

## **RINGKASAN EKSEKUTIF**

# **PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DITJEN SDPPI MELALUI SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK**

**TAHUN 2013**

## **I. Latar Belakang**

Terdapat 4 (empat) bidang penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan Ditjen SDPPI, yaitu :

- (1) 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.
- (2) Sertifikasi Operator Radio, yaitu layanan publik sertifikasi untuk operator radio, pelayanan amatir radio dan komunikasi radio antar penduduk.
- (3) Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi, yaitu sertifikasi alat dan perangkat Telekomunikasi.
- (4) Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dan pengujian alat dan perangkat telekomunikasi.

Untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat/pengguna layanan diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan dengan Permenpan no 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

## **II. Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Ditjen SDPPI dalam hal pelayanan publik, sedangkan tujuan kegiatan ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
2. Mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik terhadap 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.
3. Mengukur skor penilaian "Komponen Hasil" yang akan menentukan panel penilaian hasil 4 (empat) jenis layanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI, sesuai dengan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012.
4. Analisis data terhadap IKM, Indeks Integritas dan skor penilaian untuk menghasilkan perencanaan strategis peningkatan layanan publik yang harus dilaksanakan Ditjen SDPPI.

## **III. Ruang Lingkup Kegiatan**

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan survei kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik bidang sumber daya dan perangkat pos dan informatika di Ditjen SDPPI berdasarkan parameter yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB dan KPK (Survei Integritas dan Penilaian Inisiatif Anti Korupsi).
- b. Pembuatan perencanaan strategi dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan selanjutnya, berdasarkan hasil survei tersebut

#### **IV. Output dan Outcome**

Output dari kegiatan ini adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
3. Dari kedua indeks ini, dapat diperoleh skor penilaian "Komponen Hasil" yang akan menentukan panel penilaian hasil instansi, sesuai yang tercantum dalam Tabel 4 pada PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012
4. Analisis data terhadap IKM, Indeks Integritas dan skor penilaian akan menghasilkan sebuah perencanaan strategis peningkatan pelayanan publik yang harus dilaksanakan

Sedangkan Outcome kegiatan ini adalah hasil dari kegiatan ini dapat digunakan sebagai dasar bagi Ditjen SDPPI untuk peningkatan pelayanan publik dalam rangka memenuhi salah satu sasaran terwujudnya *Good Corporate Governance*.

#### **V. PENDEKATAN DAN METODOLOGI**

Pendekatan ilmiah yang akan digunakan dalam kegiatan "Peningkatan Pelayanan Publik Bidang Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika" adalah **Quantitative Research** dan **Qualitative Research**.

Pendekatan **Quantitative Research** yang digunakan adalah survei langsung ke lapang (*Field Survey*) untuk melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner, sedangkan pendekatan **Qualitative Research** adalah *Focus Group Discussion* (FGD).

Metodologi pelaksanaan kegiatan terdiri dari :

##### **5.1 Tahap Persiapan**

Tahap persiapan terbagi menjadi 3 (tiga) uraian kegiatan, yaitu:

###### **1. Penyusunan Kuesioner**

Dalam kegiatan survei ini ada 2 (dua) jenis kuesioner yaitu kuesioner untuk survei lapangan dan kuesioner untuk FGD. Kuesioner untuk survei lapangan terdiri dari kuesioner survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan dan kuesioner survei integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI.

Kuesioner survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan disusun berdasarkan Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 yang memuat indikator-indikator berikut ini :

- 1) Prosedur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan.
- 4) Kesopanan dan keramahan petugas.
- 5) Kenyamanan dan keamanan lingkungan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan.
- 7) Kedisiplinan petugas pelayanan.

- 8) Tanggung jawab petugas pelayanan.
- 9) Kenyamanan masyarakat dalam berinteraksi dengan petugas.
- 10) Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
- 11) Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan.
- 13) Kepastian biaya pelayanan.
- 14) Kewajaran biaya pelayanan.
- 15) Keadilan mendapatkan pelayanan.
- 16) Kepedulian unit layanan terhadap masyarakat.
- 17) Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat.

Tujuh belas indikator ini akan dikelompokkan ke dalam 5 (lima) variabel kualitas pelayanan sesuai dengan metode **SERVQUAL**, yaitu :

- 1) Bukti Kualitas Pelayanan (*Tangibles*)
- 2) Keterandalan Pelayanan (*Reliability*)
- 3) Daya Tanggap Pelayanan (*Responsiveness*)
- 4) Jaminan Pelayanan (*Assurances*)
- 5) Sikap Empati Petugas (*Emphaty*)

Butir-butir pertanyaan dalam kuesioner untuk mengukur indeks integritas menggunakan butir-butir pertanyaan pada survei integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh KPK.

Kuesioner FGD akan digunakan sebagai media untuk menampung pendapat para peserta FGD tentang bobot atau tingkat kepentingan elemen dari variabel dan indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI, sedangkan variabel dan indikator survei integritas pelayanan publik menggunakan variabel dan indikator yang digunakan oleh KPK.

## **2. Penyusunan Metode Sampling**

Penentuan responden yang akan menjadi sampel ditentukan secara acak berdasarkan daftar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI yang disediakan oleh unit layanan publik Ditjen SDPPI.

## **3. Pelatihan Interviewer**

Pelatihan *interviewer* ini memuat materi pelatihan tentang :

- 1) Penguasaan semua pertanyaan dalam kuesioner;
- 2) Teknik pendekatan diri (*Personal Approach*) kepada calon responden;
- 3) Kemampuan berkomunikasi (*Communication Skill*);
- 4) Teknik wawancara (*Interview Technique*);
- 5) Teknik pengisian kuesioner.

