>maintenance</i> website layanan. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----------------------|-----------------------------|---------------------------|--|---|---|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | Sosialisasi Informasi Pelayanan. | Kurangnya Sosialisasi dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum ada jadwal rutin terkait sosialisasi dan pengenalan dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Diperlukan jadwal rutin terkait sosialisasi dan <i>update</i> terbaru terkait layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. |
| 4 | Persyaratan Pelayanan | Rendah 1 | Sistem informasi pelayanan dirasa belum memiliki fasilitas interaktif. | Belum memiliki informasi alur layanan yang mudah dimengerti oleh pengguna layanan. | | Perlu dibuatkan alur layanan yang informatif dan menarik untuk membuat pengguna layanan memahami dengan mudah persyaratan layanan. |
| CekRekening.id | | | | | | |
| 1 | Jangka Waktu | Utama 1 | Jangka waktu penyelesaian dirasa kurang dengan yang diinformasikan. | Responden merasa jangka waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian. | Belum ada klasifikasi durasi penyelesaian aduan berdasarkan jenis aduannya. | Perlu dievaluasi berkala dari waktu penyelesaian yang diberikan serta perlu diklasifikasi dari jenis pengaduan yang ada dan durasi dari masing-masing jenis pengaduan. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|---|---------------------------|--|--|--|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut sedikit kurang wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan). | Responden merasa penyelesaian dari aduan dapat dilakukan lebih cepat kembali. | Belum ada pengukuran SLA dalam pelaksanaan pengaduan yang diberikan. Dapat mengambil contoh pengukuran SLA provider jasa telekomunikasi di Indonesia. | Perlu dilakukan evaluasi berkala terkait SLA dalam penanganan pengaduan, serta perlu dibuat KPI dari target SLA yang akan dicapai. |
| | | | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan sedikit kurang jelas untuk dapat dipahami. | Belum ada Informasi yang jelas terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan. | Belum terinformasikan terkait durasi dari waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan, harapannya durasi dapat di klasifikasi berdasarkan jenis aduannya. | Dibuatkan sebuah panduan yang menerangkan proses alur pengaduan beserta durasi penanganannya. Informasi dapat dituangkan dalam satu bentuk gambar infografis yang sederhana dan menarik. |
| 2 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | Utama 2 | Petugas dirasa kurang memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring. | Belum tersedia kanal secara langsung real time untuk melakukan layanan konsultasi dan pengaduan. | Belum ada <i>live chat</i> . | <p>perlu dibuatkan kanal layanan konsultasi dan pengaduan seperti <i>call center</i> dan <i>live chat</i>.</p> <p>Ditambahkan fitur <i>chatbot</i> untuk kanal-kanal yang sudah terbentuk.</p> |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|-----------------------------|---------------------------|---|---|---|---|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| 3 | Informasi Pelayanan | Utama 3 | Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif. | kurangnya informatif dan interaksi dari beberapa website layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum adanya fitur tanya kami atau <i>live chat</i> dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | perlu ditambahkan fitur-fitur pada website yang membuat website menjadi hidup dan menarik. |
| | | | Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan. | Informasi yang didapat oleh masyarakat hanya umum, kurang detail informasi yang diberikan. Untuk aduan diberikan informasi aduan lainnya sehingga dapat menjadi acuan orang lain. | Belum ada publikasi rekap secara detail dari semua aduan. | Perlu ditambahkan fitur untuk menampilkan rekapan aduan serta perlu lebih dirinci kembali informasi yang didapatkan masyarakat. |
