

LAPORAN AKHIR
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DAN
INDEKS INTEGRASI PELAYANAN PUBLIK (IIPP)
PELAYANAN PERIZINAN TELEKOMUNIKASI
DIREKTORAT TELEKOMUNIKASI



**KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA RI
DIREKTORAT PENYELENGGARAAN POS DAN INFORMATIKA
DIREKTORAT TELEKOMUNIKASI**

2017

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Direktorat Telekomunikasi mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria serta pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang standardisasi teknis dan keamanan penyelenggaraan penomoran telekomunikasi dan informatika, serta pelayanan perizinan, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 159, Direktorat Telekomunikasi menyelenggarakan fungsi:

- a) penyiapan perumusan kebijakan di bidang standardisasi teknis, dan keamanan penyelenggaraan penomoran telekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, tarif dan interkoneksi serta iklim usaha penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus;
- b) penyiapan pelaksanaan kebijakan penyiapan perumusan kebijakan di bidang standardisasi teknis, dan keamanan penyelenggaraan penomoran telekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, tarif dan interkoneksi serta iklim usaha penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus;
- c) penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyiapan perumusan kebijakan di bidang standardisasi teknis, dan keamanan penyelenggaraan penomoran telekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, tarif dan interkoneksi serta iklim usaha penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus;
- d) penyiapan pemberian bimbingan teknis dan supervisi penyiapan perumusan kebijakan di bidang standardisasi teknis, dan keamanan penyelenggaraan penomoran telekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, tarif dan interkoneksi serta iklim usaha penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus;

- e) pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyiapan perumusan kebijakan di bidang standardisasi kualitas layanan dan teknis, serta keamanan penyelenggaraan penomoran telekomunikasi dan informatika, pelayanan perizinan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, peningkatan aksesibilitas dan konektivitas telekomunikasi dan telekomunikasi khusus, tarif dan interkoneksi serta iklim usaha penyelenggaraan telekomunikasi dan telekomunikasi khusus; dan
- f) pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga direktorat.

Direktorat Telekomunikasi terdiri atas:

- a) Subdirektorat Jaringan Telekomunikasi;
- b) Subdirektorat Jasa Telekomunikasi;
- c) Subdirektorat Penomoran Telekomunikasi dan Informatika;
- d) Subdirektorat Tarif, Interkoneksi, dan Iklim Usaha;
- e) Subdirektorat Telekomunikasi Khusus dan Kelayakan Penyelenggaraan Telekomunikasi; dan
- f) Subbagian Tata Usaha.

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. 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). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001, hal: 148).

Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap

aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam upaya memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat, diperlukan Reformasi Pelayanan Publik, (Sinambela, 2010, hal : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan itu diperlukan penilaian mandiri (*self assesment*) yang sesuai dengan dengan Permenpan nomor 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, dimana salah satu sasaran dari keberhasilan reformasi birokrasi adalah terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud kegiatan ini adalah untuk memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Direktorat Telekomunikasi dalam hal pelayanan publik berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat dan indeks integritas pelayanan publik, sedangkan tujuan kegiatan ini adalah:

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Direktorat Telekomunikasi.
2. Mengukur Indeks Integritas Pelayanan Publik terhadap pelayanan publik di Direktorat Telekomunikasi.
3. Analisis data terhadap IKM, Indeks Integritas dan skor penilaian untuk menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi

1.3. Ruang Lingkup Kegiatan

Adapun ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dilakukan di Direktorat Telekomunikasi yang merupakan satuan kerja dibawah Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika (Ditjen PPI)
- b. Jenis layanan publik yang menjadi topik penelitian ini adalah pelayanan perizinan Telekomunikasi

- c. Responden dalam pengisian kuisisioner adalah Perusahaan yang mengajukan permohonan perizinan jasa telekomunikasi
- d. Penelitian mengacu dengan Peraturan Menteri PAN nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik serta Surat edaran Kepala Balitbang SDM Kementerian Kominfo Nomor 2 Tahun 2015.