Metode yang akan dipergunakan dalam pelatihan *interviewer* menggunakan metode penyampaian materi oleh Tenaga Ahli konsultan di depan kelas (*Classroom*) dan simulasi wawancara (*roleplay*) diantara sesama *interviewer*.

## 5.2. Pelaksanaan Survei dan FGD

Pelaksanaan kegiatan terbagi menjadi 2 (dua) jenis kegiatan, yaitu pelaksanaan survei lapangan dan FGD.

FGD dilaksanakan untuk menentukan variabel dan indikator survei, serta untuk menentukan bobot variabel dan indikator survei. Peserta FGD terdiri dari 3 (tiga) kelompok yaitu; 1) Pejabat struktural/staf Ditjen SDPPI, 2) Pengguna Layanan Ditjen SDPPI, dan 3) Akademisi, LSM dan pengamat telekomunikasi.

Data yang diperoleh dari hasil FGD diolah dengan menggunakan piranti lunak komputer (*software*) *Expert Choice*. Data yang dihasilkan oleh *Expert Choice* berupa bobot setiap variabel dan indikator.

## 5.3. Pelaporan

Untuk penulisan laporan diperlukan kegiatan berikut :

### 1. *Quality Control, Coding, Entry dan Cleaning Data*

Proses *Quality Control* (QC) data diperlukan setelah pengumpulan data dan tahap *pre-processing* pemasukandan analisis data. QC data meliputi kegiatan pemeriksaan terhadap kesalahan dalam pengisian kuesioner, kelengkapan pengisian kuesioner (*completeness*) dan kekonsistenan jawaban (*consistency*). Pemeriksaan ini dilakukan pada semua (100%) kuesioner yang diterima.

Setelah kuesioner melewati QC, maka tahap selanjutnya adalah pemberian kode (*Coding*) berupa angka skor terhadap semua pilihan jawaban dalam kuesioner. *Coding* ini untuk keperluan *entry* data ke komputer.

Setelah setiap pilihan jawaban dalam kuesioner diberi kode, maka kegiatan selanjutnya adalah memasukan data ke komputer (*entry data*) melalui piranti lunak (*software*) komputer.

Tahap terakhir sebelum data diolah dan dianalisis adalah proses pembersihan (*Cleaning*) data. *Cleaning* data ini merupakan proses untuk mendeteksi kesalahan pada saat entry data dan membetulkannya. *Cleaning* Data ini dilakukan dengan cara membandingkan data yang tertera pada lembar kuesioner dengan data yang ada dalam *software* komputer.

### 2. *Pengolahan dan Analisis Data*

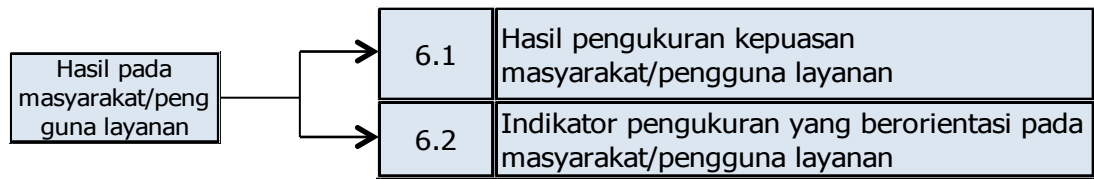
Analisis ini digunakan untuk meringkas penyajian data survei sehingga dihasilkan informasi penting yang terdapat dalam data ke dalam bentuk yang lebih ringkas dan sederhana, seperti dalam bentuk tabel dan grafik yang akhirnya mengarah pada penjelasan dan penafsiran data.

Analisis data bertujuan untuk mendapatkan hasil :

- a. Indeks Kepuasan Pelanggan Ditjen SDPPI Kemkominfo.
- b. Indeks Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Kemkominfo.
- c. Skor Penilaian "Komponen Hasil".

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, indeks kepuasan pelanggan (IKP) dan indeks integritas pelayanan publik menjadi komponen utama untuk menentukan skor

penilaian "Komponen Hasil" dengan rumus seperti terlihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Sub-kriteria dari Hasil pada Masyarakat/Pengguna Layanan

$$\text{Komponen Hasil} = \frac{\text{IKP} + \text{IIPP}}{2}$$

dimana : IKP = Indeks Kepuasan Pelanggan (skala 1 – 4)

IIPP = Indeks Integritas Pelayanan Publik (skala 0 – 10)

Komponen Hasil dihitung dalam skala 0 – 100

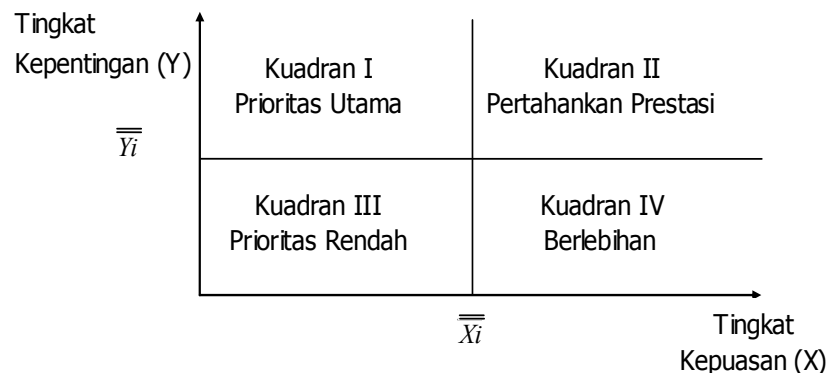
Selanjutnya skor "Komponen Hasil" ini akan dibandingkan dengan tabel II-1 tentang Format Penilaian Komponen Hasil pada PermenPAN-RBNo. 1 Tahun 2012.