| | | | | Sulit untuk terhubung/mengakses website layanan disaat waktu tertentu. | | Perlu dijaga dan dievaluasi waktu <i>downtime</i> dan <i>uptime</i> -nya, dan perlu diinformasikan kepada masyarakat ketika terjadi perbaikan pada website. Perlu dijadwalkan brekala dan terinformasikan kepada masyarakat terkait <i>maintenance</i> website layanan. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-------------------------|----------------------------------|---------------------------|--|--|---|---|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | Sosialisasi Informasi Pelayanan. | Kurangnya Sosialisasi dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum ada jadwal rutin terkait sosialisasi dan pengenalan dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Diperlukan jadwal rutin terkait sosialisasi dan <i>update</i> terbaru terkait layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. |
| Verifikasipdf.rootca.id | | | | | | |
| 1 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | Utama 1 | Respon konsultasi dan pengaduan sedikit kurang cepat. | Respon yang diberikan oleh petugas Pengendalian Aplikasi Informatika kurang cepat. | Belum ada SOP terkait layanan konsultasi dan pengaduan. Belum adanya unit khusus untuk penanganan layanan konsultasi dan pengaduan. | Dilakukan Evaluasi terkait layanan konsultasi dan pengaduan, serta dibuatkan SOP dan unit khusus untuk menanganin pelayanan konsultasi dan pengaduan. |
| | | | Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan sedikit kurang jelas. | Belum tersedia kanal secara langsung <i>realtime</i> untuk melakukan layanan konsultasi dan pengaduan. | belum ada <i>live chat</i> . | perlu dibuatkan kanal layanan konsultasi dan pengaduan seperti <i>call center</i> dan <i>live chat</i> . |
| 2 | Informasi Pelayanan | Utama 2 | Sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif. | kurangnya informatif dan interaksi dari beberapa website layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum adanya fitur tanya kami atau <i>live chat</i> dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | perlu ditambahkan fitur-fitur pada website yang membuat website menjadi hidup dan menarik. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|-----------------------------|---------------------------|---|---|---|---|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| | | | Sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan. | Informasi yang didapat oleh masyarakat hanya umum, kurang detail informasi yang diberikan. untuk aduan diberikan informasi aduan lainnya sehingga dapat menjadi acuan orang lain. | Belum ada publikasi rekap secara detail dari semua aduan. | Perlu ditambahkan fitur untuk menampilkan rekapan aduan serta perlu lebih dirinci kembali informasi yang didapatkan masyarakat. |
| | | | | Sulit untuk terhubung/mengakses website layanan disaat waktu tertentu. | | |
| | | | Sosialisasi Informasi Pelayanan. | Kurangnya Sosialisasi dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Belum ada jadwal rutin terkait sosialisasi dan pengenalan dari layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. | Diperlukan jadwal rutin terkait sosialisasi dan <i>update</i> terbaru terkait layanan Pengendalian Aplikasi Informatika. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|-----------------------------|---------------------------|--|---|--|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| 3 | Jangka Waktu | Utama 3 | Jangka waktu penyelesaian dirasa kurang dengan yang diinformasikan. | Responden merasa jangka waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian. | Belum ada klasifikasi durasi penyelesaian aduan berdasarkan jenis aduannya. | Perlu dievaluasi berkala dari waktu penyelesaian yang diberikan serta perlu diklasifikasi dari jenis pengaduan yang ada dan durasi dari masing-masing jenis pengaduan. |
| | | | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut sedikit kurang wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan). | Responden merasa penyelesaian dari aduan dapat dilakukan lebih cepat kembali. | Belum ada pengukuran SLA dalam pelaksanaan pengaduan yang diberikan. Dapat mengambil contoh pengukuran SLA provider jasa telekomunikasi di Indonesia. | Perlu dilakukan evaluasi berkala terkait SLA dalam penanganan pengaduan, serta perlu dibuat KPI dari target SLA yang akan dicapai. |
| | | | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan sedikit kurang jelas untuk dapat dipahami. | Belum ada Informasi yang jelas terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan. | Belum terinformasikan terkait durasi dari waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan, harapannya durasi dapat di klasifikasi berdasarkan jenis aduannya. | Dibuatkan sebuah panduan yang menerangkan proses alur pengaduan beserta durasi penanganannya. Informasi dapat dituangkan dalam satu bentuk gambar infografis yang sederhana dan menarik. |