1.4. Output dan Outcome

Output dari kegiatan ini adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
2. Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
3. 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 Direktorat Telekomunikasi untuk peningkatan pelayanan publik dalam rangka memenuhi salah satu sasaran terwujudnya *Good Corporate Governance*.

BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1. Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Konsumen atau pelanggan mempunyai permasalahan masing-masing dan hal ini secara langsung berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik, pelayanan yang diberikan disini sifatnya tidak kasat mata, maksudnya tidak terlihat bagaimana wujud dari pelayanan tersebut kepada konsumen, namun pelayanan tersebut dapat dirasakan konsumen dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada konsumen tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik 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.

2.1.1. Kualitas Pelayanan

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat artikel mereka di Journal of Marketing yang direvisi menjadi artikel "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Kualitas adalah perbandingan antara Harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyusun rumus Kepuasan Pelanggan berikut:

- $Q = P - E$, Dimana :

Q = Kualitas Pelayanan Pelanggan

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

- Sedangkan nilai Q memiliki arti :

Jika $Q > 0$ maka $ES > PS$; pelanggan kurang puas atas pelayanan yang diterima;

Jika $Q = 0$ maka $ES = PS$; pelanggan puas atas pelayanan yang diterima;

Jika $Q < 0$ maka $EC < PS$; pelanggan lebih dari puas atas pelayanan yang diterima atau mengalami kondisi ideal.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan menurut pemerintah adalah berdasarkan indeks kepuasan masyarakat.

Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, satuan kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Survei kepuasan masyarakat tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Agar tercipta suatu standar minimum pelaksanaan survei kepuasan publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika perlu menetapkan pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Oleh karena itu, Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Kominfo selaku koordinator dalam pengambilan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kementerian Kominfo dengan mengeluarkan Surat Edaran Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Nomor 02 Tahun 2015 tentang pedoman umum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kominfo.

2.2. Metodologi

2.2.1. Pengumpulan data

2.2.1.1. Data Primer

Data Primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Sekaran, 2006:60). Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Iskandar, 2008:77).

2.2.1.2. Data Sekunder

Menurut Sekaran (2006:60) data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data ini diperoleh melalui makalah, penelitian terdahulu studi pustaka, seperti buku-buku, referensi, jurnal-jurnal dan serta website dittel.kominfo.go.id.

2.2.2. Populasi dan sampel

2.2.2.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2014:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

2.2.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan sebagian dari populasi responden yang diteliti. Pengambilan sampel dilakukan secara acak, dan dilakukan secara sembarang bagi masyarakat yang sedang berurusan selama masa penelitian.

Menurut Sugiyono (2014: 81) sampling adalah teknik pengambilan sampel. Ada dua jenis teknik sampling yaitu sampling probabilitas dan sampling nonprobability. Sampling nonprobability adalah teknik sampling yang tidak memberi kesempatan / kesempatan yang sama untuk setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih ke dalam sampel. Sedangkan penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik sampling nonprobability.

2.2.3. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2014:81) teknik sampling adalah merupakan teknik untuk pengambilan sampel. Terdapat dua jenis teknik pengambilan sampel yaitu *probability*

sampling dan nonprobability sampling.

2.2.4. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

2.2.4.1. Uji Validitas

Menurut Siregar (2013:46) validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk mengukur validitas, maka alat ukur digunakan adalah rumus Pearson Product Moment. Berikut rumus Pearson Product Moment :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

n = Jumlah responden

x = Skor variabel (jawaban responden)

y = Skor total dari variabel (jawaban responden)

Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

2.2.4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Siregar, 2013:55). Metode yang digunakan untuk menguji keandalan suatu alat ukur adalah metode Alpha Cronbach. Ankunto (2010:180) menjelaskan rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

r_i = Koefisien reabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Varian total

Menurut Sekaran (2003) dalam Wijaya (2012:116) menyatakan bahwa cara mengukur reliabilitas yang paling umum adalah dengan menggunakan koefisien alpha. Koefisien alpha bisa diukur dengan cara menggunakan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu construct dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,7.

