

LAPORAN AKHIR

Kementerian Komunikasi dan Informatika
Republik Indonesia

SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023

Disusun Oleh:
LPPM IPB



IPB University
— Bogor Indonesia —

KATA PENGANTAR

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

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

Kegiatan survei secara *online* hanya dilakukan terhadap pengguna layanan Pengujian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI. Sedangkan unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR), Sertifikat Operator Radio (SOR), dan Standardisasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah melakukan survei secara mandiri. Responden yang disurvei adalah masyarakat atau pengguna layanan publik Ditjen SDPPI, khususnya Pengujian Alat dan/atau Perangkat Telekomunikasi, internal (pegawai) Ditjen SDPPI, dan Pakar di bidang Telekomunikasi.

Output dari kegiatan ini berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data survei diperoleh bahwa Nilai IKM Ditjen SDPPI sebesar **92,74** dengan mutu pelayanan “**A**” dengan kinerja pelayanan “**SANGAT BAIK**”. IKM keempat layanan publik juga mendapatkan kinerja pelayanan “**SANGAT BAIK**”. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah “**SANGAT BERINTEGRITAS**” dengan nilai **9,45** (Skala 1-10), demikian juga untuk keempat jenis layanan publik Ditjen SDPPI mendapatkan penilaian “**SANGAT BERINTEGRITAS**”.

Kami mengucapkan terima kasih kepada Sekditjen SDPPI, khusus Bagian Perencanaan Program dan Pelaporan (PPP) atas kesempatan yang diberikan kepada kami melaksanakan kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2023.

Bogor, April 2023

LPPM - IPB

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vi
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
1.3. SASARAN.....	2
1.4. LOKASI PEKERJAAN.....	3
1.5. REFERENSI HUKUM	3
1.6 LINGKUP PEKERJAAN	4
1.7 INOVASI PELAKSANAAN SURVEI	5
2. PENDEKATAN PENELITIAN	9
2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI.....	9
2.2. PELAYANAN PUBLIK SDPPI	11
2.3. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT	12
2.4. METODOLOGI PENELITIAN	16
2.4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning</i>) Survei	19
2.4.2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan	34
2.4.3. Tahap Pelaporan Kegiatan.....	41
3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
3.1. PROFIL RESPONDEN	43
3.2. IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023	45
3.2.1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	49
3.2.2. Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP).....	49
3.2.3. Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	50
3.2.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	51
3.3. <i>GAP ANALYSIS</i> PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023.....	52
3.3.1 <i>GAP Analysis</i> Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	52
3.3.2 <i>GAP Analysis</i> Sertifikat Operator Radio	53

3.3.3	GAP Analysis Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	55
3.3.4	GAP Analysis Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	56
3.4.	<i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023.....	58
3.4.1.	Importance Performance Analysis Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	58
3.4.2.	Importance Performance Analysis Sertifikasi Operator Radio	60
3.4.3.	Importance Performance Analysis Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi.....	61
3.4.4.	Importance Performance Analysis Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	63
3.5.	IIPP PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023	64
3.5.1	IIPP Eksternal	65
3.5.2	IIPP Internal	66
3.5.3	IIPP Pakar.....	67
4.	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	68
4.1.	KESIMPULAN	68
4.2.	REKOMENDASI	69
4.2.1.	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	69
4.2.2.	Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik di Ditjen SDPPI	70
	LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	3
Tabel 1.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).	3
Tabel 1.3. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4	8
Tabel 1.4. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-6	8
Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	16
Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen SDPPI.....	19
Tabel 2.3. Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI	20
Tabel 2.4. Indikator Survei Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)	23
Tabel 2.5. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (<i>importance</i>).....	25
Tabel 2.6. Estimasi <i>Margin of Error</i> untuk ukuran sampel 1.000 responden.	29
Tabel 2.7. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	36
Tabel 2.8. Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan	37
Tabel 2.9. Contoh hasil <i>Gap Analysis</i>	40
Tabel 2.10. Contoh Hasil Perhitungan IIPP	41
Tabel 3.1. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2023	43
Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2023.....	44
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	46
Tabel 3.4. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI pada periode Tahun 2019-2023.....	48
Tabel 3.5. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	49
Tabel 3.6. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio	50
Tabel 3.7. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	50
Tabel 3.8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	51
Tabel 3.9. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Tahun 2023.....	52
Tabel 3.10. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio.....	53
Tabel 3.11. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikat Operator Radio Tahun 2023	54
Tabel 3.12. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan Sertifikat Operator Radio.....	54
Tabel 3.13. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tahun 2023.....	55
Tabel 3.14. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	56
Tabel 3.15. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tahun 2023.....	57

Tabel 3.16. <i>Gap Analysis</i> Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	57
Tabel 3.17. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI	64
Tabel 3.18. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2019 – 2023.....	65
Tabel 3.19. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Eksternal Ditjen SDPPI.....	65
Tabel 3.20. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.....	66
Tabel 3.21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.....	67
Tabel 4.1. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI	69
Tabel 4.2. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Eksternal.....	70
Tabel 4.3. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Internal.....	71
Tabel 4.4. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Pakar	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.	13
Gambar 2.2. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (<i>Service Provider</i>).	14
Gambar 2.3. <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.....	17
Gambar 2.4 <i>Research design</i> Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (lanjutan).....	18
Gambar 2.5 Skema Pemilihan/Pengambilan <i>Cluster Random Sampling</i>	31
Gambar 2.6 Kuadran <i>Cartesius</i> IPA.....	39
Gambar 3.1. <i>Trend</i> Perkembangan IKM Ditjen SDPPI pada periode tahun 2019-2023. ...	47
Gambar 3.2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Ditjen SDPPI.....	58
Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio Ditjen SDPPI.....	60
Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian dan Kalibrasi alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI	61
Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Kegiatan Pelatihan Enumerator.....	73
Lampiran 2. Foto Kegiatan Pelaksanaan Survei	73

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

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

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

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

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

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

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

Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah untuk :

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

1.3. SASARAN

Output kegiatan ini adalah :

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

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

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

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

Tabel 0.1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI INTERVAL (NI)

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

NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)

Keterangan:

D = TIDAK BAIK

C = KURANG BAIK

B = BAIK

A = SANGAT BAIK

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

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

Tabel 0.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

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

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

1.4. LOKASI PEKERJAAN

Lokasi pelaksanaan kegiatan survei ini adalah seluruh wilayah Indonesia.

1.5. REFERENSI HUKUM

Referensi hukum yang melandasi pelaksanaan kegiatan ini sebagai berikut:

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

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

1.6 LINGKUP PEKERJAAN

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Metodologi survei yang digunakan dan mengingat situasi pandemi saat ini maka pelaksanaan survei dilakukan secara *online* menggunakan format *Computer Assisted Web Interviewing* (CAWI).
- b. Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat/Pelanggan terhadap Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika di Ditjen SDPPI menggunakan parameter yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB dengan melibatkan responden eksternal dan internal.

- c. Pelaksanaan Survey Indeks Integritas Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Ditjen SDPPI berdasarkan parameter yang dikeluarkan oleh KPK dengan responden eksternal, internal dan pakar.
- d. Melakukan penyempurnaan dan agregasi nilai IKM yang dihasilkan oleh Direktorat Operasi Sumber Daya, Direktorat Standardisasi Perangkat Pos dan Informatika, dan Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.
- e. Pembuatan masukan/rekomendasi dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik yang harus dilaksanakan selanjutnya berdasarkan hasil survei tersebut.

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

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

1.7 INOVASI PELAKSANAAN SURVEI

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

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

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

Data dan informasi yang ingin diperoleh dari responden terdiri dari:

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

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

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

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

Data dan informasi tentang IIPP diperoleh dari responden eksternal, internal dan pakar. Indikator dari penilaian ketiga jenis responden yaitu : (1) Penilaian Integritas Eksternal terdiri dari :Transparansi, Sistem Anti Korupsi, dan Integritas Pegawai; (2) Penilaian Integritas Internal terdiri dari : Budaya Organisasi, Sistem Anti Korupsi, Pengelolaan SDM, Pengelolaan Anggaran; (3) Penilaian Integritas Pakar terdiri dari : Transparansi, dan Sistem Anti Korupsi.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seperti telah dipaparkan sebelumnya bahwa Unit Layanan Publik Ditjen SDPPI sangat banyak dan beragam yang berimplikasi kepada banyak dan beragam pula pengguna layanannya. Oleh karena itu, perlu dibuatkan tabulasi Unit Layanan Publik beserta pengguna layanannya. Pembahasan secara detail tentang Unit Layanan Publik beserta pengguna layanannya akan disajikan pada Bab Pendekatan dan Metodologi.

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

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

d. Inovasi dalam analisis data hasil survei.

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

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

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

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

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

Tabel 0.3. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-4

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

TOP TWO BOXES 85.46%

Tabel 0.4. Contoh TTB dengan Skala Pengukuran 1-6

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

TOP TWO BOXES 87.72%

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

PENDEKATAN PENELITIAN

2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI

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

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

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

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

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

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

a. Survei dengan wawancara langsung dengan responden

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

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

Wawancara langsung dengan responden dapat dilaksanakan dengan 2 (dua) cara yaitu: (1) wawancara langsung tatap muka (*face to face interview*), dan (2) wawancara langsung menggunakan telepon atau *video conference*. Pertimbangan pelaksanaan wawancara langsung menggunakan telepon atau *video conference*, karena di tahun 2023 masih terdapat pandemi covid 19 yang merebak di seluruh wilayah Indonesia.

b. Survei *online*

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

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

2.2. PELAYANAN PUBLIK SDPPI

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

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

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

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

2.3. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

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

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

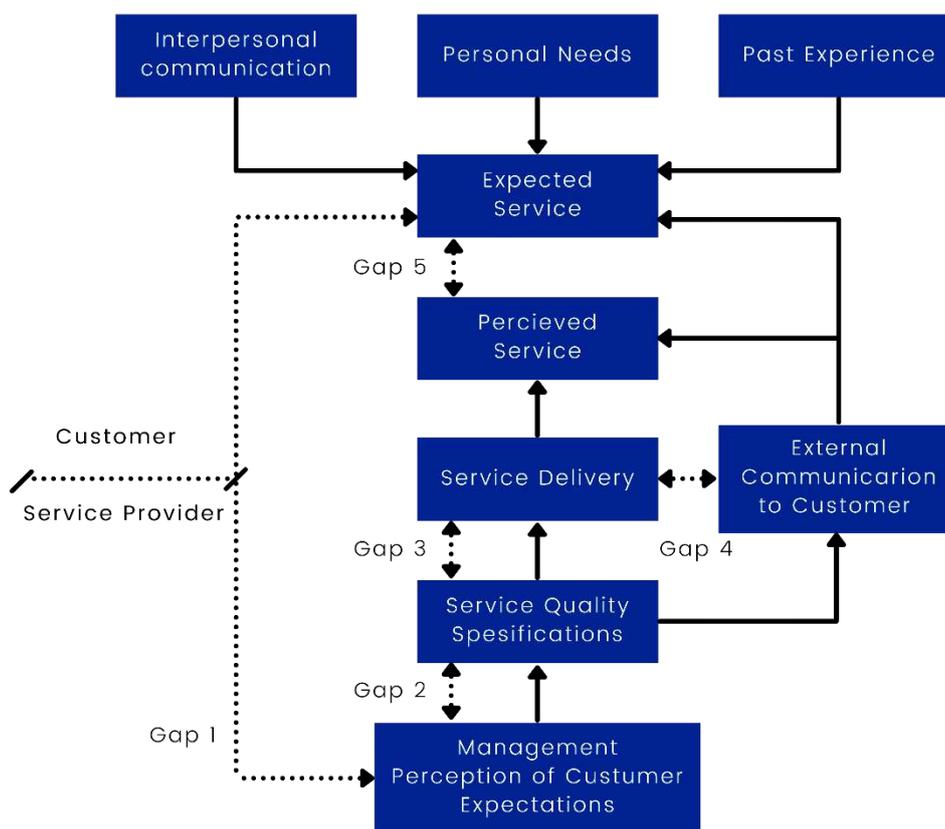
- a. Apa yang didengar oleh seseorang dari orang lain (*word of mouth communication*).