Tabel 1. Format Penilaian Komponen Hasil (*Results*).

No	Panel Penilaian Hasil	Skor
1	Tidak ada hasil dan/atau tidak tersedia informasi terkait hal ini	0 – 10
2	Hasil menunjukkan kecenderungan negatif dan/atau hasil yang dicapai tidak relevan dengan target yang ingin dicapai	11 – 30
3	Hasil menunjukkan kecenderungan mendatar dan/atau beberapa target yang relevan terpenuhi	31 – 50
4	Hasil menunjukkan kecenderungan perbaikan dan/atau sebagian besar target yang relevan terpenuhi	51 – 70
5	Hasil menunjukkan perkembangan yang substansial dan/atau semua target yang relevan terpenuhi	71 – 90
6	Hasil yang sangat baik dan berkesinambungan telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi. Perbandingan dengan instansi lain untuk semua hasil yang dicapai bersifat positif	91 – 100

d. *Importance-Performance Analysis (IPA) dan Gap Analysis.*

Tingkat kinerja (Y) dan tingkat kepentingan (Y) dari setiap indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar II-2.



Gambar 2. Kuadran *Importance-Performance Analysis*

### **Kuadran I (Prioritas Utama).**

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang dianggap penting (Harapan Tinggi), tetapi pada kenyataannya indikator-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 (*Improvement*) pelayanan dimasa yang akan datang.

### **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (Harapan Tinggi), dan memiliki Kinerja yang tinggi. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah indikator-indikator yang telah bisa memuaskan pengguna layanan dalam mengurus layanan di SDPPI Kemkominfo.

### **Kuadran III (Prioritas Rendah).**

Kuadran III ini memuat indikator-indikator kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (Harapan Rendah), dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidak istimewa (Kinerja Rendah).

### **Kuadran IV (Melebihi Harapan)**

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

## **3. Penyusunan Laporan**

Berdasarkan data yang dihasilkan pada tahap pengolahan dan analisis data, serta interpretasi dari masing-masing data tersebut, maka disusun laporan akhir survei.

Laporan akhir survei terdiri dari :

1. *Executive Summary*.
2. Pendahuluan : Latar Belakang, Maksud dan Tujuan Penelitian, dan Output dan Outcome.
3. Pendekatan dan Metodologi.
4. Analisis hasil survei, yang menjelaskan tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat integritas pelayanan publik Ditjen SDPPI Kemkominfo.
5. Kesimpulan dan rekomendasi.

## **4. Presentasi Hasil Survei**

Rangkaian terakhir dari seluruh tahapan kegiatan survei ini adalah pemaparan hasil survei dihadapan Tim Ditjen SDPPI Kemkominfo. Sedangkan jadwal pemaparannya disesuaikan dengan kesediaan waktu Pimpinan Ditjen SDPPI Kemkominfo.

## VI. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 6.1. HASIL FGD

Pengolahan data hasil FGD yang telah diolah menggunakan piranti lunak komputer (*software*) *Expert Choice* 2000 menghasilkan bobot masing-masing variabel dan indikator sebagai berikut:

Tabel 2. Variabel dan indikator Survei Kepuasan Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI.

Indeks Kepuasan	No	Variabel	Bobot	No	Indikator	Bobot
Indeks Kepuasan Masyarakat ( <i>Public Satisfaction Index</i> )	1	Bukti Kualitas Pelayanan ( <i>Tangibles</i> )	0,269	1	Kejelasan prosedur pelayanan	0,295
				2	Kejelasan persyaratan pelayanan	0,317
				3	Kejelasan petugas unit layanan	0,179
				4	Kesopanan dan Keramahan petugas unit layanan	0,109
				5	Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (gedung, loket, dan fasilitas kerja unit layanan)	0,100
	2	Keterandalan Pelayanan ( <i>Reliability</i> )	0,166	6	Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,286
				7	Kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat/pengguna layanan	0,286
				8	Tanggungjawab petugas unit layanan	0,286
				9	Kenyamanan masyarakat/pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan	0,143
	3	Daya Tanggap Pelayanan ( <i>Responsiveness</i> )	0,217	10	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	0,500
				11	Respon terhadap keluhan dan saran masyarakat/pengguna layanan	0,500
	4	Jaminan Pelayanan ( <i>Assurances</i> )	0,249	12	Kepastian jadwal pelayanan	0,246
				13	Kepastian biaya pelayanan	0,289
				14	Kewajaran biaya pelayanan	0,175
				15	Keadilan mendapatkan pelayanan	0,289
	5	Sikap Empati Petugas ( <i>Empathy</i> )	0,100	16	Kepedulian petugas unit layanan terhadap masyarakat/pengguna layanan	0,500
				17	Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu masyarakat/pengguna layanan	0,500

Variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2013 menggunakan variabel dan indikator serta bobot yang digunakan oleh KPK dalam melakukan survei Integritas Pelayanan Publik di Indonesia.