2.2.5. Importance-Performance Analysis (IPA)

IPA terdiri dari dua komponen yaitu, analisis kuadran dan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis kuadran untuk mengetahui respon dari responden terhadap indikator dengan cara membuat grafik dua dimensi antara tingkat kepentingan dan kinerja dari indikator tersebut, sedangkan analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu indikator dengan harapan konsumen terhadap indikator tersebut.

Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap indikator dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

dimana : \bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja indikator ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan indikator ke-i

n = Jumlah responden

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan indikator dengan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

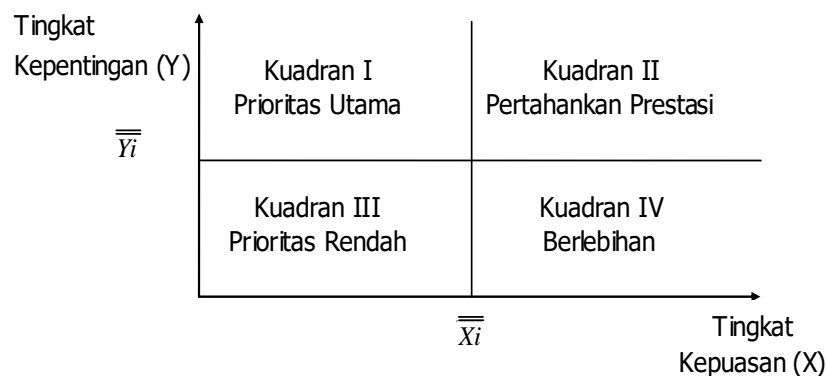
$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

dimana : \bar{X}_i = Nilai rata-rata kinerja indikator

\bar{Y}_i = Nilai rata-rata kepentingan indikator

n = Jumlah indikator

Nilai \bar{X} ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja indikator (X) sedangkan nilai Y memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan indikator (Y). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan indikator serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan indikator, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kuadran *Importance-Performance Analysis*

Diagram ini terdiri dari empat kuadran (Supranto, 2001):

Kuadran I (Prioritas Utama).

Kuadran ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap penting oleh pengguna layanan (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 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 Direktorat Telekomunikasi Kemkominfo.

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).

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.

2.2.6. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Skala instrumen dinilai menggunakan skala 1-4 yang akan dikonversikan menjadi skala 100 sebagaimana tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1. Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tahap Persiapan

3.1.1. Penyusunan Kuesioner

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor : 16 Tahun 2014 serta Surat Edaran Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Nomor 02 Tahun 2015, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat diperlukan minimal indikator-indikator berikut ini :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sembilan indikator ini akan disesuaikan dengan Metode *SERVQUAL* yang akan digunakan dalam penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner survei kepuasan pengguna layanan untuk mengukur kinerja (*performance*) dan harapan/tingkat kepentingan (*importance*). Penyusunan butir-butir pertanyaan dimaksud dapat diperinci sebagai berikut:

Tabel 3.1
Daftar Kuesioner IKM

A	PERSYARATAN
1	Tersedia persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit;
2	persyaratan telah berlaku sesuai peraturan perundangan yang berlaku atau tepat;
3	kemudahan mengakses e-licensing;
4	kemudahan pengisian dan penggunaan e-licensing;
5	kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan;
B	PROSEDUR
1	tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit
2	prosedur pelayanan yang transparan
3	tidak adanya pihak perantara/broker/calor dalam pengurusan pelayanan
4	Media informasi (website, brosur, pamflet, workshop/seminar) telah jelas dan lengkap
C	WAKTU PELAYANAN
1	Terdapat standar waktu pelayanan;
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah diakses (website, brosur, pamflet, workshop/seminar)
3	Standar waktu pelayanan telah memenuhi aturan yang berlaku;
4	status permohonan dapat diketahui dengan mudah;
D	BIAYA/TARIF
1	adanya jaminan terhadap tidak dipungut biaya/tarif permohonan secara terbuka/transparan
E	PRODUK
1	ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;
2	adanya jaminan terhadap jenis layanan dan spesifikasinya secara terbuka/transparan
3	kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan
F	KOMPETENSI PETUGAS
1	petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah di