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

Pada faktor pertama ini terjadi komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) yang saling mempengaruhi persepsi dan harapan seseorang terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik.
- b. Persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik sangat tergantung kepada tingkat kebutuhan pribadi (*personal needs*) dari masyarakat yang menjadi pengguna/pelanggan unit layanan publik tersebut.
- c. Pengalaman masa lalu (*past experience*) seseorang dalam mendapat pelayanan dari sebuah unit layanan publik juga sangat mempengaruhi persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan unit layanan publik tersebut.

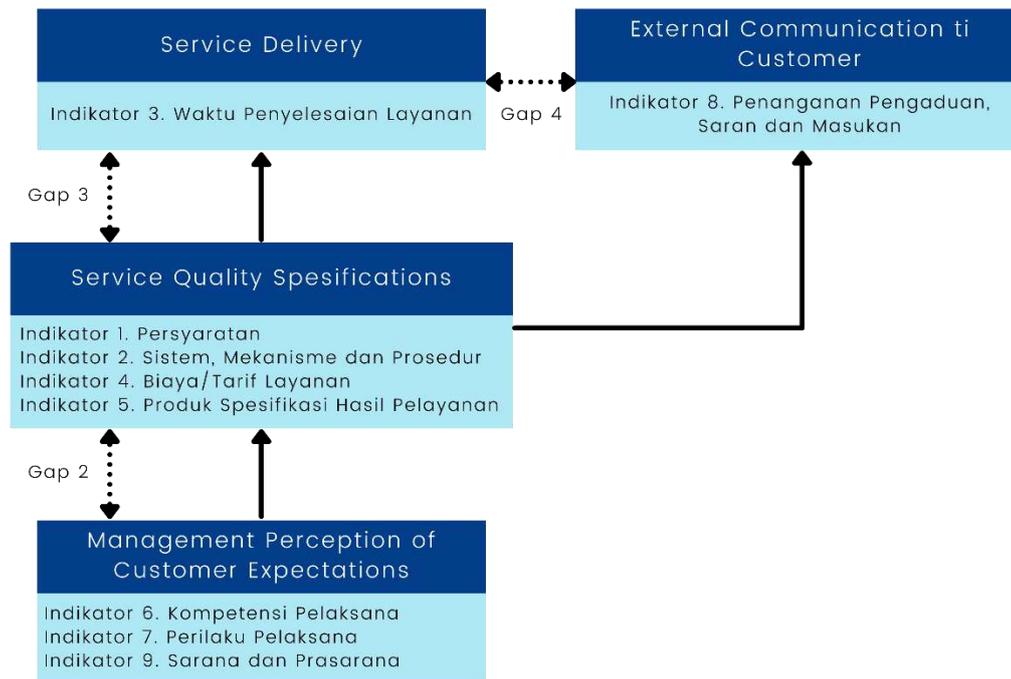
- d. Komunikasi yang dilakukan oleh unit layanan publik dengan pihak eksternal dalam hal ini masyarakat selaku pengguna layanan (*external communication to customer*) merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi dan harapan masyarakat. Strategi komunikasi yang dilaksanakan oleh unit layanan publik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

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



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

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



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

Untuk dapat melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) pengguna layanan terhadap kualitas layanan Ditjen SDPPI, maka perlu disusun kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Ditjen SDPPI yang berpedoman kepada 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.

2.4. METODOLOGI PENELITIAN

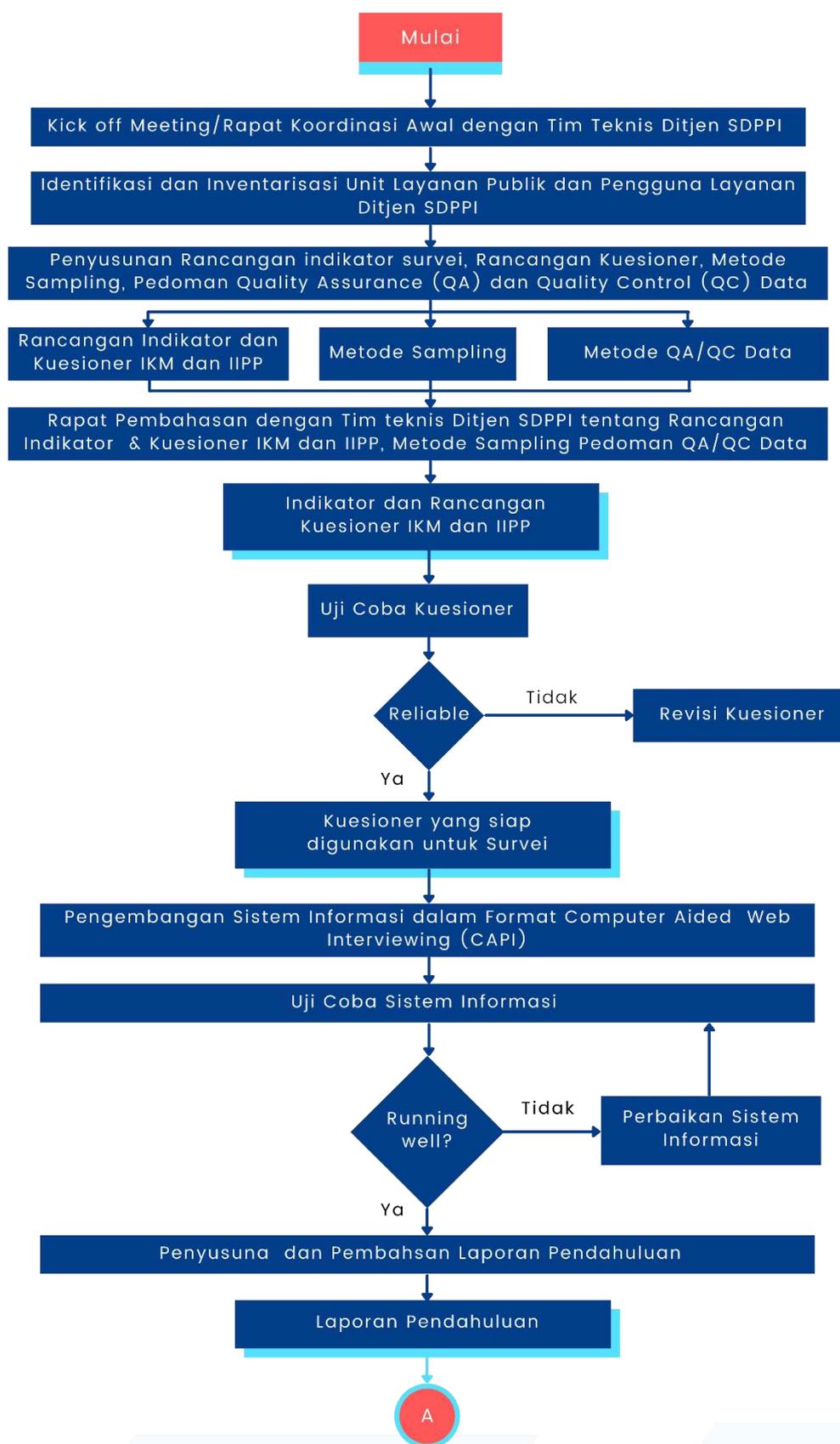
Uraian metodologi pelaksanaan survei dapat dirangkum ke dalam 6 (enam) metode pelaksanaan survei, seperti disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

No	Metode	Metode yang digunakan
1	Metode Pengumpulan Data Primer	Sistem informasi berbasis web dalam format <i>Computer Aided Web Interviewing</i> (CAWI)
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"> a. Menyusun <i>research design</i> dalam bentuk <i>Flowchart</i>. b. <i>Monitoring</i> pencapaian responden • QC Data dengan cara <i>electronic checking</i> terhadap semua data yang sudah masuk ke dalam sistem informasi dalam format CAWI.
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> Ditjen SDPPI

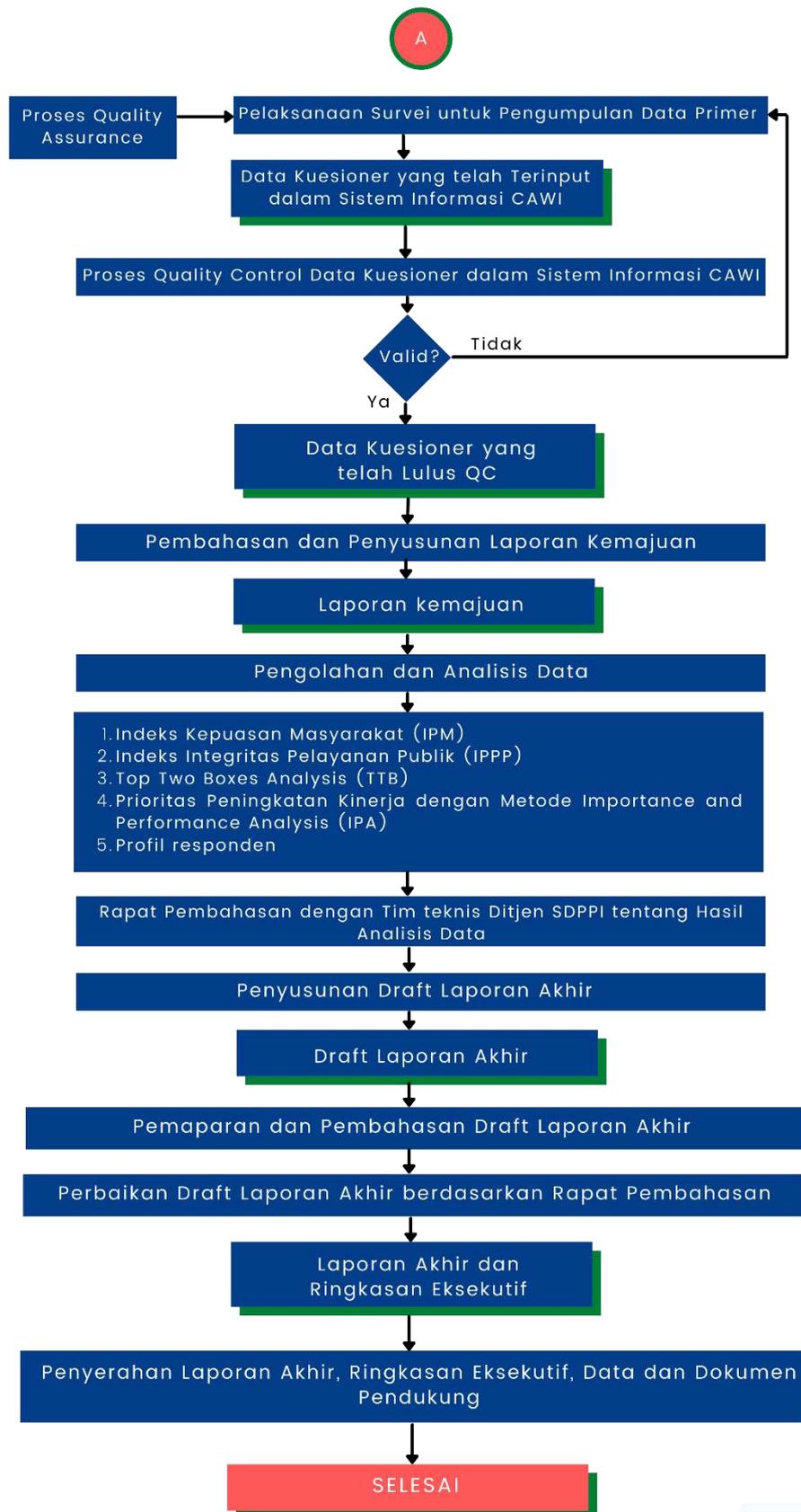
Berdasarkan pendekatan penelitian dan metodologi pelaksanaan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI (Tabel Diatas), maka dapat disusun sebuah rancangan penelitian (*research design*). *Research design* merupakan penjabaran metodologi secara terperinci (*detail*) mulai dari tahap perencanaan sampai dengan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