Tabel 3. Variabel dan indikator serta Bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

Integritas	Variabel	Bobot	Indikator	Bobot	Sub-Indikator	Bobot
Indeks Integritas Pelayanan Publik	Pengalaman Integritas	0.667	Pengalaman Korupsi	0.250	Frekuensi pemberian gratifikasi	0.550
					Jumlah/Besaran gratifikasi	0.210
					Waktu pemberian gratifikasi	0.240
			Cara Pandang thd Korupsi	0.750	Arti pemberian gratifikasi	0.250
					Tujuan pemberian gratifikasi	0.750
	Poptensi Integritas	0.333	Lingkungan Kerja	0.127	Kebiasaan pemberian gratifikasi	0.392
					Kebutuhan pertemuan di luar prosedur	0.164
					Keterlibatan calo	0.221
					Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan	0.100
					Suasana/kondisi di sekitar pelayanan	0.123
			Sistem Administrasi	0.280	Kepraktisan SOP	0.281
					Keterbukaan informasi	0.584
					Pemanfaatan teknologi informasi	0.135
			Perilaku Individu	0.280	Keadilan dalam layanan	0.413
					Ekspektasi petugas terhadap gratifikasi	0.327
Perilaku pengguna layanan	0.260					
Pencegahan Korupsi	0.313	Tingkat Upaya Anti Korupsi	0.750			
		Mekanisme pengaduan masyarakat	0.250			

## 6.2. HASIL SURVEI LAPANGAN

Survei lapangan terdiri dari 2 (dua) jenis survei, yaitu survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan survei integritas pelayanan publik untuk mengukur indeks integritas pelayanan publik di Ditjen SDPPI.

### 6.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Kemkominfo

IKM Ditjen SDPPI bernilai **3,034** (skala 1 – 4) atau **75,85** (skala 1 – 100). IKM Ditjen SDPPI pada tahun 2013 berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio bernilai **3,033** (skala 1 – 4) atau **75,83** (skala 1 – 100). IKM Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio bernilai **3,102** (skala 1 – 4) atau **77,56** (skala 1 – 100). IKM Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi bernilai **3,046** (skala 1 – 4) atau **76,15** (skala 1 – 100). IKM Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada nilai **2,965** (skala 1 – 4) atau **74,13** (skala 1 – 100). IKM Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi berada pada interval mutu pelayanan "B" dengan kinerja pelayanan "Baik".

Tabel rangkuman tentang perkembangan IKM Ditjen SDPPI tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Rangkuman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI.

No	Unit Pelayanan	Data 2012		Data 2013		
		IKM	Kinerja Unit Pelayanan	IKM	Kinerja Unit Pelayanan	% Naik/ (Turun)
1	Ditjen SDPPI (Keseluruhan)	72,3	Baik	75,85	Baik	4,91
2	ISR	71	Baik	75,83	Baik	6,80
3	Sertifikasi Operator Radio	75,1	Baik	77,56	Baik	3,28
4	Sertifikasi Perangkat (Standarisasi Perangkat)	71,9	Baik	76,15	Baik	5,91
5	Pengujian Perangkat	70,7	Baik	74,13	Baik	4,85

### 6.2.2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI Kemkominfo

Hasil pengolahan data survei untuk memperoleh indeks integritas pelayanan publik (IIPP) Ditjen SDPPI dapat disimpulkan sebagai berikut.

Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI secara gabungan sebesar **7,30** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan" dengan nilai 5,37.
2. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" dengan nilai 5,01.
3. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" dengan nilai 5,70.
4. Sub-indikator "Keadilan dalam layanan" dengan nilai 4,93.
5. Ada kemajuan yang signifikan pada nilai integritas indikator pencegahan korupsi, dari nilai 4,70 hasil survei KPK pada tahun 2012 naik menjadi 6,60 hasil survei Ditjen SDPPI pada tahun 2013.

IIPP Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR) sebesar **7,15** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Arti pemberian gratifikasi" dengan nilai 5,86.
2. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" dengan nilai 5,28.
3. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" dengan nilai 5,58.
4. Sub-indikator "Pemanfaatan Teknologi Informasi" dengan nilai 5,33.
5. Ada sedikit kemajuan pada nilai integritas indikator pencegahan korupsi, dari nilai 4,37 hasil survei KPK pada tahun 2012 naik menjadi 5,60 hasil survei SDPPI pada tahun 2013, namun masih berada di bawah nilai minimum integritas yang ditetapkan oleh KPK, yaitu 6,00.

IIPP Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio sebesar **6,90** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Arti pemberian gratifikasi" dengan nilai 4,92.
2. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" dengan nilai 5,43.
3. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" dengan nilai 5,67.
4. Sub-indikator "Pemanfaatan Teknologi Informasi" dengan nilai 4,54.
5. Sub-indikator "Tingkat Upaya Anti korupsi" dengan nilai 3,54.

IIPP Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **7,17** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" dengan nilai 4,90.
2. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" dengan nilai 5,56.
3. Sub-indikator "Pemanfaatan Teknologi Informasi" dengan nilai 5,37.
4. Sub-indikator "Tingkat Upaya Anti korupsi" dengan nilai 5,71.

IIPP Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi sebesar **7,33** (skala ukur 0 – 10). Angka indeks ini sudah berada di atas standar minimum indeks integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sebesar **6,00**. Namun demikian, perlu diperhatikan indikator dan sub-indikator yang masih bernilai di bawah 6,00, yaitu :

1. Sub-indikator "Fasilitas di sekitar lingkungan pelayanan" dengan nilai 5,37.
2. Sub-indikator "Kepraktisan SOP" dengan nilai 5,01.
3. Sub-indikator "Keterbukaan Informasi" dengan nilai 5,70.
4. Ada kemajuan yang signifikan nilai integritas indikator pencegahan korupsi, dari nilai 4,98 hasil survei KPK pada tahun 2012 naik menjadi 6,60 hasil survei SDPPI pada tahun 2013.

Tabel rangkuman tentang IIPP Ditjen SDPPI tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 5. IIPP unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI.