	mengerti;
2	petugas bersikap proaktif dalam melayani pengguna;
3	kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai
4	petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas
5	keterampilan petugas dalam melayani pelayanan telah memadai
G	PERILAKU PETUGAS
1	petugas memberikan perhatian secara khusus dalam melayani permintaan pengguna layanan
2	petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna layanan
3	petugas menghormati dan menghargai pengguna layanan;
4	petugas memberikan pelayanan secara senyum;
5	petugas menunjukkan kesungguhan dalam membantu
6	petugas pelayanan yang disiplin
H	MAKLUMAT PELAYANAN
1	tersedianya standar pelayanan;
2	standar pelayanan yang dapat diperoleh dengan mudah;
3	kesesuaian antara pelayanan diterima sesuai dengan standar pelayanan yang diterima
I	PENANGANAN PENGADUAN
1	petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna
2	petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna;
3	kemudahan dalam menyampaikan keluhan pengguna
J	FASILITAS
1	lokasi pelayanan/gedung yang berlokasi strategis;
2	ketersediaan sarana pelayanan yaitu website pelayanan primaditjenppi.go.id yang bagus, jelas dan mudah diakses sebagai media permohonan izin

Terdapat juga 3 pertanyaan tentang IKM diantaranya :

1. Apa saja kritik bapak/ibu terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Telekomunikasi?
2. Mohon berikan testimoni terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Direktorat Telekomunikasi?
3. Apa saja saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pelayanan di unit layanan di Direktorat Telekomunikasi ?

Selain kuesioner IKM diatas, terdapat kuesioner terkait IIPP Korupsi diantaranya :

1. Upaya Direktorat Telekomunikasi untuk pencegahan korupsi sangat baik
2. Keterbukaan Direktorat Telekomunikasi terhadap pengaduan/laporan masyarakat terkait korupsi sangat baik.

3. Respons Direktorat Telekomunikasi terhadap pengaduan/laporan masyarakat sangat cepat.
4. Integritas pegawai Direktorat Telekomunikasi dalam memberikan pelayanan sangat baik.
5. Secara umum, saat ini tidak terdengar indikasi korupsi di Direktorat Telekomunikasi.
6. Anda yakin/percaya bahwa Direktorat Telekomunikasi dapat menjadi Instansi Pemerintah yang bebas dari korupsi
7. Jika ada indikasi korupsi di lingkungan Direktorat Telekomunikasi, apakah anda akan melaporkan atau mengadukan hal tersebut melalui media yang sudah disediakan, antara lain Call Center 159 atau surat beridentitas?

Daftar kuesioner tersebut diatas telah disusun melalui pendekatan *Qualitative Research* yaitu *Focus Group Discussion* (FGD). FGD dilaksanakan pada Tanggal 22 Juni 2017 di Hotel Santika Bogor dengan dihadiri perwakilan Subdit Jasa Telekomunikasi, Subdit Jaringan Telekomunikasi, Subdit Penomoran, Subdit Telsus dan KPT dan Bagian PPP. Sedangkan kuesioner untuk survei integritas pelayanan publik menggunakan kuesioner survei integritas pelayanan publik yang dilakukan oleh K/L lainnya. Peserta rapat sepakat bahwa Pertanyaan/Pernyataan IKM yang akan disebar adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Hasil FGD Pembahasan Kuesioner

BERDASARKAN SURAT EDARAN	BENTUK PERNYATAAN (KUESIONER)
1.Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif yang meliputi:	
a) tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit;	Tersedia persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit;
b) kesesuaian antara persyaratan yang diterima;	persyaratan telah berlaku sesuai peraturan perundangan yang berlaku atau tepat;
c) kemudahan mendapatkan formulir persyaratan;	kemudahan mengakses e-licensing;
d) kemudahan pengisian dan penggunaan formulir pelayanan; dan	kemudahan pengisian dan penggunaan e-licensing;
e) kemudahan pengurusan persyaratan.	kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan;
2.Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	
a) tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit;	tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit
b) kemudahan penyampaian pelayanan;	- (ambigu)