RESEARCH DESIGN SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI



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

RESEARCH DESIGN SURVEI PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI



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

2.4.1. Tahap Perencanaan (*Planning*) Survei

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

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

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

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

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

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

Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen SDPPI

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

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

Tabel 2.3. Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI

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

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

a. Rancangan Indikator dan Kuesioner Survei

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

- **Pasal 21 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:**

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

- **SE PAN-RB No. 4 Tahun 2023, menyatakan bahwa ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat 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.

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

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

menjadi indikator “Akuntabilitas Pegawai”. Indikator survei IIPP disajikan pada tabel berikut ini.

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

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

b. Rancangan Kuesioner Survei (IKM dan IIPP)

Setelah indikator survei IKM dan IIPP selesai disusun, maka tahap selanjutnya adalah menyusun rancangan kuesioner yang akan digunakan pada saat pengumpulan data dari pengguna layanan. Penyusunan rancangan kuesioner ini merupakan tahap yang sangat krusial dan inti dari sebuah kegiatan survei. Rancangan kuesioner disusun secara khusus agar dapat dipergunakan untuk mengukur IKM dan IIPP sekaligus dalam satu kali pelaksanaan survei.

Beberapa prinsip dasar dalam penyusunan kuesioner, antara lain:

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

Jenis pertanyaan dalam kuesioner pada umumnya terdiri dari:

1) Pertanyaan saringan (*screening question*)

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

2) Pertanyaan tertutup (*close ended question*)

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

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

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

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

3) Pertanyaan terbuka (*open ended question*)

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

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

1) Identitas Responden.

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

2) Pertanyaan Utama.

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

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 SKM, dan (2) tingkat kinerja (*performance*) untuk setiap butir pernyataan (*statement*) dalam kuesioner.

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

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

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

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

Sedangkan penilaian responden terhadap tingkat kinerja (*performance*) dilakukan dengan cara memilih salah satu dari 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) Informasi pelayanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan informasi pelayanan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi pelayanan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian informasi pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI ?
- 2) Persyaratan pelayanan
 - d. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - e. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan memenuhi persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - f. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Ditjen SDPPI ?
- 3) Prosedur/Alur pelayanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi tentang prosedur layanan publik yang dilakukan di Ditjen SDPPI ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ? (*website*, brosur, pamflet, media sosial, *workshop*/ seminar/sosialisasi) ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mengikuti prosedur layanan publik di Ditjen SDPPI ?
- 4) Jangka waktu Penyelesaian Layanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan di Ditjen SDPPI?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap waktu penyelesaian layanan publik di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses layanan publik Ditjen SDPPI ?

- 5) Tarif/Biaya pelayanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi biaya yang harus dibayar ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan cara pembayaran/ penyetoran biaya layanan di Ditjen SDPPI ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan dalam peraturan ?
- 6) Sarana dan Prasarana
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan akses *website* pelayanan ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap keterandalan *website* pelayanan (tidak pernah *down* atau *hang*) ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap sarana dan prasarana pendukung pada pelayanan loket ?
- 7) Petugas pelayanan/sistem pelayanan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap sikap petugas pada pelayanan loket ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kompetensi petugas pada pelayanan loket ?
 - c. Aplikasi pengurusan layanan mudah diakses
 - d. Aplikasi pengurusan layanan *user-friendly* atau mudah digunakan oleh pengguna layanan.
 - e. Aplikasi tidak *error* atau *hang* saat melakukan *upload* dan *download* dokumen pengajuan layanan.
 - f. Aplikasi tidak pernah *down* (dapat diakses terus menerus selama 24 jam).
 - g. Adanya notifikasi atas pengiriman dokumen atas layanan.
 - h. *Tracking* status penyelesaian pelayanan
 - i. *Performance* aplikasi
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - a. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mekanisme layanan konsultasi ?
 - b. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap hasil layanan konsultasi yang diberikan ?
 - c. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mekanisme penyampaian pengaduan/saran/masukan ?
 - d. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon petugas terhadap pengaduan/saran/masukan dari responden ?
 - e. Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap penyelesaian masalah pengaduan/saran/masukan responden ?

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

c. Metode *sampling*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

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

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

Keterangan:

n = Jumlah/ukuran sampel.

N = Jumlah/ukuran populasi.

X² = Nilai statistik *Chi-Kuadrat*

P = Proporsi Populasi

d = Galat pendugaan atau *Margin of Error*.

Jika disimulasikan jumlah anggota populasi (N) dan ukuran sampel (n) dengan X² = 1,96, P = 0,5, maka pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimulasikan besarnya *margin of error* seperti terlihat pada tabel berikut.

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

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

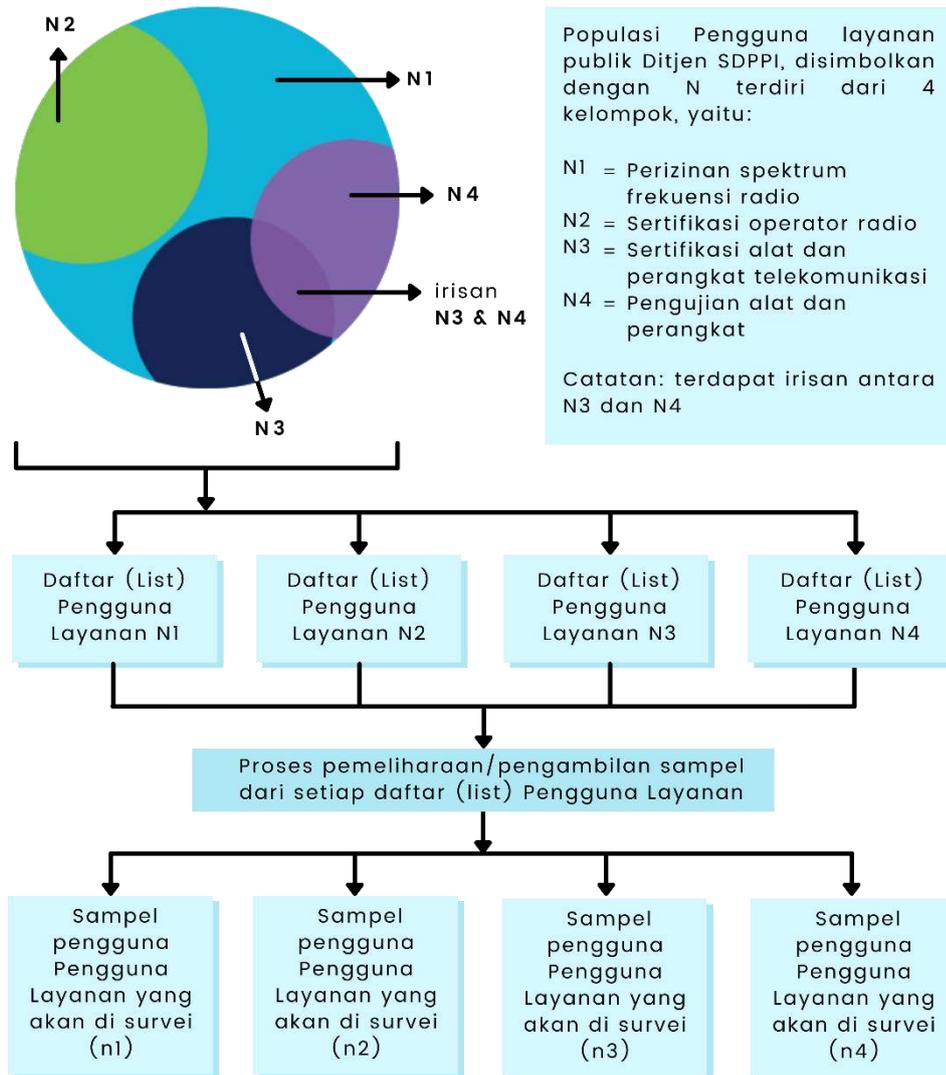
Pada Tabel diatas terlihat bahwa untuk ukuran sampel 1.000 responden dan jumlah anggota populasi pengguna layanan Ditjen SDPPI diasumsikan sebesar 39.027, maka *margin of error* sebesar 3,06%. Jika jumlah anggota populasi pengguna layanan sebesar 50.000, maka *margin of error* sebesar 3,07%. Begitu seterusnya,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

- **Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel**

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

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

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



Gambar 2.5 Skema Pemilihan/Pengambilan *Cluster Random Sampling*

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

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

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

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

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

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

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

Untuk survei IIPP, responden yang akan dilakukan survei adalah:

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

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

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

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

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

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

QA dilakukan melalui tahapan sebagai berikut ²:

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

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

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

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

4) Uji coba kuesioner.

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

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

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

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

Keterangan:

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

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

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

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

2.4.2. Tahap Pelaksanaan Kegiatan

2.4.2.1. Pelaksanaan survei untuk pengumpulan data primer

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

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

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

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

- 1) Hubungi calon responden terpilih untuk memberitahukan bahwa akan ada survei secara *online* melalui pengiriman *link* survei, sambil menjelaskan maksud dan tujuan survei, serta meminta kesediaan calon responden terpilih.
- 2) Kirimkan *link* survei *online* kepada calon responden terpilih.
- 3) Jika calon responden terpilih belum mengisi kuesioner dalam batas waktu yang ditentukan, maka hubungi kembali calon responden terpilih untuk mengingatkan untuk segera mengisi kuesioner.