No	Unit Pelayanan	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
1	Ditjen SDPPI	7,30
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7,15
3	Sertifikasi Operator Radio	6,90
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,17
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,33

### 6.2.3. Pengolahan dan analisis data untuk memperoleh skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Berdasarkan PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, maka dapat dihitung skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan seperti tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel 6. Skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI

No	Unit Pelayanan	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Skala 1 - 8	Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Skala 1 - 100	IKM	Skor penilaian komponen hasil
1	Ditjen SDPPI	7,30	91,25	75,85	83,55
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	7,15	89,38	75,83	82,60
3	Sertifikasi Operator Radio	6,90	86,25	77,56	81,91
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,17	89,63	76,15	82,89
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	7,33	91,63	74,13	82,88

Selanjutnya skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan ini akan dibandingkan dengan tabel tentang Format Penilaian Komponen Hasil pada PermenPAN-RB No. 1 Tahun 2012 untuk menilai keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi ditinjau dari sudut pandang hasil pada masyarakat/pengguna layanan.

Tabel 71. Format Penilaian Komponen Hasil (*Results*)

No	Panel Penilaian Hasil	Skor
1	Tidak ada hasil dan/atau tidak tersedia informasi terkait hal ini	0 - 10
2	Hasil menunjukkan kecenderungan negatif dan/atau hasil yang dicapai tidak relevan dengan target yang ingin dicapai	11 - 30
3	Hasil menunjukkan kecenderungan mendatar dan/atau beberapa target yang relevan terpenuhi	31 - 50
4	Hasil menunjukkan kecenderungan perbaikan dan/atau sebagian besar target yang relevan terpenuhi	51 - 70
5	Hasil menunjukkan perkembangan yang substansial dan/atau semua target yang relevan terpenuhi	71 - 90
6	Hasil yang sangat baik dan berkesinambungan telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi. Perbandingan dengan instansi lain untuk semua hasil yang dicapai bersifat positif.	91 -100

Jika skor penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan ini dibandingkan dengan tabel format Penilaian Komponen Hasil (*Results*), maka diperoleh hasil bahwa hasil penilaian terhadap Ditjen SDPPI dan semua unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI berada pada baris kelima dari tabel format Penilaian Komponen Hasil (*Results*).

Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika ditinjau dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan menunjukkan perkembangan yang substansial telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi.

#### **6.2.4. Importance Performance Analysis (IPA).**

IPA terdiri dari dua jenis analisis, yaitu:

##### **6.2.4.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).**

*Gap Analysis* yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan. Hasil dari *gap analysis* dapat dirangkum dalam uraian berikut ini.

*Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan untuk tingkat Ditjen SDPPI masih terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- 1) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,564),
- 2) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,519),
- 3) Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,480), dan
- 4) Kepastian Jadwal Pelayanan(0,434).

Kesenjangan (**gap**) yang terkecil terdapat pada indikator **Kesopanan, kerapihan, dan keramahan petugas unit layanan (0,319).**

*Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan untuk Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio masih terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- 1) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,480),
- 2) Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,473),
- 3) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,459), dan
- 4) Tanggung Jawab Petugas Unit Layanan (0,365).

Kesenjangan (**gap**) yang terkecil terdapat pada indikator **Keadilan mendapatkan pelayanan (0,250).**

*Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan untuk Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio masih terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- 1) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,325),
- 2) Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,271),
- 3) Kejelasan persyaratan pelayanan (0,241),
- 4) Kejelasan Petugas unit layanan (0,223), dan
- 5) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,221).

Kesenjangan (**gap**) yang terkecil terdapat pada indikator **Keadilan mendapatkan pelayanan (0,096).**

*Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan untuk Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi masih terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- 1) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,559),
- 2) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,472),
- 3) Kepastian jadwal pelayanan (0,398),
- 4) Kejelasan prosedur pelayanan (0,393),

- 5) Kecepatan dan ketepatan pelayanan (0,379), dan
- 6) Tanggung jawab petugas unit layanan (0,379).

Kesenjangan (**gap**) yang terkecil terdapat pada indikator **Kesopanan, kerapian, dan keramahan petugas unit layanan (0,220)**.

*Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi masih terdapat kesenjangan (**gap**) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator :

- 1) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan (0,898),
- 2) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan (0,873),
- 3) Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan (0,838),
- 4) Kejelasan petugas unit layanan (0,838), dan
- 5) Kewajaran biaya pelayanan (0,824).

Kesenjangan (**gap**) yang terkecil terdapat pada indikator **Kesopanan, kerapian, dan keramahan petugas unit layanan (0,690)**.

Tabel rangkuman tentang *Gap Analysis* Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Ditjen SDPPI tersaji pada tabel berikut ini.

Tabel 82. Indikator-indikator dengan kesenjangan yang lebar untuk setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI.

No.	INDIKATOR	Ditjen SDPPI	ISR	Opr. Radio	Sertifikasi Alat	Pengujian Alat
1	Kedisiplinan Petugas dalam melayani Pengguna Layanan	0,564	0,459	0,325	0,559	0,898
2	Respon terhadap Keluhan dan Saran Pengguna Layanan	0,519	0,480	0,221	0,472	0,873
3	Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan	0,480	0,473	0,271	0,379	
4	Tanggungjawab Petugas Unit Layanan		0,365		0,379	
5	Kejelasan Prosedur Pelayanan				0,393	
6	Kejelasan persyaratan pelayanan			0,241		
7	Kejelasan petugas pelayanan			0,223		0,838
8	Kepastian Jadwal Pelayanan	0,434		0,217	0,398	
9	Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan Unit Layanan					0,838
10	Kewajaran Biaya Pelayanan					0,824

### 6.2.5. Analisis Kuadran Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.

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.