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan | | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|---|---------------------------|--|--|--------------------------------------|--|
| | Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | | | | |
| 4 | Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan <i>Online</i> | Utama 3 | Petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung maupun daring. | Karena tidak adanya layanan <i>live chat</i> atau interaksi secara <i>realtime</i> di setiap layanan sehingga menyulitkan responden. | Belum ada layanan <i>live chat</i> . | Ditambahkan fitur <i>live chat</i> agar dapat berinteraksi secara <i>realtime</i> dengan pengguna layanan. |
| | | | | Website masih sering <i>down</i> . | | Ditambahkan fitur chatbot untuk kanal-kanal yang terbentuk. |
| 5 | Prosedur/Alur Pelayanan | Rendah 1 | Penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. | Belum ada alur layanan yang jelas dan SOP yang menjadi acuan. | | Perlu di evaluasi <i>uptime</i> dan <i>down time</i> dari setiap layanan yang dimiliki. |
| | | | | | | Dibuatkan alur layanan dan SOP yang mudah dipahami oleh pengguna layanan. |

Lampiran 1. Rancangan Kuesioner



| KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023 LAYANAN ADUANKONTEN.ID | | | | |
|---|---------------------------|--------------------------|--|-----------------------------|
| 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 : (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 Pengendalian Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, kami mengadakan survei mengenai kepuasan pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023.

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

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner ini untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan Direktorat Pengendalian 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) dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) Direktorat Pengendalian 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. Nomor Telepon/HP : _____
5. Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu memanfaatkan layanan AduanKonten.id?
 1 kali 2 kali Lebih dari 2 kali



| A.I. INFORMASI | | | | | | |
|---|--|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media 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 | | | | | |

4. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **informasi** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.II. PERSYARATAN | | | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan 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. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **persyaratan** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

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. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **standar, prosedur, atau alur** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

Sebutkan : _____

| 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 |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 13. | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas | | | | | |
| 14. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan) | | | | | |
| 15. | Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan | | | | | |

16. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang **Tarif/Biaya** layanan AduanKonten.id?

- 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 |
| 18. | Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas | | | | | |
| 19. | Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan | | | | | |

20. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **tarif/biaya** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.VI. SARANA DAN PRASARANA | | | | | | |
|---|--|------------------|---|---|---|---|
| Pendukung pelayanan/sistem pelayanan <i>online</i> yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan | | | | | | |
| No | Hal yang dinilai oleh responden | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 21. | Kemudahan Sistem Pelayanan <i>Online</i> : | | | | | |
| | a. Proses pelayanan | | | | | |
| | b. Meringkas waktu | | | | | |
| | c. Kemudahan mengakses website | | | | | |

22. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **sarana dan prasarana** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

23. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **sarana dan prasarana** layanan AduanKonten.id?



[jawaban bisa lebih dari satu]

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Kemudahan menggunakan sarana dan prasarana layanan AduanKonten.id |
| <input type="checkbox"/> | Kehandalan sarana dan prasarana layanan AduanKonten.id (tidak sering down/hang) |
| <input type="checkbox"/> | Kemudahan <i>upload</i> dokumen |
| <input type="checkbox"/> | Kemudahan menelusuri (<i>tracking</i>) setiap tahapan layanan melalui website |
| <input type="checkbox"/> | Tidak ada yang kurang / sudah baik |
| <input type="checkbox"/> | Lainnya, ... |

| A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM | | | | | | |
|---|---|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan <i>online</i> 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. | Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) | | | | | |

26. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN | |
|---|--|
| Pelayanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses | |

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

Ya, pernah Belum pernah, lanjutkan ke pertanyaan 34

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

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. Whatsapp Konsultasi , di nomor 08119224545 |
| <input type="checkbox"/> | 2. Email , aduankonten@kominfo.go.id |
| <input type="checkbox"/> | 3. Twitter , @aduankonten |
| <input type="checkbox"/> | 4. IG , @aduankonten.official |
| <input type="checkbox"/> | 5. FB , aduankontenofficial |

| No | Hal yang dinilai oleh responden | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
|-----|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 29. | Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (<i>tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online</i>) | | | | | |
| 30. | Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah | | | | | |
| 31. | Respon konsultasi dan pengaduan cepat | | | | | |
| 32. | Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas | | | | | |



33. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **layanan konsultasi dan pengaduan**, yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

34. Tuliskan saran Bapak/Ibu untuk membuat pelayanan kami menjadi lebih baik!

.....

| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, dengan pilihan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Sesuai. 2 = Tidak Sesuai. 3 = Sesuai. 4 = Sangat Sesuai.