- 4) Setelah calon responden terpilih yang telah dihubungi kembali belum juga mengisi kuesioner, maka lakukan pergantian responden dengan melakukan kembali proses pengambilan sampel seperti telah diuraikan sebelumnya.
- 5) Jika pada akhir waktu pelaksanaan survei secara *online* berakhir (biasanya lama 2 minggu) belum juga memenuhi target jumlah pemohon yang akan disurvei untuk setiap kelompok pengguna layanan Ditjen SDPPI, maka selanjutnya lakukan wawancara langsung melalui sambungan telepon/HP dengan calon responden terpilih sampai memenuhi target jumlah pemohon yang disurvei untuk setiap kelompok pengguna layanan Ditjen SDPPI.
- 6) Pada saat proses wawancara melalui telepon/HP ini, *interviewer* menuliskan semua jawaban responden pada lembar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. Tidak diperkenankan mengubah, menghapus dan menambahkan jawaban yang diberikan responden.
- 7) Setelah seluruh pertanyaan dalam lembar kuesioner selesai diisi, periksa kembali kelengkapan jawaban yang harus diisi oleh responden. Jika *interviewer* sudah yakin semua jawaban dalam lembar kuesioner terisi, maka jangan lupa ucapkan "Terima Kasih" kepada responden, lalu tutup sambungan telepon.
- 8) Data kuesioner yang telah terkumpul dan diinput ke dalam sistem berdasarkan survei *online* menggunakan aplikasi survei *online*, dilakukan pemberian kode numerik terhadap setiap jawaban responden dan konversi ke *file worksheet excel*, sedangkan data kuesioner yang terkumpul dari proses wawancara melalui telepon/HP dilakukan pemberian kode dan input data ke *file worksheet excel*, menambahkan data dari survei *online*.

2.4.2.2. Proses QC/data kuesioner dalam sistem informasi CAWI

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

2.4.2.3. Penyusunan dan pembahasan laporan kemajuan

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

2.4.2.4. Tahap Pengolahan dan data analisis

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

2.4.2.5. Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Analisis terhadap Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dilakukan untuk membuat interpretasi dari nilai indeks tersebut. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI mengacu kepada PermenPAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. Di dalam PermenPAN-RB tersebut, Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI diukur dalam skala 0 – 100. Oleh karena itu Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI yang dihasilkan pada proses pengolahan data dikonversi terlebih dahulu ke skala 0 – 100. Metode konversi skala pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI dapat diuraikan sebagai berikut:

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

Keterangan :

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

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

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

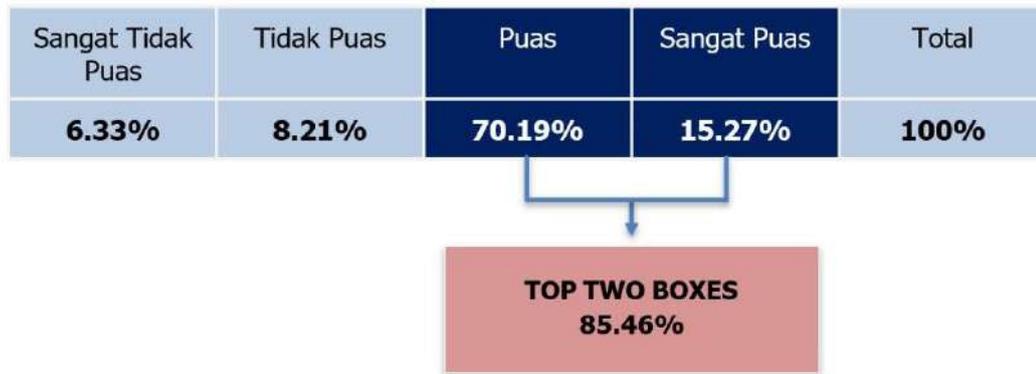
Keterangan:

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

Tabel 2.7. Interpretasi Indeks Kepuasan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

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

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



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

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

Tabel 2.8. Pencapaian Harapan Masyarakat Pengguna Layanan

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

3) Importance Performance Analysis (IPA)

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

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

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

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

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

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

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

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

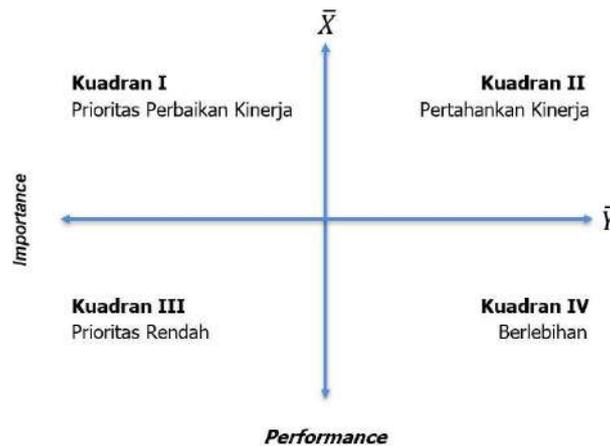
Kuadran ini memuat indikator kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kualitas pelayanan relatif tinggi. Indikator kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan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

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

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

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

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



Gambar 2.6 Kuadran *Cartesius* IPA

4) Analisis GAP

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

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

- | | |
|--|----------------------|
| a. IKM – Harapan/Kepentingan (<i>Importance</i>) | = 3.50 |
| b. IKM – Kinerja (<i>Performance</i>) | = <u>3.00</u> |
| Indeks Kesenjangan (<i>Gap</i>) | = <u>0.50</u> |

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

Tabel 2.9. Contoh hasil *Gap Analysis*.

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

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

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

5) Rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI

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

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

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

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

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

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

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

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

Keterangan :

SkS = Skor Sub-Indikator.

S_{ij} = Skor jawaban pertanyaan ke-i untuk responden ke-j

m = Jumlah pertanyaan yang mewakili sub-indikator.

n = Jumlah responden.

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

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

Keterangan :

SkI = Skor Indikator

$SkSi$ = Skor Sub-Indikator ke-i

k = Jumlah Sub-Indikator dalam indikator

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

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

Keterangan :

$SkIi$ = Skor Indikator ke-i

p = Jumlah Indikator

Tabel 2.10. Contoh Hasil Perhitungan IIPP

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

2.4.3. Tahap Pelaporan Kegiatan

2.4.3.1 Penyusunan *Draft* Laporan Akhir

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

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

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

2.4.3.2 Perbaikan *draft* laporan akhir berdasarkan rapat pembahasan

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

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

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab Hasil dan Pembahasan ditampilkan hasil kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI tahun 2023. Data yang digunakan dalam pembahasan adalah data yang diperoleh dari survei yang dilakukan secara mandiri oleh Ditjen SDPPI dan data survei oleh tim LPPM IPB. Survei mandiri sudah dilakukan pada layanan Izin Stasiun Radio (ISR), Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP), Mitra Kerjasama Direktorat Operasi Sumber Daya, dan Sertifikasi Alat Dan Perangkat Dan Telekomunikasi, sedangkan Tim LPPM IPB melakukan survei di Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi untuk layanan Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi. Perhitungan IKM dan IIPP pelayanan publik Ditjen SDPPI dilakukan dengan melakukan perhitungan agregasi dari dua data tersebut.

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

- 1) Profil Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2023.
- 2) IKM Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2023.
- 3) IIPP Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2023.

3.1. PROFIL RESPONDEN

Survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2023 dilakukan di seluruh wilayah Indonesia terhadap pengguna layanan Ditjen SDPPI. Total responden yang mengisi Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2023 sebanyak 2084 responden. Total responden tersebut merupakan pengguna layanan dari empat layanan Ditjen SDPPI. Jumlah responden yang terlibat dalam survei yaitu responden layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebanyak 869 orang, responden layanan Sertifikasi Operator Radio sebanyak 817 orang, responden layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebanyak 235 orang, dan responden layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebanyak 163 orang. Berikut disajikan pencapaian jumlah responden survei pelayanan publik SDPPI tahun 2023 yang tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3.1. Pencapaian Jumlah Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2023

No.	Pelayanan Publik	Responden
1.	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	869
2.	Sertifikasi Operator Radio	817
3.	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	163
4.	Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan/atau Perangkat Telekomunikasi	235
Total		2084
1.	Pihak Internal SDPPI	322
2.	Pakar	5

Profil responden merupakan data yang dibutuhkan untuk teknik analisis data yang digunakan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI tahun 2023 dijabarkan dalam tabel berikut.

Tabel 3.2. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen SDPPI Tahun 2023

No.	Parameter Demografi		Direktorat Operasi Sumber Daya				Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi		Direktorat Standarisasi Pos dan Informatika	
			Perizinan Spektrum Frekuensi Radio		Sertifikasi Operator Radio		Pengujian dan Kalibrasi alat/perangkat Telekomunikasi		Sertifikasi alat/perangkat Telekomunikasi	
			Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	738	84,93%	794	97,18%	122	74,85%	175	74,47%
		Perempuan	131	15,07%	23	2,82%	41	25,15%	60	25,53%
		Total	869	100,00%	817	100,00%	163	100,00%	235	100,00%
2.	Usia	18-23 Tahun	9	1,04%	50	6,12%	1	0,61%	2	0,85%
		24-39 Tahun	309	35,56%	457	55,94%	86	52,76%	117	49,79%
		40-55 Tahun	478	55,01%	283	34,64%	68	41,72%	102	43,40%
		56-74 Tahun	73	8,40%	27	3,30%	8	4,91%	14	5,96%
		Total	869	100,00%	817	100,00%	163	100,00%	235	100,00%
3.	Pendidikan Terakhir	SD atau sederajat	4	0,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
		SMP atau sederajat	8	0,92%	14	1,71%	0	0,00%	0	0,00%
		SMA atau sederajat	239	27,50%	359	43,94%	32	19,63%	33	14,04%
		S1 atau sederajat	535	61,57%	409	50,06%	126	77,30%	186	79,15%
		S2	76	8,75%	33	4,04%	5	3,07%	15	6,38%
		S3	7	0,81%	2	0,24%	0	0,00%	1	0,43%
		Total	869	100,00%	817	100,00%	163	100,00%	235	100,00%

Profil responden dalam **Survei Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio** jika dilihat berdasarkan jenis kelaminnya terdiri dari Laki-Laki (84,93%) dan perempuan (15,07%). Mayoritas responden berumur 40-55 tahun (55,01%) dan memiliki Pendidikan terakhir yaitu S1 sederajat (61,57%). Profil responden dalam **Survei Layanan Sertifikasi Operator Radio** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (97,18%) dan perempuan (2,82%) yang mayoritas berumur 24-39 tahun (55,94%) dan memiliki Pendidikan terakhir yaitu S1 sederajat (50,06%).