BERDASARKAN SURAT EDARAN	BENTUK PERNYATAAN (KUESIONER)
c) transparansi dalam prosedur pelayanan;	prosedur pelayanan yang transparan
d) tidak adanya pihak perantara (broker) dalam pengurusan pelayanan; dan	tidak adanya pihak perantara/broker/caloo dalam pengurusan pelayanan
e) ketersediaan media informasi tentang prosedur pelayanan (<i>website</i> , brosur, pamflet, <i>workshop/seminar</i>).	Media informasi (<i>website</i> , brosur, pamflet, <i>workshop/seminar</i>) telah jelas dan lengkap
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	
a) terdapat standar waktu pelayanan;	Terdapat standar waktu pelayanan;
b) ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan;	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah diakses (<i>website</i> , brosur, pamflet, <i>workshop/seminar</i>)
c) kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan maklumat waktu pelayanan;	Standar waktu pelayanan telah memenuhi aturan yang berlaku;
d) ketepatan waktu dan jadwal pelayanan;	- (pengertian yang sama dengan poin c sebelumnya)
e) keseluruhan proses selesai dalam waktu yang ditetapkan	- (pengertian yang sama dengan poin c sebelumnya)
f) tahapan waktu pelayanan dapat diketahui dengan mudah.	status permohonan dapat diketahui dengan mudah;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.	
a) kemudahan cara pembayaran/penyetoran biaya;	- (tidak ada biaya)
b) jaminan keamanan dan transparansi dalam biaya dan tarif;	adanya jaminan terhadap tidak dipungut biaya/tarif permohonan secara terbuka/transparan
e) kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan	- (pengertian yang sama dengan poin b sebelumnya)
d) kewajiban biaya pelayanan.	- (tidak ada biaya)
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.	
a) ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;	ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;
b) transparansi jenis pelayanan dan spesifikasinya;	adanya jaminan terhadap jenis layanan dan spesifikasinya secara terbuka/transparan
c) kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan; dan	kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan
d) kualitas pelayanan secara keseluruhan.	- (terlalu luas, tidak spesifik)
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	
a) kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah untuk dimengerti tentang pengurusan layanan;	petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah di mengerti;
b) sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna termasuk merespon masalah;	petugas bersikap proaktif dalam melayani pengguna;
c) kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna	kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai
d) kemampuan petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas; dan	petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas

BERDASARKAN SURAT EDARAN	BENTUK PERNYATAAN (KUESIONER)
e) keterampilan petugas dalam melayani pelayanan.	keterampilan petugas dalam melayani pelayanan telah memadai
7.Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.	
a) perhatian petugas secara khusus melayani permintaan pengguna;	petugas memberikan perhatian secara khusus dalam melayani permintaan pengguna layanan
b) petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna sesuai peruntukannya;	petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna layanan
c) sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin;	1.petugas menghormati dan menghargai pengguna layanan; 2.petugas memberikan pelayanan secara senyum;
d) kesungguhan petugas dalam membantu; dan	petugas menunjukkan kesungguhan dalam membantu
e) kedisiplinan petugas pelayanan	petugas pelayanan yang disiplin
8.Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.	
a) tersedianya standar pelayanan;	tersedianya standar pelayanan;
b) standar pelayanan yang dapat diperoleh dengan mudah; dan	standar pelayanan yang dapat diperoleh dengan mudah;
c) kesesuaian antara pelayanan dengan maklumat pelayanan yang diterima	kesesuaian antara pelayanan diterima sesuai dengan standar pelayanan yang diterima
9.Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.	
a) kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna;	petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna
b) kecepatan (tindakan segera) petugas dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna; dan	petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna;
c) mekanisme/jalur pengaduan dalam hal pengguna layanan mengalami masalah dalam pengurusan pelayanan.	kemudahan dalam menyampaikan keluhan pengguna
10.Ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kelancaran Pelayanan Publik.	
a) terjangkaunya lokasi pelayanan;	lokasi pelayanan/gedung yang berlokasi strategis;
b) fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan;	- (permohonan dilakukan via e-licensing)
e) kenyamanan, kebersihan dan kerapian ruang pelayanan; dan	- (permohonan dilakukan via e-licensing)
d) kualitas sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan.	ketersediaan sarana pelayanan yaitu website pelayananprimaditjenppi.go.id yang bagus, jelas dan mudah diakses sebagai media permohonan izin