| BAGIAN 1 DISKRIMINASI PELAYANAN | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit). | | | | |

| BAGIAN 2 PELAYANAN DI LUAR PROSEDUR | | | | | |
|---------------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika | | | | |

BAGIAN 3 | PENERIMAAN IMBALAN

| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
|------|--|--------------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.a. | Bapak/ibu tidak pernah melihat/menyaksikan/mengetahui petugas layanan menerima imbalan dari pengguna layanan | | | | |
| 3.b. | Petugas layanan tidak pernah menerima gratifikasi (pemberian uang, barang, <i>discount</i> , <i>komisi/fee</i> , pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, pengobatan gratis, dan fasilitas lainnya) dari pengguna layanan | | | | |

| BAGIAN 4 PUNGUTAN LIAR | | | | | |
|--------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.a. | Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pengguna layanan | | | | |

| BAGIAN 5 PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI | | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?



| A.I. INFORMASI | | | | | | |
|---|--|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media 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 | | | | | |

4. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **informasi** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.II. PERSYARATAN | | | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan 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. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **persyaratan** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas
- 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. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **standar, prosedur, atau alur** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

Sebutkan : _____



| 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 |
| 13. | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas | | | | | |
| 14. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan) | | | | | |
| 15. | Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan | | | | | |

16. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

Sebutkan : _____

17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang **Tarif/Biaya** layanan AduanNomor.id?

- 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 |
| 18. | Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas | | | | | |
| 19. | Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan | | | | | |

20. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **tarif/biaya** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.VI. SARANA DAN PRASARANA | | | | | | |
|---|--|------------------|---|---|---|---|
| Pendukung pelayanan/sistem pelayanan <i>online</i> yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan | | | | | | |
| No | Hal yang dinilai oleh responden | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 21. | Kemudahan Sistem Pelayanan <i>Online</i> : | | | | | |
| | a. Proses pelayanan | | | | | |
| | b. Meringkas waktu | | | | | |
| | c. Kemudahan mengakses website | | | | | |



22. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **sarana dan prasarana** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

23. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **sarana dan prasarana** layanan AduanNomor.id?
[jawaban bisa lebih dari satu]

| | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Kemudahan menggunakan sarana dan prasarana layanan AduanNomor.id |
| <input type="checkbox"/> | Kehandalan sarana dan prasarana layanan AduanNomor.id (tidak sering down/hang) |
| <input type="checkbox"/> | Kemudahan <i>upload</i> dokumen |
| <input type="checkbox"/> | Kemudahan menelusuri (<i>tracking</i>) setiap tahapan layanan melalui website |
| <input type="checkbox"/> | Tidak ada yang kurang / sudah baik |
| <input type="checkbox"/> | Lainnya, ... |

| A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM | | | | | | |
|---|---|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan <i>online</i> 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. | Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) | | | | | |

26. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN | |
|---|--|
| Pelayanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses | |

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

Ya, pernah Belum pernah, lanjutkan ke pertanyaan 34

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

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. Whatsapp Konsultasi , di nomor 08118331316 |
| <input type="checkbox"/> | 2. Instagram , @aduannomor.id |
| <input type="checkbox"/> | 3. Twitter , @aduannomorid |

| No | Hal yang dinilai oleh responden | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
|-----|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 29. | Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (<i>tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online</i>) | | | | | |
| 30. | Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah | | | | | |

| | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|
| 31. | Respon konsultasi dan pengaduan cepat | | | | |
| 32. | Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas | | | | |

33. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap layanan konsultasi dan pengaduan, yang diberikan?

- b. Puas
- c. Tidak puas

Sebutkan : _____

34. Tuliskan saran Bapak/Ibu untuk membuat pelayanan kami menjadi lebih baik!

.....

| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, dengan pilihan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Sesuai. 2 = Tidak Sesuai. 3 = Sesuai. 4 = Sangat Sesuai.