Profil responden dalam **Survei Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (74,85%). Mayoritas responden berumur 24-39 tahun (52,76%) dan memiliki Pendidikan terakhir yaitu S1 sederajat (77,30%). Profil responden dalam **Survei Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi** jika dilihat berdasarkan persebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (74,47%). Mayoritas responden berumur 24-39 tahun (49,79%) dan memiliki Pendidikan terakhir yaitu S1 sederajat (79,115%). Untuk lebih jelasnya, rincian profil responden ditampilkan dalam Tabel diatas.

3.2. IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023

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

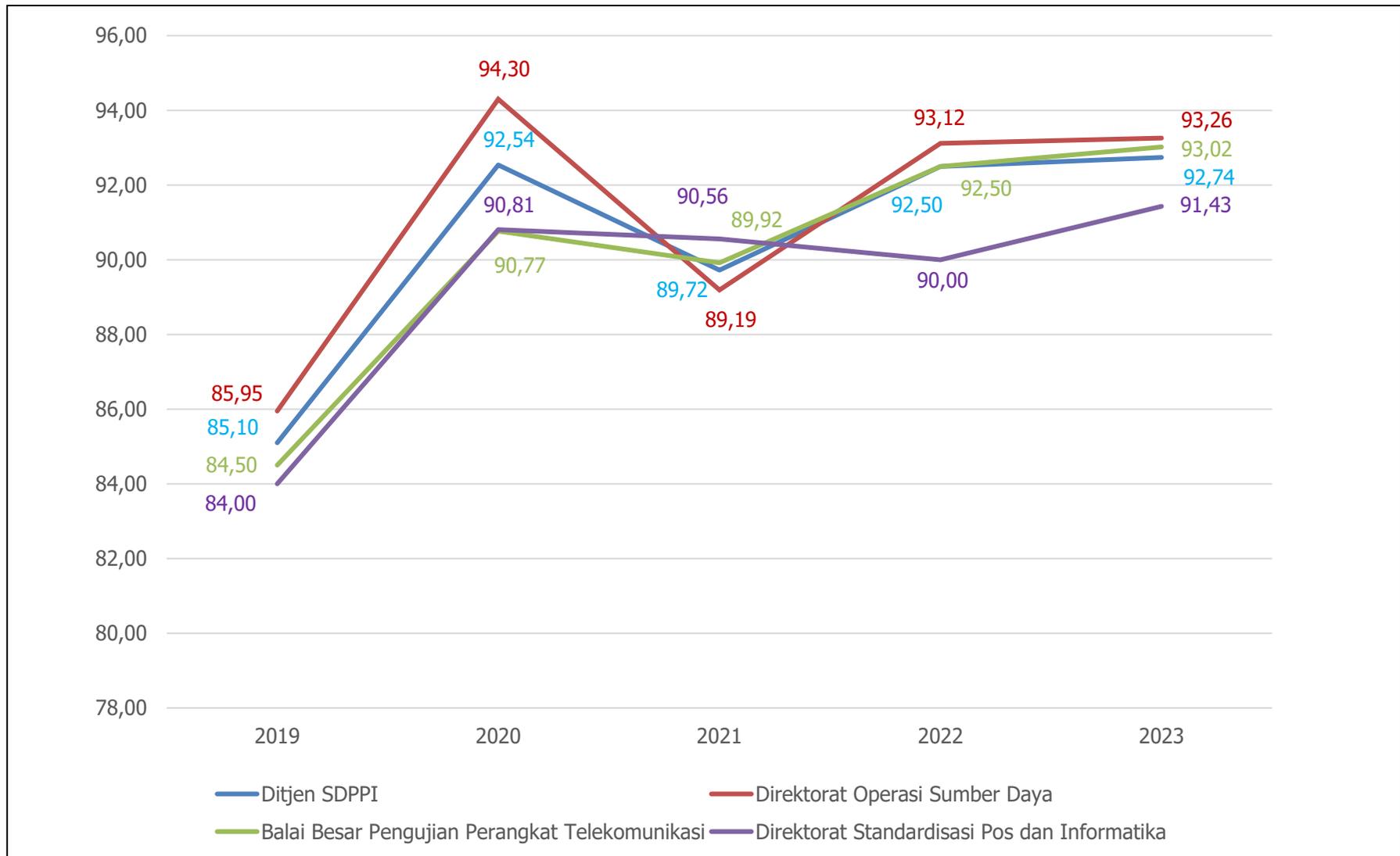
Survei IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2023 telah dilaksanakan. Pada tahun 2023 pelaksanaan survei dilakukan oleh Tim LPPM IPB. Survei dilakukan pada layanan Izin Stasiun Radio (ISR), Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP), Sertifikasi Alat Dan Perangkat Dan Telekomunikasi, dan Pengujian Alat dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Perhitungan IKM Ditjen SDPPI dilakukan dengan menghitung IKM hasil agregasi nilai IKM dari empat direktorat. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan Publik Ditjen SDPPI disajikan pada Tabel berikut.

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

No.	Pelayanan Publik	IKM	
		Skala 1-100	Skala 1-4
1.	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	92.52	3.77
2.	Sertifikasi Operator Radio	94.00	3.82
3.	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	93.02	3.79
4.	Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan/atau Perangkat Telekomunikasi	91.43	3.74
IKM		92,74	3,78

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI secara keseluruhan pada tahun 2023 sebesar **3,78** atau **92,74**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan mutu pelayanan **A**. Nilai IKM pada layanan publik Ditjen SDPPI semuanya di atas 3,5 yang masuk dalam kategori "**SANGAT BAIK**". Layanan yang memperoleh IKM tertinggi adalah Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP) dengan IKM sebesar **3,82** atau **94,00**, sedangkan layanan yang memperoleh nilai IKM terendah, yaitu Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi dengan IKM sebesar **3,74** atau **91,43**.

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



Gambar 3.1. *Trend* Perkembangan IKM Ditjen SDPPI pada periode tahun 2019-2023.

Tabel 3.4. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI pada periode Tahun 2019-2023

No.	Pelayanan Publik	2019	2020		2021		2022		2023	
		IKM	IKM	Naik/Turun (%)						
1.	Ditjen SDPPI	85,10	92,54	8,74%	89,72	-3,05%	92,50	3,10%	92,74	0,26%
2.	Direktorat Operasi Sumber Daya	85,95	94,30	9,71%	89,19	-5,42%	93,12	4,41%	93,26	0,15%
3.	Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi	84,50	90,77	7,42%	89,92	-0,94%	92,50	2,87%	93,02	0,56%
4.	Direktorat Standardisasi Pos dan Informatika	84,00	90,81	8,11%	90,56	-0,28%	90,00	-0,61%	91,43	1,59%

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel diatas maka dapat dilihat kategori mutu pelayanan maka IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2023 tidak mengalami perubahan dibandingkan tahun 2022 yaitu mendapatkan mutu pelayanan "**SANGAT BAIK**". Kategori mutu layanan tersebut juga dapat dilihat dari semua jenis layanan yang mendapat mutu yang sama. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan SDPPI sudah sangat memuaskan bagi masyarakat. Namun demikian, secara kuantitatif nilai IKM Ditjen SDPPI mengalami peningkatan sebesar 0,26% jika dibandingkan dengan tahun 2022.

3.2.1. Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

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

Tabel 3.5. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

NO.	INDIKATOR SURVEI	IKM		MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
		NILAI (1-4)	NILAI (1-100)		
1	Informasi Pelayanan	3.93	97.61	A	SANGAT BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3.81	93.82	A	SANGAT BAIK
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3.50	83.34	B	BAIK
4	Jangka Waktu	3.93	97.73	A	SANGAT BAIK
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3.86	95.47	A	SANGAT BAIK
6	Sarana Prasarana Pendukung	3.73	90.94	A	SANGAT BAIK
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3.80	93.29	A	SANGAT BAIK
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.63	87.94	A	SANGAT BAIK
IKM		3.77	92.52	A	SANGAT BAIK

Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio sebesar **3,77** atau **92,52**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator IKM yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu "**Jangka Waktu**" dengan nilai sebesar **3,93** atau **97,73**, Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu "**Prosedur/Alur Pelayanan**" sebesar **3,50** atau **83,34**. Walaupun demikian, penilaian responden terhadap indikator tersebut masih dalam kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

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

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

Tabel 3.6. IKM Layanan Sertifikat Operator Radio

NO.	INDIKATOR SURVEI	IKM		MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
		NILAI (1-4)	NILAI (1-100)		
1	Informasi Pelayanan	3.68	89.49	A	SANGAT BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3.90	96.81	A	SANGAT BAIK
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3.97	99.17	A	SANGAT BAIK
4	Jangka Waktu	3.53	84.43	B	BAIK
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3.86	95.45	A	SANGAT BAIK
6	Sarana Prasarana Pendukung	3.87	95.57	A	SANGAT BAIK
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3.81	93.66	A	SANGAT BAIK
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.92	97.46	A	SANGAT BAIK
IKM		3.82	94.00	A	SANGAT BAIK

Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Sertifikat Operator Radio sebesar **3,82** atau **94,00**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Prosedur/Alur Pelayanan**" sebesar **3,97** atau **99,17** dan terendah pada indikator "**Jangka Waktu**" dengan nilai sebesar **3,53** atau **84,43**. Walaupun demikian nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.2.3. Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

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

Tabel 3.7. IKM Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi

NO.	INDIKATOR SURVEI	IKM		MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
		NILAI (1-4)	NILAI (1-100)		
1	Informasi Pelayanan	3.72	90.84	A	SANGAT BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3.68	89.28	A	SANGAT BAIK
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3.65	88.29	A	SANGAT BAIK
4	Jangka Waktu	3.81	93.67	A	SANGAT BAIK
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3.95	98.30	A	SANGAT BAIK
6	Sarana Prasarana Pendukung	3.98	99.44	A	SANGAT BAIK
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3.58	86.15	B	BAIK
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.95	98.21	A	SANGAT BAIK
IKM		3.79	93.02	A	SANGAT BAIK

Tabel Diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan terhadap Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,79** atau **93,02**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori **"SANGAT BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah **"Sarana dan Prasarana Pendukung"** yang mendapatkan nilai sebesar **3,98** atau **99,44** dengan kategori **"SANGAT BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu **"Petugas pelayanan/ Sistem Pelayanan Online"** dengan nilai **3,58** atau **86,15**. Walaupun demikian nilai tersebut masih termasuk kategori **"BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.2.4. Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

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

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

NO.	INDIKATOR SURVEI	IKM		MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
		NILAI (1-4)	NILAI (1-100)		
1	Informasi Pelayanan	3.58	86.21	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3.75	91.78	A	SANGAT BAIK
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3.84	94.77	A	SANGAT BAIK
4	Jangka Waktu	3.69	89.74	A	SANGAT BAIK
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3.69	89.74	A	SANGAT BAIK
6	Sarana Prasarana Pendukung	3.67	89.24	A	SANGAT BAIK
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3.84	94.81	A	SANGAT BAIK
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3.85	95.13	A	SANGAT BAIK
IKM		3.74	91.43	A	SANGAT BAIK

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai IKM Layanan terhadap Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,74** atau **91,43**. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan ini termasuk dalam kategori **"SANGAT BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **A**. Indikator yang memiliki IKM tertinggi adalah **"Layanan Konsultasi dan Pengaduan"** dengan nilai **3,85** atau **95,13** dengan kategori **"SANGAT BAIK"** dan predikat mutu pelayanan **A**. IKM terendah pada indikator **"Informasi Pelayanan"** dengan nilai **3,58** atau **86,21**. Meskipun demikian, mutu pelayanan untuk indikator tersebut masih dikategorikan **"BAIK"** dengan predikat mutu pelayanan **B**.