3.1.2. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

A. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini, penyebaran kuesioner untuk permohonan izin prinsip jasa telekomunikasi menggunakan tingkat signifikansi 5% dan jumlah sample adalah (n) = 34 perusahaan, sehingga diperoleh nilai korelasi (r tabel) sebesar

0,339. Kuesioner dianggap valid apabila nilai koefisien korelasi Product Moment hitung lebih besar daripada nilai koefisien korelasi Product Moment tabel 0.339 (Riduwan & Kuncoro, 2012: 310). Berikut tabel hasil uji validitas :

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

N O	PERNYATAAN	Corrected Item-Total Correlation	r Table	Valid / Not Valid
A	PERSYARATAN			
1	Tersedia persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit;	0,799	0,339	Valid
2	persyaratan telah berlaku sesuai peraturan perundangan yang berlaku atau tepat;	0,830	0,339	Valid
3	kemudahan mengakses e-licensing;	0,732	0,339	Valid
4	kemudahan pengisian dan penggunaan e-licensing;	0,642	0,339	Valid
5	kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan;	0,738	0,339	Valid
B	PROSEDUR			
1	tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit	0,783	0,339	Valid
2	prosedur pelayanan yang transparan	0,951	0,339	Valid
3	tidak adanya pihak perantara/broker/calor dalam pengurusan pelayanan	0,715	0,339	Valid
4	Media informasi (website, brosur, pamflet, workshop/seminar) telah jelas dan lengkap	0,567	0,339	Valid
C	WAKTU PELAYANAN			
1	Terdapat standar waktu pelayanan;	0,864	0,339	Valid
2	Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah diakses (website, brosur, pamflet, workshop/seminar)	0,650	0,339	Valid
3	Standar waktu pelayanan telah memenuhi aturan yang berlaku;	0,864	0,339	Valid
4	status permohonan dapat diketahui dengan mudah;	0,680	0,339	Valid
D	BIAYA/TARIF			
1	adanya jaminan terhadap tidak dipungut biaya/tarif permohonan secara terbuka/transparan	0,767	0,339	Valid
E	PRODUK			
1	ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;	0,843	0,339	Valid
2	adanya jaminan terhadap jenis layanan dan spesifikasinya secara terbuka/transparan	0,951	0,339	Valid
3	kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan	0,667	0,339	Valid
F	KOMPETENSI PETUGAS			
1	petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah di mengerti;	0,667	0,339	Valid
2	petugas bersikap proaktif dalam melayani pengguna;	0,899	0,339	Valid
3	kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai	0,511	0,339	Valid
4	petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas	0,899	0,339	Valid

NO	PERNYATAAN	Corrected Item-Total Correlation	r Table	Valid / Not Valid
5	keterampilan petugas dalam melayani pelayanan telah memadai	0,794	0,339	Valid
G	PERILAKU PETUGAS			
1	petugas memberikan perhatian secara khusus dalam melayani permintaan pengguna layanan	0,848	0,339	Valid
2	petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna layanan	0,899	0,339	Valid
3	petugas menghormati dan menghargai pengguna layanan;	0,951	0,339	Valid
4	petugas memberikan pelayanan secara senyum;	0,899	0,339	Valid
5	petugas menunjukkan kesungguhan dalam membantu	0,790	0,339	Valid
6	petugas pelayanan yang disiplin	0,790	0,339	Valid
H	MAKLUMAT PELAYANAN			
1	tersedianya standar pelayanan;	0,877	0,339	Valid
2	standar pelayanan yang dapat diperoleh dengan mudah;	0,493	0,339	Valid
3	kesesuaian antara pelayanan diterima sesuai dengan standar pelayanan yang diterima	0,915	0,339	Valid
I	PENANGANAN PENGADUAN			
1	petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna	0,951	0,339	Valid
2	petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna;	0,951	0,339	Valid
3	kemudahan dalam menyampaikan keluhan pengguna	0,717	0,339	Valid
J	FASILITAS			
1	lokasi pelayanan/gedung yang berlokasi strategis;	0,655	0,339	Valid
2	ketersediaan sarana pelayanan yaitu website pelayananprimaditjenppi.go.id yang bagus, jelas dan mudah diakses sebagai media permohonan izin	0,822	0,339	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan valid, dimana nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel.

B. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3.4

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items	Conclusion
0,983	36	Reliable

Tabel 3.3 menunjukkan hasil reliabilitas yang hasilnya semua item pernyataan yang ada dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha > 0,7. Bisa dikatakan bahwa alat ukur yakni kuesioner yang digunakan sudah memenuhi standar koefisien kehandalan alat ukur.

3.2. Tahap Pelaksanaan

3.2.1. Daftar Responden

Untuk anggota populasi yang sudah diketahui jumlah dan identitasnya yang memungkinkan, maka Teknik sampling yang digunakan ialah Teknik *simple random sampling*/sampel acak sederhana yang merupakan suatu prosedur yang memungkinkan setiap elemen dalam populasi akan memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Oleh karena itu, Responden yang menjadi target adalah:

- a. Perusahaan memiliki izin dari Kominfo, dan
- b. Perusahaan mendaftar pada perizinan online versi terbaru yaitu pelayananprimaditjenppi.go.id. yaitu sejak 21 Juni 2017 hingga 31 Oktober 2017.

Tabel 3.5

Daftar Pemohon Izin Telekomunikasi

NO	Jenis Izin	Jenis Permohonan	Nama Perusahaan
1	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT GRAHA LINTAS NUSANTARA
2	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT BKVNET TELEMEDIA
3	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT MITRA VISIONER PRATAMA
4	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT RACKH LINTAS ASIA
5	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT WINET MEDIA PERSADA
6	Izin Penyelenggaraan	Jasa Penyediaan Konten	PT MOX DIGITAL INDONESIA
7	Izin Penyelenggaraan	Jasa Penyediaan Konten	PT TUNAS KREATIF MEDIA
8	Izin Prinsip	Jaringan Tetap Lokal Berbasis Packet Switched	PT GRAHA MULTIMEDIA NUSANTARA
9	Izin Prinsip	Jaringan Tetap Tertutup	PT BAYU MITRA TELEKARSA
10	Izin Prinsip	Jaringan Tetap Tertutup	PT PALAPA SATELIT NUSA SEJAHTERA
11	Izin Prinsip	Jaringan Tetap Tertutup	PT RUMAH TEKNOLOGI
12	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT ADIWARTA PERDANIA
13	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT ALIF INVESTAMA TEKNOLOGI INDONESIA
14	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT ARTAMEDIA CITRA TELEMATIKA INDONESIA
15	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT BINTANG KOMUNIKASI INDONESIA
16	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT GARUDA MEDIA TELEMATIKA
17	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT GLOBAL MEDIA REMBANG
18	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT HAVIEST CIPTA MANDIRI