| BAGIAN 1 DISKRIMINASI PELAYANAN | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit). | | | | |

| BAGIAN 2 PELAYANAN DILUAR PROSEDUR | | | | | |
|--------------------------------------|------------|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | |
|------|--|--|--|--|--|
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika | | | | |

| BAGIAN 3 PENERIMAAN IMBALAN | | | | | |
|-------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.a. | Bapak/ibu tidak pernah melihat/menyaksikan/mengetahui petugas layanan menerima imbalan dari pengguna layanan | | | | |
| 3.b. | Petugas layanan tidak pernah menerima gratifikasi (pemberian uang, barang, <i>discount</i> , komisi/fee, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, pengobatan gratis, dan fasilitas lainnya) dari pengguna layanan | | | | |

| BAGIAN 4 PUNGUTAN LIAR | | | | | |
|--------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.a. | Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pengguna layanan | | | | |

| BAGIAN 5 PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI | | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?



| A.I. INFORMASI | | | | | | |
|---|--|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media 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 | | | | | |

4. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **informasi** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.II. PERSYARATAN | | | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan 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. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **persyaratan** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

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. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **standar, prosedur, atau alur** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

| 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 |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 13. | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas | | | | | |
| 14. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan) | | | | | |
| 15. | Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan | | | | | |

16. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang **Tarif/Biaya** layanan CekRekening.id?

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

| A.V. TARIF/BIAYA | | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
|---|---|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan | | | | | | |
| No | Hal yang dinilai oleh responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| | | 18. | Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas | | | |
| 19. | Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan | | | | | |

20. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **tarif/biaya** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.VI. SARANA DAN PRASARANA | | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
|---|---------------------------------|------------------|--|---|---|---|
| Pendukung pelayanan/sistem pelayanan <i>online</i> yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan | | | | | | |
| No | Hal yang dinilai oleh responden | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| | | 21. | Kemudahan Sistem Pelayanan <i>Online</i> : | | | |
| | a. Proses pelayanan | | | | | |
| | b. Meringkas waktu | | | | | |
| | c. Kemudahan mengakses website | | | | | |

22. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **sarana dan prasarana** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

23. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **sarana dan prasarana** layanan CekRekening.id?



[jawaban bisa lebih dari satu]

- Kemudahan menggunakan sarana dan prasarana layanan CekRekening.id
- Keandalan sarana dan prasarana layanan CekRekening.id (tidak sering down/hang)
- Kemudahan *upload* dokumen
- Kemudahan menelusuri (*tracking*) setiap tahapan layanan melalui website
- Tidak ada yang kurang / sudah baik
- Lainnya, ...

| A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM | | | | | | |
|---|---|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan <i>online</i> 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. | Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) | | | | | |

26. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN | |
|---|--|
| Pelayanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses | |

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

- Ya, pernah Belum pernah, lanjutkan ke pertanyaan 35

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

| | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1. Whatsapp Konsultasi , di nomor 08118331316 |
| <input type="checkbox"/> | 2. Email , cekrekening@kominfo.go.id |
| <input type="checkbox"/> | 3. Facebook , Cekrekening.id |
| <input type="checkbox"/> | 4. Instagram , @cekrekening.official |
| <input type="checkbox"/> | 5. Twitter , @cekrekening.id |

| No | Hal yang dinilai oleh responden | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
|-----|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 29. | Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (<i>tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online</i>) | | | | | |
| 30. | Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah | | | | | |
| 31. | Respon konsultasi dan pengaduan cepat | | | | | |

| | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|
| 32. | Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|

33. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap layanan konsultasi dan pengaduan, yang diberikan?

- b. Puas
- c. Tidak puas

Sebutkan :

34. Tuliskan saran Bapak/Ibu untuk membuat pelayanan kami menjadi lebih baik!

| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, dengan pilihan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Sesuai. 2 = Tidak Sesuai. 3 = Sesuai. 4 = Sangat Sesuai.

| BAGIAN 1 DISKRIMINASI PELAYANAN | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit). | | | | |

| BAGIAN 2 PELAYANAN DI LUAR PROSEDUR | | | | | |
|---------------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika | | | | |



| BAGIAN 3 PENERIMAAN IMBALAN | | | | | |
|-------------------------------|---|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.a. | Bapak/Ibu tidak pernah melihat/menyaksikan/mengetahui petugas layanan menerima imbalan dari pengguna layanan | | | | |
| 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 pengguna layanan | | | | |

| BAGIAN 4 PUNGUTAN LIAR | | | | | |
|--------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.a. | Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pengguna layanan | | | | |

| BAGIAN 5 PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI | | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?



| KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DIREKTORAT PENGENDALIAN APLIKASI INFORMATIKA TAHUN 2023 LAYANAN PENYELENGGARA SERTIFIKAT ELEKTRONIK (PSrE) VERIFIKASIPDF.ROOTCA.ID | | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|---|-----------------------------|
| 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 : (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 Pengendalian Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, kami mengadakan survei mengenai kepuasan pengguna layanan publik Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika Tahun 2023.