3.3. GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan. *Gap Analysis* digunakan untuk merangkum indikator survei yang memiliki angka kesenjangan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas atas kesenjangan akan menjadi titik fokus perbaikan mutu layanan di masa yang akan datang. Untuk memperoleh indikator kepuasan pengguna layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu layanan digunakan *Importance and Performance Analysis (IPA)*.

3.3.1 GAP Analysis Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebesar **3,52** (skala 1-4) atau **84,16** (skala 1-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio adalah "**Layanan Konsultasi Pengaduan**" dengan nilai sebesar **3,56** atau **85,45**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Persyaratan Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,46** atau **82,07**.

Tabel 3.9. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Tahun 2023

NO.	INDIKATOR SURVEI	KEPENTINGAN	
		NILAI (1-4)	NILAI (1-100)
1	Informasi Pelayanan	3,54	84,88
2	Persyaratan Pelayanan	3,46	82,07
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,49	83,20
4	Jangka Waktu	3,54	84,90
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,51	83,89
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,55	85,09
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,51	83,84
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,56	85,45
KEPENTINGAN		3,52	84,16

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

Tabel 3.10. *Gap Analysis* Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio

No.	Layanan	IKM		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	97,61	3,54	84,88	- 0,15	12,73
2	Persyaratan Pelayanan	3,43	93,82	3,46	82,07	- 0,03	11,75
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,42	83,34	3,49	83,20	- 0,08	0,14
4	Jangka Waktu	3,47	97,73	3,54	84,90	- 0,07	12,83
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,46	95,47	3,51	83,89	- 0,05	11,58
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,40	90,94	3,55	85,09	- 0,15	5,85
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,07	93,29	3,51	83,84	- 0,44	9,45
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,41	87,94	3,56	85,45	- 0,15	2,49
	Rata-Rata Kesenjangan					- 0,14	8,35
	Simpangan Baku (Standard Deviation)					0,13	4,94
	Keragaman (Variance)					0,02	24,37
	Ambang Batas Bawah Kesenjangan					- 0,23	4,93
	Ambang Batas Atas Kesenjangan					- 0,05	11,77

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan SFR ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas -0,05. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **"Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online (0,44)"**

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap petugas pelayanan/sistem pelayanan online yang diberikan oleh unit layanan SFR. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.3.2 *GAP Analysis* Sertifikat Operator Radio

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Sertifikat Operator Radio. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan Sertifikat Operator Radio sebesar **3,54** (skala 1-4) atau **84,88** (skala 1-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio adalah **"Sarana dan prasarana pendukung"** dengan nilai sebesar **3,59** atau **86,38**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **"Persyaratan Pelayanan"** dengan nilai sebesar **3,46** atau **82,22**.

Tabel 3.11. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikat Operator Radio Tahun 2023

NO.	INDIKATOR SURVEI	KEPENTINGAN	
		NILAI (1-4)	NILAI (1-100)
1	Informasi Pelayanan	3,59	86,38
2	Persyaratan Pelayanan	3,46	82,22
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,48	82,97
4	Jangka Waktu	3,54	84,69
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,56	85,60
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,59	86,43
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,55	85,09
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,57	85,66
KEPENTINGAN		3,54	84,88

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

Tabel 3.12. *Gap Analysis* Unit Layanan Sertifikat Operator Radio

No	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Informasi Pelayanan	3,68	89,49	3,59	86,38	0,09	3,11
2	Persyaratan Pelayanan	3,90	96,81	3,46	82,22	0,44	14,59
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,97	99,17	3,48	82,97	0,49	16,20
4	Jangka Waktu	3,53	84,43	3,54	84,69	- 0,01	- 0,26
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,86	95,45	3,56	85,60	0,30	9,85
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,87	95,57	3,59	86,43	0,28	9,14
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,81	93,66	3,55	85,09	0,26	8,57
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,92	97,46	3,57	85,66	0,35	11,80
Rata-Rata Kesenjangan						0,28	9,12
Simpangan Baku (Standard Deviation)						0,16	5,51
Keragaman (Variance)						0,03	30,31
Ambang Batas Bawah Kesenjangan						0,16	5,31
Ambang Batas Atas Kesenjangan						0,39	12,94

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan SOR ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,39. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Prosedur/Alur Pelayanan (0,49)**".

Fakta ini menunjukkan bahwa pada kedua indikator ini, pengguna layanan publik Ditjen SDPPI berharap sangat besar terhadap prosedur/alur pelayanan yang diberikan oleh unit layanan SOR. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.3.3 GAP Analysis Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,54** (skala 1-4) atau **84,68** (skala 1-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah "**Informasi Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,58** atau **86,20**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Persyaratan Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,51** atau **83,80**.

Tabel 3.13. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tahun 2023

NO.	INDIKATOR SURVEI	KEPENTINGAN	
		NILAI (1-4)	NILAI (1-100)
1	Informasi Pelayanan	3,58	86,20
2	Persyaratan Pelayanan	3,51	83,80
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,51	83,90
4	Jangka Waktu	3,52	84,31
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,51	83,90
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,57	85,82
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,55	85,07
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,53	84,42
KEPENTINGAN		3,54	84,68

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

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

No.	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Informasi Pelayanan	3,72	90,84	3,58	86,20	0,14	4,64
2	Persyaratan Pelayanan	3,68	89,28	3,51	83,80	0,17	5,48
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,65	88,29	3,51	83,90	0,14	4,39
4	Jangka Waktu	3,81	93,67	3,52	84,31	0,29	9,36
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,95	98,30	3,51	83,90	0,44	14,40
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,98	99,44	3,57	85,82	0,41	13,62
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,58	86,15	3,55	85,07	0,03	1,08
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,95	98,21	3,53	84,42	0,42	13,79
Rata-Rata Kesenjangan						0,25	8,34
Simpangan Baku (Standard Deviation)						0,16	5,15
Keragaman (Variance)						0,02	26,51
Ambang Batas Bawah Kesenjangan						0,15	4,78
Ambang Batas Atas Kesenjangan						0,36	11,91

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,36. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Tarif Biaya Pelayanan**"

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

3.3.4 GAP Analysis Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi. Indeks Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Indeks Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Indeks Kepentingan Indikator untuk layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **3,52** (skala 1-4) atau **84,04** (skala 1-100). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diharapkan oleh pengguna layanan cukup tinggi.

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi pada Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi adalah "**Informasi Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,58** atau **86,01**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Prosedur/Alur Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,49** atau **83,18**.

Tabel 3.15. Indeks Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Tahun 2023

NO.	INDIKATOR SURVEI	KEPENTINGAN	
		NILAI (1-4)	NILAI (1-100)
1	Informasi Pelayanan	3,58	86,01
2	Persyaratan Pelayanan	3,49	83,26
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,49	83,18
4	Jangka Waktu	3,52	84,24
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,50	83,44
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,53	84,50
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,51	83,99
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,51	83,72
KEPENTINGAN		3,52	84,04

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

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

No	Layanan	IKM		KEPENTINGAN		GAP	
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100
1	Informasi Pelayanan	3,58	86,21	3,58	86,01	0,00	0,20
2	Persyaratan Pelayanan	3,75	91,78	3,49	83,26	0,26	8,52
3	Prosedur/Alur Pelayanan	3,84	94,77	3,49	83,18	0,35	11,59
4	Jangka Waktu	3,69	89,74	3,52	84,24	0,17	5,50
5	Tarif/Biaya Pelayanan	3,69	89,74	3,50	83,44	0,19	6,30
6	Sarana Prasarana Pendukung	3,67	89,24	3,53	84,50	0,14	4,74
7	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,84	94,81	3,51	83,99	0,33	10,82
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,85	95,13	3,51	83,72	0,34	11,41
Rata-Rata Kesenjangan						0,22	7,38
Simpangan Baku (Standard Deviation)						0,12	3,97
Keragaman (Variance)						0,01	15,75
Ambang Batas Bawah Kesenjangan						0,14	4,63
Ambang Batas Atas Kesenjangan						0,31	10,13

Pada *Gap Analysis* untuk Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi ketentuan untuk menyatakan bahwa *Gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas atas toleransi kesenjangan, yaitu di atas 0,31. Dari Tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator "**Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online (0,33)**".

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

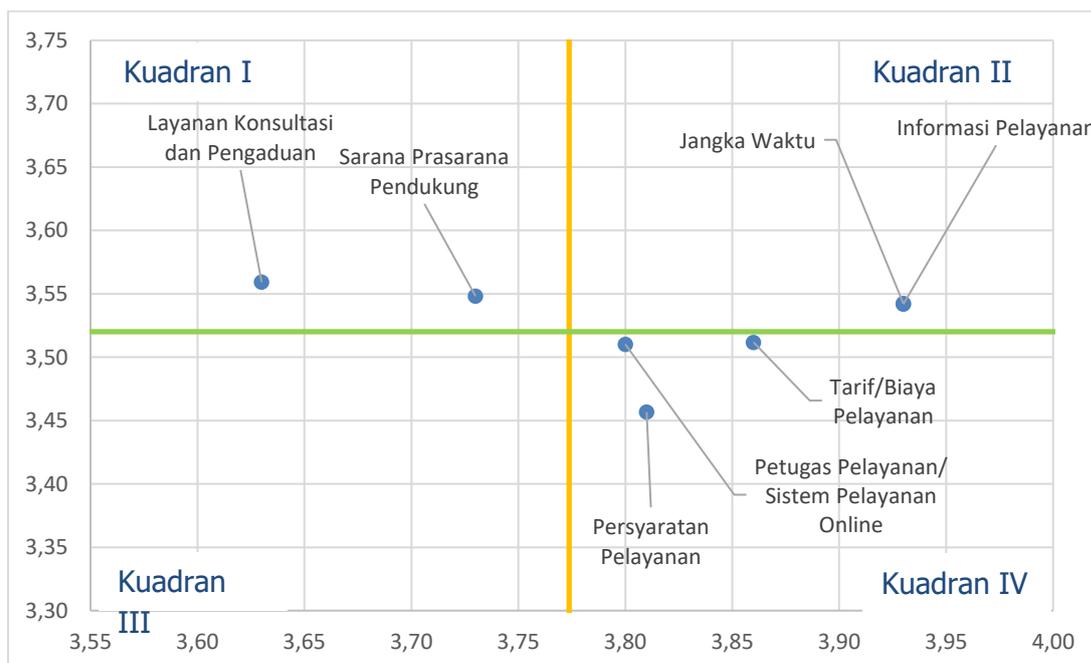
3.4. **IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023**

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

- X1 : Informasi Pelayanan
- X2 : Persyaratan Pelayanan
- X3 : Prosedur/Alur Pelayanan
- X4 : Jangka Waktu
- X5 : Tarif/Biaya Pelayanan
- X6 : Sarana Prasarana Pendukung
- X7 : Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online
- X8 : Layanan Konsultasi dan Pengaduan

3.4.1. **Importance Performance Analysis Perizinan Spektrum Frekuensi Radio**

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Ditjen SDPPI tahun 2023 tersaji pada gambar dibawah ini berikut.