Hasil analisis kuadran terhadap data Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Ditjen SDPPI Kemkominfo tahun 2013 dapat dirangkum dalam uraian berikut ini.

Pemetaan Indikator Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan pada tingkat Ditjen SDPPI dapat dirangkum sebagai berikut :

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I harus menjadi prioritas utama dalam

upaya perbaikan kinerja (*performance improvement*) dimasa yang akan datang. Indikator yang termasuk dalam kuadran I ini ada 4 (empat), yaitu :

- 1) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan;
- 2) Kecepatan dan ketepatan pelayanan;
- 3) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan;
- 4) Kepastian jadwal pelayanan.

#### **Kuadran II : Pertahankan Prestasi**

Indikator kepuasan pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran II harus tetap dipertahankan kinerjanya. Indikator yang termasuk dalam kuadran II ini ada 5 (lima), yaitu :

- 1) Kejelasan prosedur pelayanan;
- 2) Kejelasan persyaratan pelayanan;
- 3) Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan;
- 4) Tanggungjawab petugas unit layanan,
- 5) Kepastian biaya pelayanan.

#### **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ini ada 3 (tiga), yaitu:

- 1) Kejelasan petugas unit layanan,
- 2) Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- 3) Kewajaran biaya pelayanan.

#### **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

Kuadran IV memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 5 (lima), yaitu:

- 1) Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- 2) Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas,
- 3) Keadilan mendapatkan pelayanan,
- 4) Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan,
- 5) Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

Analisis Kuadran untuk Unit Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio dapat dirangkum sebagai berikut :

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ada 4 (empat), yaitu:

- 1) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- 2) Tanggungjawab petugas unit layanan,
- 3) Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- 4) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.



### **Kuadran II : Pertahankan Prestasi.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ada 6 (enam), yaitu:

- 1) Kejelasan prosedur pelayanan,
- 2) Kejelasan persyaratan pelayanan,
- 3) Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- 4) Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan,
- 5) Kepastian jadwal pelayanan,
- 6) Kepastian biaya pelayanan.

### **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ada 5 (lima), yaitu:

- 1) Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- 2) Kewajaran biaya pelayanan,
- 3) Keadilan mendapatkan pelayanan,
- 4) Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan,
- 5) Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

### **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ada 2 (dua), yaitu :

- 1) Kejelasan petugas unit layanan,
- 2) Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan.

Analisis Kuadran untuk Unit Layanan Sertifikasi Operator Radio dapat dirangkum sebagai berikut :

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ada 3 (tiga), yaitu:

- 1) Kejelasan persyaratan pelayanan,
- 2) Kejelasan petugas unit layanan,
- 3) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.

### **Kuadran II : Pertahankan Prestasi.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ada 4 (empat), yaitu:

- 1) Kejelasan prosedur pelayanan,
- 2) Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan,
- 3) Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- 4) Kepastian biaya pelayanan.

### **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ada 5 (lima), yaitu:

- 1) Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- 2) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- 3) Kepastian jadwal pelayanan,
- 4) Kewajaran biaya pelayanan,
- 5) Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

#### **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ada 5 (lima), yaitu:

- 1) Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- 2) Tanggungjawab petugas unit layanan,
- 3) Tenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan,
- 4) Keadilan mendapatkan pelayanan,
- 5) Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan.

Analisis Kuadran untuk Unit Layanan Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi dapat dirangkum sebagai berikut :

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ada 4 (empat), yaitu:

- 1) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- 2) Tanggungjawab petugas unit layanan,
- 3) Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- 4) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.

#### **Kuadran II : Pertahankan Prestasi.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ada 4 (empat), yaitu:

- 1) Kejelasan prosedur pelayanan,
- 2) Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan,
- 3) Kenyamanan pengguna layanan dalam berinteraksi dengan petugas unit layanan,
- 4) Kepastian biaya pelayanan.

#### **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ada 3 (tiga), yaitu:

- 1) Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- 2) Kepastian jadwal pelayanan,
- 3) Kewajaran biaya pelayanan.

#### **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini ada 5 (lima), yaitu:

- 1) Kejelasan persyaratan pelayanan,
- 2) Kejelasan petugas unit layanan,
- 3) Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- 4) Keadilan mendapatkan pelayanan,
- 5) Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

Analisis Kuadran untuk Unit Layanan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi dapat dirangkum sebagai berikut :

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

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran I ada 2 (dua), yaitu:

- 1) Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan,

- 2) Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.

### **Kuadran II : Pertahankan Prestasi.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran II ada 8 (delapan), yaitu:

- 1) Kejelasan prosedur pelayanan,
- 2) Kejelasan persyaratan pelayanan,
- 3) Tanggungjawab petugas unit layanan,
- 4) Kenyamanan pengguna layanan dalam berhubungan dengan petugas unit layanan,
- 5) Kecepatan dan ketepatan pelayanan,
- 6) Kepastian jadwal pelayanan,
- 7) Kepastian biaya pelayanan,
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan.

### **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran III ada 4 (empat), yaitu:

- 1) Kejelasan petugas unit layanan,
- 2) Kenyamanan dan keamanan lingkungan unit layanan,
- 3) Kemampuan petugas dalam melayani pengguna layanan,
- 4) Kewajaran biaya pelayanan.

### **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ada 3 (tiga), yaitu:

- 1) Kesopanan, Kerapihan, dan Keramahan petugas unit layanan,
- 2) Kepedulian petugas unit layanan terhadap pengguna layanan,
- 3) Kesungguhan petugas unit layanan dalam membantu pengguna layanan.