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

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

1. Kuesioner ini untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap kualitas layanan Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informasi 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) dan Survei Persepsi Antikorupsi (SPAK) Direktorat Pengendalian 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. Nomor Telepon/HP : _____
5. Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu memanfaatkan layanan VerifikasiPDF.rootca.id?
 1 kali 2 kali Lebih dari 2 kali



| A.I. INFORMASI | | | | | | |
|---|--|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media 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 | | | | | |

4. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **informasi** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.II. PERSYARATAN | | | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan 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. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **persyaratan** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

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. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **standar, prosedur, atau alur** layanan yang diberikan?

- Puas
- Tidak puas

Sebutkan : _____

| 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 |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 13. | Informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas | | | | | |
| 14. | Jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan (setelah seluruh persyaratan dilengkapi pengguna layanan) | | | | | |
| 15. | Jangka waktu penyelesaian sesuai dengan yang diinformasikan | | | | | |

16. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **jangka waktu penyelesaian** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

17. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang **Tarif/Biaya** layanan VerifikasiPDF.rootca.id?

- 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 |
| 18. | Informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas | | | | | |
| 19. | Informasi biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan | | | | | |

20. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **tarif/biaya** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

| A.VI. SARANA DAN PRASARANA | | | | | | |
|---|--|------------------|---|---|---|---|
| Pendukung pelayanan/sistem pelayanan <i>online</i> yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan | | | | | | |
| No | Hal yang dinilai oleh responden | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 21. | Kemudahan Sistem Pelayanan <i>Online</i> : | | | | | |
| | a. Proses pelayanan | | | | | |
| | b. Meringkas waktu | | | | | |
| | c. Kemudahan mengakses website | | | | | |

22. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **sarana dan prasarana** layanan yang diberikan?

- d. Puas
- e. Tidak puas

Sebutkan : _____



23. Menurut Bapak/Ibu, hal apa yang masih perlu diperbaiki terkait **sarana dan prasarana layanan VerifikasiPDF.rootca.id**?
[jawaban bisa lebih dari satu]

- Kemudahan menggunakan sarana dan prasarana layanan VerifikasiPDF.rootca.id
- Keandalan sarana dan prasarana layanan VerifikasiPDF.rootca.id (tidak sering down/hang)
- Kemudahan *upload* dokumen
- Tidak ada yang kurang / sudah baik
- Lainnya, ...

| A.VII. PETUGAS PELAYANAN/SISTEM | | | | | | |
|---|---|------------------|---|---|---|---|
| Pelayanan <i>online</i> 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. | Petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) | | | | | |

26. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **petugas pelayanan/sistem** layanan yang diberikan?

- a. Puas
- b. Tidak puas

Sebutkan : _____

A.VIII. LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN
Pelayanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

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

- Ya, pernah Belum pernah, lanjutkan ke pertanyaan 34

28. Jika pernah, media apa yang digunakan?

| No | Hal yang dinilai oleh responden | TINGKAT KEPUASAN | | | | |
|-----|--|------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 |
| 29. | Sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online) | | | | | |
| 30. | Prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah | | | | | |
| 31. | Respon konsultasi dan pengaduan cepat | | | | | |
| 32. | Tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas | | | | | |

33. Apakah Bapak/Ibu **puas** terhadap **layanan konsultasi dan pengaduan** yang diberikan?

- b. Puas
- c. Tidak puas

Sebutkan : _____

34. Tuliskan saran Bapak/Ibu untuk membuat pelayanan kami menjadi lebih baik!



| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, dengan pilihan sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Sesuai. 2 = Tidak Sesuai. 3 = Sesuai. 4 = Sangat Sesuai.