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

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

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

1. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
2. Sarana Prasarana Pendukung

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. Jangka Waktu
2. Informasi Pelayanan

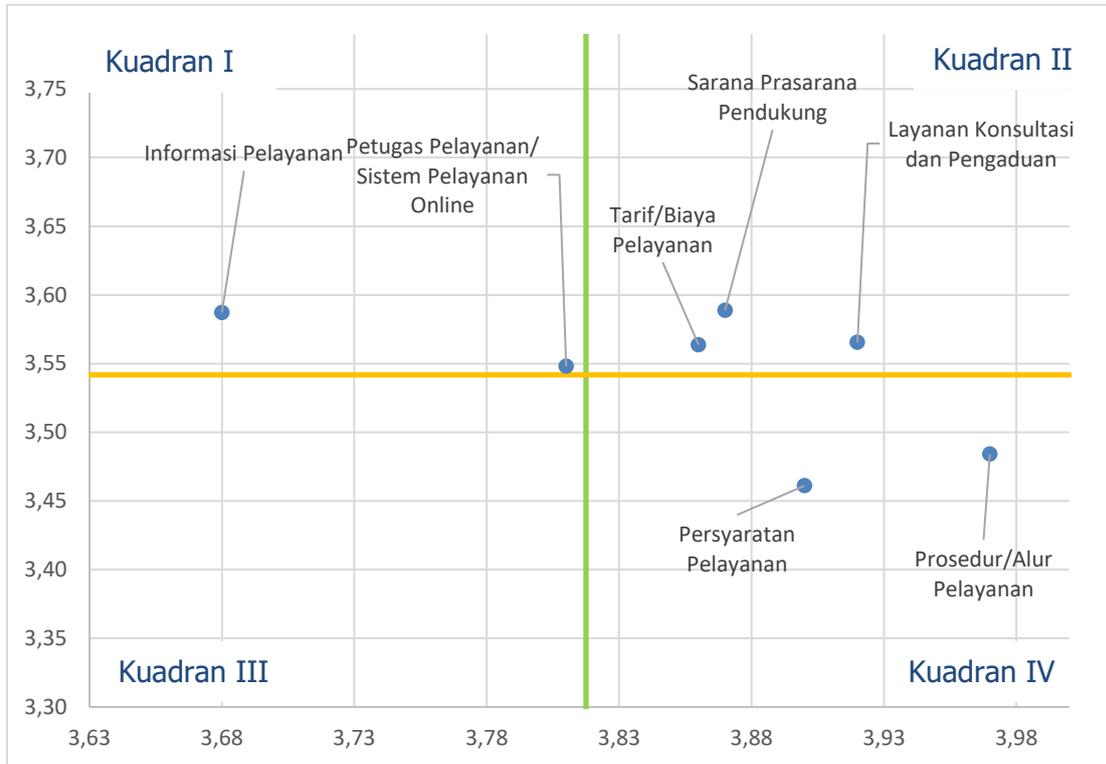
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

1. Persyaratan Pelayanan
2. Tarif/Biaya Pelayanan
3. Petugas Pelayanan/Sistem Pelayanan Online

3.4.2. Importance Performance Analysis Sertifikasi Operator Radio

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Operator Radio Ditjen SDPPI tahun 2023 tersaji pada gambar dibawah ini berikut.



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

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

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

1. Informasi Pelayanan.
2. 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. Indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah:

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

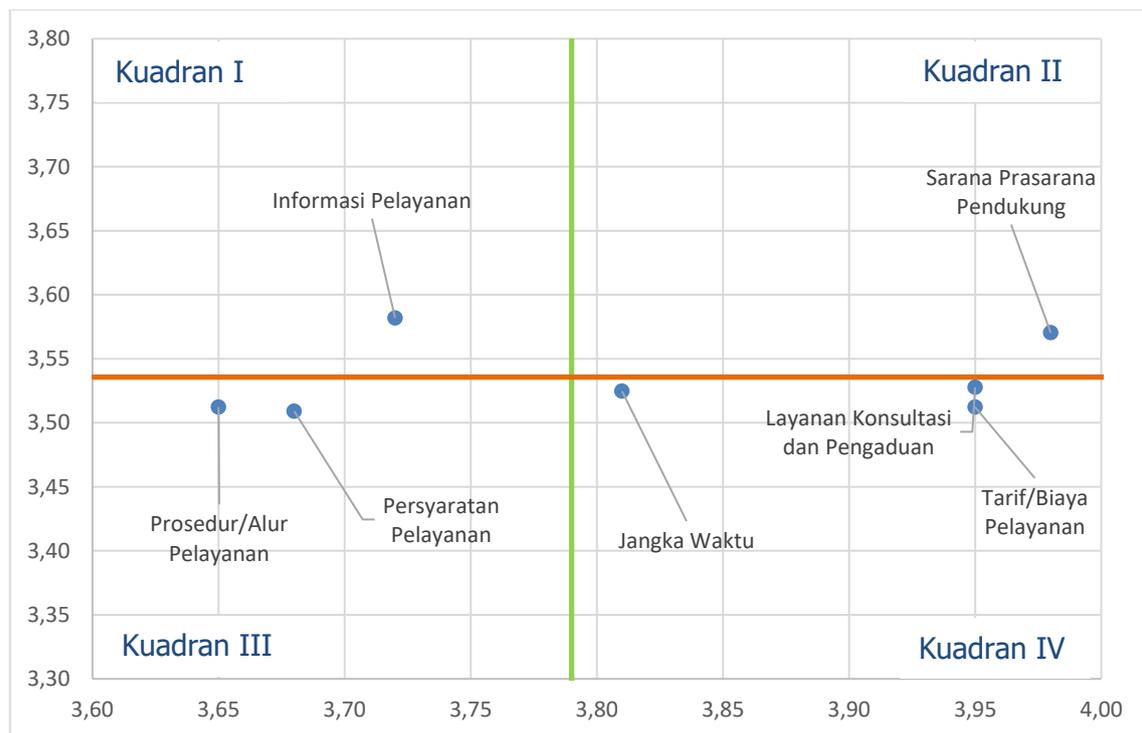
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur/Alur Pelayanan

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

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI tahun 2023 tersaji pada gambar dibawah ini berikut.



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

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

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

1. 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 ini adalah

1. Sarana dan 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-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini adalah

1. Prosedur/Alur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan.

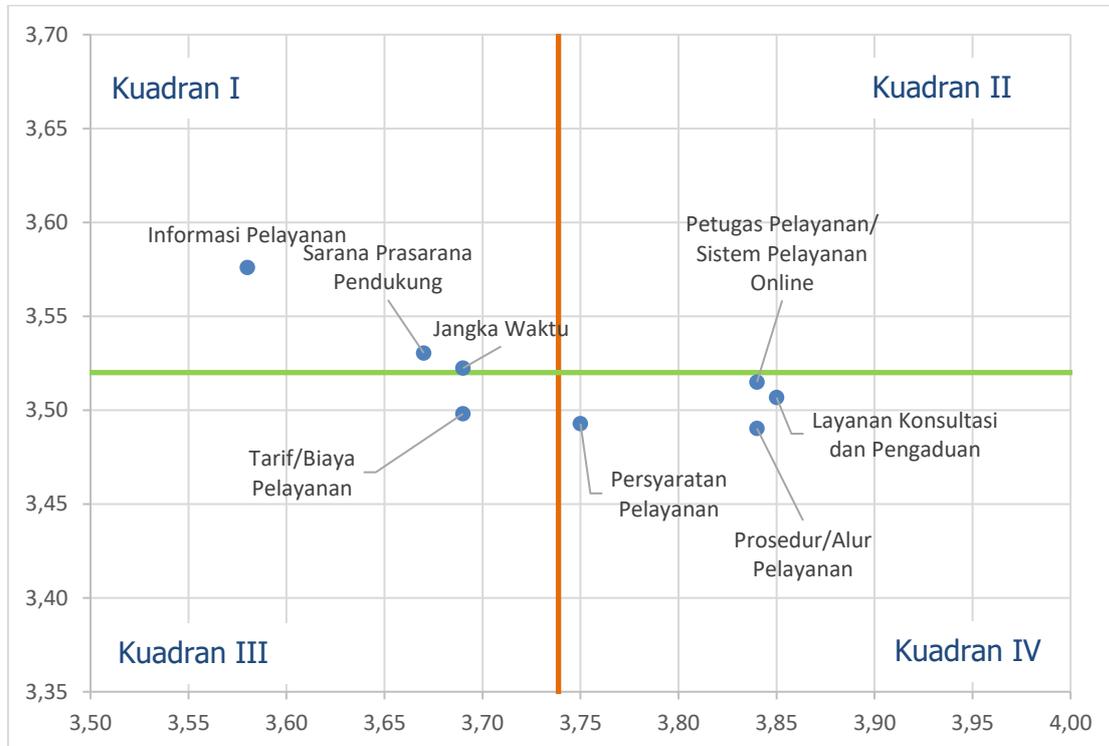
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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. Jangka Waktu
2. Layanan Konsultasi dan Pengaduan
3. Tarif/Biaya Pelayanan

3.4.4. Importance Performance Analysis Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi Ditjen SDPPI tahun 2023 tersaji pada gambar dibawah ini berikut.



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

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

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

1. Informasi Pelayanan
2. Sarana dan Prasarana Pendukung
3. Jangka Waktu

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

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

1. Tarif/Biaya 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. Prosedur/Alur Pelayanan
3. Petugas Pelayanan / Sistem Pelayanan Online
4. Layanan Konsultasi Pengaduan

3.5. IIPP PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI TAHUN 2023

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

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

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

Tabel 3.17. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI

No	Pelayanan Publik	2023	
		Skala (1-4)	Skala (1-10)
1	Ditjen SDPPI	3,57	8,93
2	IIPP Eksternal	3,78	9,45
3	IIPP Internal	3,27	8,18
4	IIPP Pakar	3,67	9,17

Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI pada tahun 2023 sebesar **8,93** (skala ukur 1-10). Nilai IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Hasil penilaian IIPP Pelayanan Publik menunjukkan bahwa Ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penilaian IIPP tertinggi diperoleh dari pihak eksternal sebesar 9,45 dan pakar 9,17 yang dapat menjadi data konfirmasi bahwa layanan sudah diberikan secara berintegritas. Pihak internal memberikan penilaian terendah 8,18, namun demikian nilai tersebut sudah di atas standar yang ditetapkan oleh KPK yang menunjukkan bahwa tidak ada lagi hal-hal yang dinilai negatif terjadi di unit layanan publik yang disurvei.