Berdasarkan uraian tentang *Importance and Perfomance Analysis* (IPA) dapat dirangkum indikator-indikator kepuasan pengguna layanan publik Ditjen SDPPI yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*) untuk masa-masa yang akan datang, seperti tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel 93. Prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI.

No	Unit Pelayanan	No	Prioritas utama peningkatan kinerja berdasarkan <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>
1	Ditjen SDPPI	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
		3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
		4	Kepastian jadwal pelayanan
2	Perizinan Spektrum Frekuensi Radio	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
		3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
		4	Tanggungjawab petugas unit layanan
3	Sertifikasi Operator Radio	1	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
		2	Kejelasan persyaratan pelayanan
		3	Kejelasan petugas unit layanan
4	Sertifikasi Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan
		3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan
		4	Tanggungjawab petugas unit layanan
5	Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi	1	Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan
		2	Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan

### 6.2.6. Analisis Pertanyaan Terbuka

Analisis jawaban responden terhadap pertanyaan terbuka bertujuan untuk mengetahui pendapat/opini pengguna layanan terhadap beberapa hal terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ditjen SDPPI.

Hasil pengolahan data terhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner dapat dilihat pada uraian berikut ini.

Pengguna layanan lebih sering menggunakan *website* Ditjen SDPPI dan bertanya langsung kepada petugas layanan untuk mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan. Sedikit sekali pengguna layanan yang menggunakan *Call Center*.

Pertanyaan tentang dokumen yang sulit dipenuhi oleh pengguna layanan, sebagian besar pengguna layanan (466 orang) menyatakan tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi, namun ada sebagian kecil pengguna layanan yang menyatakan sulit untuk menyediakan sampel pengujian alat dan perangkat.

Pertanyaan tentang kuantitas dan kualitas fasilitas teknologi informasi yang disediakan di ruang tunggu pelayanan, sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa jumlah unit komputer yang disediakan di ruang tunggu pelayanan sudah cukup memadai dengan signal jaringan internet yang selalu baik/cepat dan *website* pelayanan yang selalu dapat diakses oleh pengguna layanan.

Media yang sering digunakan oleh pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan dan

saran adalah langsung petugas pelayanan (35,2%) dan Call Center (14,4%). Disamping itu terdapat 29,8% pengguna layanan yang tidak pernah menyampaikan keluhan atau saran.

Pertanyaan tentang pengalaman pengguna layanan yang tidak terlayani pada jam pelayanan, sebagian besar pengguna layanan (492 orang) menyatakan tidak pernah mengalaminya, hanya ada 8 orang pengguna layanan yang tidak terlayani pada jam pelayanan dengan perincian : 2 orang pada unit layanan sertifikasi operator radio, dan masing-masing 3 orang pada unit layanan Sertifikasi dan Pengujian Alat dan Perangkat Telekomunikasi.

Jika dikaitkan antara media penyampaian keluhan dan saran pengguna layanan dengan indikator respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan, maka dapat dianalisis bahwa:

1. Sebagian besar responden (67,40%) pernah menyampaikan keluhan dan saran terhadap kualitas pelayanan publik Ditjen SDPPI;
2. Responden yang sering menyampaikan keluhan dan saran adalah responden pada unit layanan Izin Spektrum Frekuensi Radio (ISR) dengan persentase sebesar 73,65%;
3. Media yang sering digunakan oleh responden untuk menyampaikan keluhan dan saran adalah langsung disampaikan kepada petugas loket layanan (35,20%), kemudian diikuti oleh Telepon/Call Center (14,40%) dan website (9,80%);

Media yang sering digunakan oleh pengguna layanan untuk mengetahui besarnya biaya pelayanan adalah internet/website (39,4%) dan bertanya langsung kepada petugas loket pelayanan (38,8%).

Pertanyaan tentang pengalaman pengguna layanan yang membayar biaya diluar ketentuan, sebagian besar pengguna layanan (480 orang) menyatakan tidak pernah membayar biaya diluar ketentuan, 18 orang tidak menjawab dan 2 orang menyatakan pernah membayar biaya diluar ketentuan.

Sebagian besar pengguna layanan (470 Orang) menyatakan tidak ada biaya yang tidak wajar, atau dengan perkataan lainnya bahwa biaya yang dibayar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI wajar-wajar saja sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sebagian kecil pengguna layanan pada unit layanan Sertifikasi dan Pengujian Alat dan Peralatan Telekomunikasi yang menyatakan beberapa komponen biaya tidak wajar dengan berbagai alasan.