| BAGIAN 1 DISKRIMINASI PELAYANAN | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika (mempermudah/mempersulit). | | | | |

| BAGIAN 2 PELAYANAN DI LUAR PROSEDUR | | | | | |
|---------------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika | | | | |

| BAGIAN 3 PENERIMAAN IMBALAN | | | | | |
|-------------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3.a. | Bapak/Ibu tidak pernah melihat/menyaksikan/mengetahui petugas layanan menerima imbalan dari pengguna layanan | | | | |

| | | | | | |
|------|---|--|--|--|--|
| 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 pengguna layanan | | | | |
|------|---|--|--|--|--|

| BAGIAN 4 PUNGUTAN LIAR | | | | | |
|--------------------------|--|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.a. | Pegawai/petugas layanan tidak pernah melakukan pungutan liar kepada pengguna layanan | | | | |

| BAGIAN 5 PERCALOAN/PERANTARA TIDAK RESMI | | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|
| No | Pertanyaan | Tingkat Kesesuaian | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 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 Pengendalian Aplikasi Informatika di masa yang akan datang?

Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan Rapat
Risalah rapat
Dokumentasi Rapat

Notulensi Meeting Pembahasan Hasil Survei Dit PAI Tahun 2023

IPB University – Dit PAI Kominfo

Dilaksanakan

Hari/ Tanggal : Jumat, 03 November 2023
Waktu : Pk. 10.00 – selesai
Tempat : Online
Agenda : Finalisasi Hasil Pembahasan Dit PAI Aptika Tahun 2023
Peserta Rapat : Terlampir

Pembahasan Hasil Survei

- Hasil survei dihasilkan dari data yang telah di cleaning.
- Survei tahun depan bisa ditambahkan layanan lainnya

| No. | Layanan | IPKP | | Nilai Mutu | Klasifikasi |
|------------------------|-------------------------|-------------|---------------|------------|-------------|
| | | Skala (1-4) | Skala (1-100) | | |
| 1 | AduanKonten.id | 3,39 | 84,69 | B | BAIK |
| 2 | AduanNomor.id | 3,26 | 81,53 | B | BAIK |
| 3 | CekRekening.id | 3,29 | 82,30 | B | BAIK |
| 4 | VerifikasiPDF.rootca.id | 3,47 | 86,65 | B | BAIK |
| IPKP Tahun 2023 | | 3,29 | 82,34 | B | BAIK |

Pembahasan Progress Survei dan Administrasi

- Survey internal akan dilakukan blasting email pada tanggal 6 Nov, Tanggal 11 Nov sampai 14 Nov Analisis Internal
- Laporan Eksternal tanggal 10 November
- Laporan Final tanggal 20 November

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

Pimpinan Rapat

Ibu Ulfa



Notulensi Meeting Pembahasan Rekomendasi Hasil Akhir Survei Layanan Publik Dit PAI Tahun 2023

FMIPA IPB – PAI Kominfo

Dilaksanakan

Hari/ Tanggal : Kamis, 16 November 2023

Waktu : Pk. 10.00 – selesai

Tempat : Hotel Alana Sentul Bogor

Agenda : Finalisasi Hasil Pembahasan Dit PAI Aptika Tahun 2023

Peserta Rapat : Terlampir

Pembahasan Hasil Survei Internal

- Hasil survei yang diberikan sudah final dan disetujui kedua belah pihak
- Rekomendasi sangat diharapkan dari hasil survei yang dilakukan
- Hal yang menjadi prioritas utama yaitu penyamaan persepsi antara user dan layanan yang diberikan, perlu diinformasikan

Rekomendasi Hasil Survei Eksternal

Rekomendasi yang diberikan merupakan irisan dari berbagai analisis yang dilakukan