Tabel 3.18. Perkembangan IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2019 – 2023

No.	Pelayanan Publik	2019		2020		2021		2022		2023	
		IIPP	IIPP	Naik / Turun (%)							
1	Ditjen SDPPI	8,28	8,72	5,31%	8,9	2,06%	8,97	0,79%	8,93	-0,41%	
2	IIPP Eksternal	8,02	8,97	11,85%	9,03	0,67%	9,21	1,99%	9,45	2,61%	
3	IIPP Internal	8,12	8,24	1,48%	8,39	1,82%	8,54	1,79%	8,18	-4,22%	
4	IIPP Pakar	8,7	8,96	2,99%	9,29	3,68%	9,15	-1,51%	9,17	0,22%	

Berdasarkan Tabel diatas IIPP Ditjen SDPPI Tahun 2023 bernilai **8,93** mengalami penurunan dari tahun sebelumnya sebesar -0,41% dibandingkan dengan tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat sedikit penurunan nilai integritas Ditjen SDPPI dalam memberikan layanan publik. Penurunan nilai integritas Ditjen SDPPI terjadi meskipun terdapat Kenaikan IIPP pihak eksternal sebesar 2,61% sebesar 9,45.

3.5.1 IIPP Eksternal

Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Eksternal Ditjen SDPPI Tahun 2023 terdiri atas 5 (Lima) indikator yaitu **"Diskriminasi Pelayanan"**, **"Pelayanan Diluar Prosedur"**, **"Penerimaan Imbalan"**, **"Pungutan Liar"**, dan **"Percaloan/Perantara Tidak Resmi"**. Rincian nilai IIPP Eksternal Ditjen SDPPI dapat dilihat pada Tabel berikut ini

Tabel 3.19. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Eksternal Ditjen SDPPI

No.	Indikator	Skala 1-10			
		SFR	SOR	Pengujian	Sertifikasi
1	Diskriminasi Pelayanan	9.35	9.68	9.37	8.29
2	Pelayanan Diluar Prosedur	9.75	9.69	8.58	9.84
3	Penerimaan Imbalan	9.88	9.73	9.79	9.85
4	Pungutan Liar	9.80	9.82	9.17	9.22
5	Percaloan/Perantara Tidak Sah	9.78	9.87	8.67	8.75
Nilai IIPP Eksternal Ditjen SDPPI		9.71	9.76	9.12	9.19

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sebesar **9,71** (skala ukur 1-10), Sertifikasi Operator Radio sebesar **9,76** (skala ukur 1-10), Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **9,12** (skala ukur 1-10), Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **9,19** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10) artinya semua layanan eksternal ditjen SDPPI sudah berintegritas dalam melayani masyarakat pengguna.

Jika dilihat dari indikator IIPP maka dapat terlihat bahwa semua indikator sudah mendapatkan penilaian lebih dari 6,00. (skala 1-10). Indikator IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio yang mendapatkan penilaian terbesar yaitu **"Penerimaan Imbalan"** dengan nilai IIPP sebesar **9,88**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator **"Diskriminasi Pelayanan"** dengan nilai **9,35**. Indikator IIPP Sertifikasi Operator Radio yang mendapatkan penilaian terbesar yaitu **"Percaloan/Perantara Tidak Sah"** dengan nilai IIPP sebesar **9,87**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator **"Diskriminasi Pelayanan"** dengan nilai **9,68**. Indikator IIPP Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi yang mendapatkan penilaian terbesar yaitu **"Penerimaan Imbalan"** dengan nilai IIPP sebesar **9,79**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator **"Pelayanan Diluar Prosedur"** dengan nilai **8,58**. Indikator IIPP Sertifikasi Alat Telekomunikasi dan Perangkat Telekomunikasi yang mendapatkan penilaian terbesar yaitu **"Penerimaan Imbalan"** dengan nilai IIPP sebesar **9,85**; sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah indikator **"Diskriminasi Pelayanan"** dengan nilai **8,29**.

3.5.2 IIPP Internal

Responden yang dilakukan pengukuran terhadap Indeks Integritas Pelayanan Publik pihak internal adalah satuan kerja Ditjen. SDPPI sebanyak 281 orang. Pengukuran Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Internal terdiri atas 4(empat) indikator yaitu **"Budaya Organisasi"**, **"Sistem Anti Korupsi"**, **"Pengelolaan SDM"** dan **"Pengelolaan Anggaran"**. Rincian nilai IIPP unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal dapat dilihat pada Tabel Dibawah ini.

Tabel 3.20. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Internal.

No.	Indikator	Internal	
		Skala (1-4)	Skala (1-10)
1	Budaya Organisasi	3,42	8,26
2	Sistem Anti Korupsi	3,39	8,16
3	Pengelolaan Sumber Daya Manusia	3,32	7,96
4	Pengelolaan Anggaran	3,45	8,35
Nilai IIPP Internal		3,39	8,18

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Internal sebesar **3,27** (skala ukur 1-4) atau **8,18** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP tertinggi yaitu **"Pengelolaan Anggaran"** dengan nilai IIPP sebesar **8,35**. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP terendah yaitu **"Pengelolaan SDM"** dengan nilai IIPP sebesar **7,96**.

3.5.3 IIPP Pakar

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

Tabel 3.21. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI Pihak Pakar.

No.	Indikator	Pakar	
		Skala (1-4)	Skala (1-10)
1	Transparansi	3,78	9,34
2	Sistem Anti Korupsi	3,67	9,00
Nilai IIPP Pakar		3,72	9,17

Berdasarkan Tabel diatas terlihat bahwa Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pakar sebesar **3,72** (skala ukur 1-4) atau **9,17** (skala ukur 1-10). Angka IIPP ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00** (skala ukur 1-10). Semua indikator sudah berada di atas nilai 6,00 sehingga hal tersebut sudah sangat bagus. Indikator yang menghasilkan nilai IIPP tertinggi yaitu **"Transparansi"** dengan nilai IIPP sebesar **9,34**.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. KESIMPULAN

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

- 1) Hasil survei IKM Ditjen SDPPI tahun 2023 menunjukkan bahwa pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI sudah sangat baik berdasarkan penilaian masyarakat/pengguna layanan publik.
- 2) Secara umum pelanggan Ditjen SDPPI sudah sangat puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **92,74** dengan mutu pelayanan "**A**" dengan kinerja pelayanan "**SANGAT BAIK**". Hasil tersebut juga dapat dilihat dari nilai IKM tiap jenis layanan publik, yaitu:
 - a. IKM Perizinan Spektrum Frekuensi Radio berada pada nilai **92,52** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - b. IKM Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP) berada pada nilai **94,00** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - c. IKM Pengujian dan kalibrasi alat dan perangkat telekomunikasi berada pada nilai **93,02** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
 - d. IKM Sertifikasi alat dan perangkat telekomunikasi berada pada nilai **91,43** yang berarti pelayanan sudah "**SANGAT BAIK**".
- 3) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara keseluruhan sudah mendapatkan kategori "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,93** (Skala 1-10). Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI berdasarkan Internal sudah mendapatkan kategori "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **8,18** (Skala 1-10). Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI berdasarkan Pakar sudah mendapatkan kategori "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,17** (Skala 1-10). IIPP 5 (Lima) unit layanan publik Ditjen SDPPI, adalah:
 - a. IIPP Perizinan Spektrum Frekuensi Radio sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,71**.
 - b. IIPP Sertifikat Operator Radio sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,76**.
 - c. IIPP Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,12**.
 - d. IIPP Sertifikat Alat dan Perangkat Telekomunikasi sudah "**SANGAT BERINTEGRITAS**" dengan nilai **9,19**.

4.2. REKOMENDASI

4.2.1. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Berdasarkan hasil survei pelayanan publik tahun 2023 diperoleh permasalahan yang harus diperhatikan oleh Ditjen SDPPI. Data tersebut merupakan data yang diperoleh dari responden yang menggambarkan kondisi layanan public. Berikut dijabarkan hasil rekomendasi tiap jenis layanan publik di Ditjen SDPPI yang tersaji pada tabel berikut.

Tabel 0.1. Rekomendasi Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI

Unit Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)	
Spektrum Frekuensi Radio	Prosedur/Alur Layanan	3,50	1. Memaksimalkan Ketersediaan informasi terkait prosedur layanan yang ada
			2. Mempermudah dan diintegrasikan alur atau prosedur layanan
			3. Mengefektifkan ketersediaan informasi tentang status permohonan
Sertifikasi Operator Radio	Jangka Waktu	3,53	Meningkatkan ketersediaan serta dukungan sistem informasi tentang waktu penyelesaian setiap prosedur/alur/tahapan layanan (menu tracking)
Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Petugas Pelayanan/ Sistem Pelayanan Online	3,58	1. Mengoptimalkan kompetensi petugas contact center dalam menjawab pengaduan pengguna Layanan
			2. Mengembangkan kompetensi petugas dalam memberikan asistensi/konsultasi layanan
Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Informasi Pelayanan	3,58	Mengoptimalkan ketersediaan dan memperjelas informasi tentang standar produk layanan

4.2.2. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik di Ditjen SDPPI

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

Tabel 0.2. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Eksternal

Pihak Layanan	Unit Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Rekomendasi
		Indikator	Nilai (Skala 1-10)	
Eksternal	Spektrum Frekuensi Radio	Diskriminasi Pelayanan	9,35	pegawai/petugas layanan harus bersikap tegas terhadap pemberian layanan sehingga tidak ada perlakuan khusus pada orang tertentu seperti jalur cepat, prioritas dan memotong antrian
	Sertifikasi Operator Radio	Diskriminasi Pelayanan	9,68	Peniadaan pemberlakuan khusus pada orang tertentu dalam memberikan pelayanan (jalur cepat, prioritas, memotong antrian, dll)
	Pengujian dan Kalibrasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Pelayanan Diluar Prosedur	8,58	Petugas layanan tidak melakukan pelayanan di luar waktu pelayanan resmi yang dikeluarkan oleh BBPPT SDPPI
	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	Diskriminasi Pelayanan	8,29	Menghilangkan perlakuan khusus dalam memberikan pelayanan seperti jalur cepat, prioritas dan memotong antrian pada orang tertentu.

Tabel 0.3. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Internal

Pihak Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)	
Internal	Pengelolaan Sumber Daya Manusia	3,32	1. Pembebasan hak istimewa saat penerimaan pegawai seperti kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan dan almamater
			2. Penilaian kinerja dilakukan secara objektif termasuk pemberian reward ataupun punishment
			3. Pengelolaan SDM yang bebas dari keistimewaan seperti kepentingan pribadi, hubungan kekerabatan dan almamater

Tabel 0.4. Rekomendasi Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Pihak Pakar

Pihak Layanan	Hal yang Perlu Ditingkatkan		Rekomendasi
	Indikator	Nilai (Skala 1-4)	
Pakar	Sistem Anti Korupsi	3,67	Meningkatkan sistem pencegahan korupsi yang ada di Ditjen SDPPI dengan efektifitas

LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Kegiatan Pelatihan Enumerator



Lampiran 2. Foto Kegiatan Pelaksanaan Survei