## VII. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 7.1. Kesimpulan

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

- 1) Kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) menghasilkan variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI yang digunakan dalam pengolahan data dan dapat dimanfaatkan untuk survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI selanjutnya.
- 2) Variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Integritas Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2013 menggunakan variabel dan indikator serta bobot yang digunakan oleh KPK dalam melakukan Survei Integritas Pelayanan Publik di Indonesia.
- 3) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah mendapat penilaian kinerja yang Baik dari pengguna layanan. IKM Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI pada tahun 2013 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan IKM pada tahun 2012.
- 4) Persentase peningkatan IKM yang terbesar diraih oleh unit layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (ISR), yaitu sebesar 6,80%, sedangkan persentase peningkatan terkecil diraih oleh unit layanan Sertifikasi Operator Radio, yaitu sebesar 3,28%.
- 5) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah mendapat nilai di atas nilai minimum integritas pelayanan publik yang ditetapkan KPK, yaitu sudah berada di atas nilai 6,00. Namun demikian, masih banyak terdapat nilai integritas indikator dan sub-indikator yang berada di bawah nilai 6,00, antara lain :
  - Kepraktisan SOP
  - Keterbukaan Informasi
  - Pemanfaatan Teknologi Informasi (lebih ditekankan pemanfaatan TI oleh pengguna layanan)
  - Keadilan dalam layanan (lebih dititik-beratkan pada sistem antrian)
  - Fasilitas di sekitar unit layanan (khusus penambahan fasilitas pelayanan untuk Unit Layanan Pengujian alat dan perangkat telekomunikasi)
  - Tingkat upaya anti korupsi, dan
  - Arti Pemberian Gratifikasi
- 6) Pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Ditjen SDPPI jika ditinjau dari penilaian komponen hasil pada masyarakat/pengguna layanan Ditjen SDPPI dan Unit Layanan Publik di lingkungan Ditjen SDPPI secara umum sudah menunjukkan perkembangan yang substansial telah dicapai dan/atau semua target yang relevan telah terpenuhi.

- 7) Masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan masyarakat/pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja yang telah dipersembahkan (*delivered*) oleh Ditjen SDPPI (lihat Tabel III-34). Tiga indikator dengan kesenjangan yang cukup lebar yang terjadi hampir di setiap unit layanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:
  - a. Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan;
  - b. Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan;
  - c. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.
  
- 8) Dari hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) diperoleh indikator-indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:
  - a. Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan;
  - b. Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan;
  - c. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan
  - d. Kepastian Jadwal Pelayanan, khususnya jam buka loket dan pelayanan pada saat jam istirahat makan siang;
  - e. Tanggungjawab petugas unit layanan;
  - f. Kejelasan petugas unit layanan.
  
- 9) Analisis terhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner dapat dirangkum sebagai berikut:
  - a. Pengguna layanan lebih sering menggunakan internet/website Ditjen SDPPI dan bertanya langsung kepada petugas layanan untuk mengetahui prosedur dan persyaratan pelayanan.
  - b. Tidak ada dokumen yang sulit dipenuhi, namun ada sebagian kecil pengguna layanan yang menyatakan sulit untuk menyediakan sampel pengujian alat dan perangkat.
  - c. Sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa jumlah unit komputer yang disediakan di ruang tunggu pelayanan sudah cukup memadai dengan signal jaringan internet yang selalu baik/cepat dan website pelayanan yang selalu dapat diakses oleh pengguna layanan.
  - d. Media yang sering digunakan oleh pengguna layanan untuk menyampaikan keluhan dan saran adalah langsung disampaikan ke petugas pelayanan 35,2% dan *Call Center* 14,4%.
  - e. Sebagian besar pengguna layanan menyatakan tidak pernah mengalaminya tidak terlayani pada jam pelayanan.
  - f. Media yang sering digunakan oleh pengguna layanan untuk mengetahui besarnya biaya pelayanan adalah internet/website 39,4% dan bertanya langsung kepada petugas loket pelayanan 38,8%.
  - g. Sebagian besar pengguna layanan (480 orang) menyatakan tidak pernah membayar biaya diluar ketentuan.
  - h. Sebagian besar pengguna layanan (470 Orang) menyatakan biaya yang dibayar pengguna layanan publik Ditjen SDPPI wajar-wajar saja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 4.2. Rekomendasi.

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:

- 1) Variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI yang telah dirumuskan melalui forum *Focus Group Discussion* (FGD) dapat digunakan untuk survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI selanjutnya.
- 2) Perubahan terhadap variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat/Pengguna Layanan Publik Ditjen SDPPI, dapat dilakukan mengikuti perubahan regulasi tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Perubahan terhadap variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator ini mengikuti metode yang telah dilaksanakan dalam kegiatan ini, yaitu melalui forum *Focus Group Discussion* (FGD).
- 3) Survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan publik Ditjen SDPPI di masa yang akan datang agar diperluas cakupan wilayah surveinya, tidak hanya terkonsentrasi di wilayah Jabodetabek.
- 4) Berdasarkan *Gap Analysis* dan *Importance and Performance Analysis* (IPA), serta analisa terhadap kritik dan saran dari responden sesuai dengan PermenPAN Nomor 13 Tahun 2009, diperoleh indikator-indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI, yaitu:
  - a. Kedisiplinan petugas dalam melayani pengguna layanan.
  - b. Respon terhadap keluhan dan saran pengguna layanan.
  - c. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.
  - d. Kepastian jadwal pelayanan.
  - e. Tanggungjawab petugas unit layanan;
  - f. Kejelasan petugas unit layanan.
- 5) Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik Ditjen SDPPI, perlu rekomendasi program dan kegiatan unit layanan publik di lingkungan Ditjen SDPPI seperti terlihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 10. Rekomendasi Hasil Survei.

No	REKOMENDASI HASIL SURVEI
1	Penyempurnaan dan/atau Pelaksanaan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan Publik
2	Perubahan pola pikir ( <i>mindset</i> ) terhadap fungsi pelayanan dari petugas <i>outsourcing front office</i> unit layanan dan PNS yang membawahi petugas <i>outsourcing</i> .
3	Optimalisasi penanganan pengaduan pengguna layanan yang terintegrasi.
4	Sosialisasi tentang prosedur dan persyaratan pelayanan publik, serta anti korupsi untuk stakeholder eksternal Ditjen SDPPI.
5	<i>Updating website</i> pelayanan secara periodik setiap hari.
6	Penambahan fasilitas pelayanan
7	Penyusunan Standar Pelayanan Publik Ditjen SDPPI.