| No. | Hal yang perlu ditingkatkan Indikator | Skala Prioritas Perbaikan | Isu Permasalahan | Akar Penyebab | Kondisi Eksisting | Rencana Aksi |
|-----|---|---------------------------|--|---|---|---|
| 1 | Jangka Waktu | Utama 1 | Jangka waktu penyelesaian masih kurang dengan yang diinformasikan terdahulu, sedikit kurang wajar sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan (pada saat ini secara standar dianggap program layanan). Informasi jangka waktu penyelesaian pekerjaan sudah karena jika tidak dapat diinformasikan | Rekomendasi memang jangka waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan belum sesuai dengan jangka waktu penyelesaian. Rekomendasi memang penyelesaian dari aduan dapat dibagikan lebih cepat kembali. Ditemukan ada informasi yang tidak terkait jangka waktu penyelesaian pelayanan. | Belum ada klasifikasi dari penyelesaian aduan berdasarkan jenis ukurannya. Belum ada pengalihan SLA dalam pelaksanaan penyelesaian permasalahan. Dapat menjadi contoh penyelesaian SLA prioritas jika telah teridentifikasi di masalah. Belum terinformasikan terkait durasi dari waktu penyelesaian dari aduan yang diberikan layanan yang dapat di klasifikasi berdasarkan jenis ukurannya. | Jika di revisi bahwa di waktu penyelesaian yang diberikan serta di klasifikasi dari jenis pengalihan yang ada dan sesuai dari masing-masing jenis pekerjaan. Perlu dilakukan evaluasi kembali terkait SLA dalam pengerjaan pengaduan, serta perlu dibuat KPI dan target SLA yang akan dicapai. |
| 2 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | Utama 1 | Kecepatan layanan dan pengaduan sedikit kurang cepat. Terdapat kendala proses penanganan keluhan dan pengaduan melalui: kurang jelas | Respon yang diberikan oleh petugas Pengaduan Aplikasi Informatika kurang cepat. Sistem tersebut keribet secara langsung melalui telepon, melakukan layanan keluhan dan pengaduan | Belum ada SOP terkait layanan konsultasi dan pengaduan. Dalam aduan via chat, harus ada untuk penanganan layanan konsultasi dan pengaduan. Belum ada live chat | Perlu dilakukan evaluasi kembali terkait SLA dalam pengerjaan pengaduan, serta perlu dibuat KPI dan target SLA yang akan dicapai. Dibutuhkan sebuah panduan yang memandu proses atau prosedur layanan di area penanganan. Informasi dapat diupdate dengan data bentuk gambar informasi yang sudah terdapat dan tersedia. Dibutuhkan evaluasi terkait layanan konsultasi dan pengaduan, serta dibutuhkan SOP dan unit khusus untuk penanganan pelayanan konsultasi dan pengaduan |
| 3 | Informasi Pelayanan | Utama 2 | Sistem informasi pelayanan memiliki kualitas kurang baik. Sistem informasi pelayanan sudah tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan | Kurangnya informasi dan akses ke layanan pengguna melalui aplikasi Informatika Informasi yang didapat masih menggunakan format yang kurang detail informasi yang diberikan, untuk aduan diberikan informasi secara umum sehingga dapat menjadi proses yang lambat | Belum adanya fitur tanya jawab atau live chat dan layanan pengaduan aplikasi informatika Belum ada publikasi map secara detail dari service center | perlu ditambahkan fitur live chat website yang membuat website menjadi lebih interaktif dan menarik. perlu ditambahkan fitur untuk menampilkan alasan namun secara lebih detail di sisi kembali informasi yang dapat diupdate masyarakat. |
| 4 | Peluang Masyarakat Sertifikasi Layanan Online | Utama 3 | Peluang masyarakat memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui trap muka langsung maupun online. Website masih sering down | Manajemen Sertifikasi dan layanan pengaduan aplikasi Informatika Karena tidak adanya system live chat atau jawaban secara real time terhadap pertanyaan sehingga masyarakat respon lambat | Belum ada jadwal untuk terkait sosialisasi dan penanganan dari layanan pengaduan aplikasi informatika Belum ada layanan live chat | perlu ditambahkan fitur untuk sosialisasi dan update informasi terkait layanan pengaduan aplikasi informatika Ditambahkan fitur live chat agar dapat berinteraksi secara real-time dengan pengguna layanan Perlu di evaluasi uptime dan downtime dari setiap layanan yang dimiliki |

Rekomendasi yang diberikan sesuai dengan kondisi eksisting yang terjadi di lingkungan Dit Pengendalian Aplikasi Informatika.

Pembahasan Laporan

- Metode Diganti alasan tatap muka
- Alasan user yang berada diseluruh indonesia
- Pengadaan FGD

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

Pimpinan Rapat

Ibu Ulfa

Lampiran