19	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT SUMATRA MULTIMEDIA SOLUSI
20	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT TIRTA KARYA BUANA
21	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT TOWER BERSAMA
22	Izin Prinsip	Jasa Nilai Tambah Teleponi Pusat Layanan Informasi	PT MSH NIAGA TELECOM INDONESIA
23	Izin Prinsip	Jasa Penyediaan Konten	PT CHEESE MOBILE INDONESIA
24	Izin Prinsip	Jasa Penyediaan Konten	PT DIGITAL KREATIF INTI
25	Izin Prinsip	Jasa Penyediaan Konten	PT EVANGELINE VERTO INDONESIA
26	Izin Prinsip	Jasa Penyediaan Konten	PT INDONESIA FANTASI JAYA
27	Izin Prinsip	Jasa Penyediaan Konten	PT NIAGA BERDIKARI
28	Izin Prinsip	Jasa Sistem Komunikasi Data	PT AMALGAM INDOCORPORA
29	Izin Prinsip	Jasa Sistem Komunikasi Data	PT SOG INDONESIA
30	Izin Prinsip	Kode Akses ITKP	PT LAYANAN PRIMA DIGITAL
31	Izin Prinsip	Kode Akses Konten	PT MOX DIGITAL INDONESIA
32	Izin Prinsip	Kode Akses Konten	PT INDONESIA FANTASI JAYA
33	Izin Prinsip	Kode Akses Konten	PT DIGITAL KREATIF INTI
34	Izin Prinsip	Kode Akses Konten	PT EVANGELINE VERTO INDONESIA
35	Izin Prinsip	Kode Akses Konten	PT TRIMITRA KREATIF INDO
36	Izin Prinsip	Kode Akses Konten	PT NIAGA BERDIKARI
37	Izin Prinsip	Kode Akses Layanan Masyarakat	KORLANTAS POLRI
38	Penambahan	Kode Akses Call Center	PT LAYANAN PRIMA DIGITAL
39	Penambahan	Kode Akses Call Center	PT JASNITA TELEKOMINDO
40	Uji Laik Operasi (Perubahan Teknologi)	Jaringan Bergerak Seluler	PT XL AXIATA, TBK

3.2.2. Penyebaran

Direktorat Telekomunikasi melakukan penyebaran kuesioner melalui email dari Direktorat Telekomunikasi kepada perusahaan yang telah memperoleh izin telekomunikasi dengan dilampiri Surat dari Direktur Telekomunikasi perihal permohonan pengisian survei kepuasan masyarakat nomor surat 130/DJPPI.3/PI.02.02/08/2017 tanggal 11 Agustus 2017 beserta link pengisian kuesioner melalui aplikasi *google forms*.

Berdasarkan jumlah permohonan selama 21 Juni 2017 hingga 31 September 2017 yang berjumlah 40 Responden, diperoleh hanya 17 Responden yang memberikan respon atau menjawab kuesioner. Berikut daftar responden yang menjawab :

Tabel 3.6
Daftar Responden Yang Menjawab Kuesioner

NO	Jenis Izin	Jenis Permohonan	Nama Perusahaan
1	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT GRAHA LINTAS NUSANTARA
2	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT BKVNET TELEMEDIA
3	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT RACKH LINTAS ASIA
4	Izin Penyelenggaraan	Jasa Akses Internet (ISP)	PT WINET MEDIA PERSADA

5	Izin Penyelenggaraan	Jasa Penyediaan Konten	PT TUNAS KREATIF MEDIA
6	Penambahan	Kode Akses Call Center	PT LAYANAN PRIMA DIGITAL
7	Izin Prinsip	Jaringan Tetap Lokal Berbasis Packet Switched	PT GRAHA MULTIMEDIA NUSANTARA
8	Izin Prinsip	Jaringan Tetap Tertutup	PT BAYU MITRA TELEKARSA
9	Izin Prinsip	Jaringan Tetap Tertutup	PT PALAPA SATELIT NUSA SEJAHTERA
10	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT ARTAMEDIA CITRA TELEMATIKA INDONESIA
11	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT SUMATRA MULTIMEDIA SOLUSI
12	Izin Prinsip	Jasa Akses Internet (ISP)	PT TOWER BERSAMA
13	Izin Prinsip	Jasa Nilai Tambah Teleponi Pusat Layanan Informasi	PT MSH NIAGA TELECOM INDONESIA
14	Izin Prinsip	Jasa Penyediaan Konten	PT CHEESE MOBILE INDONESIA
15	Izin Prinsip	Jasa Penyediaan Konten	PT EVANGELINE VERTO INDONESIA
16	Izin Prinsip	Jasa Penyediaan Konten	PT INDONESIA FANTASI JAYA
17	Izin Prinsip	Kode Akses ITKP	PT LAYANAN PRIMA DIGITAL

3.2.3. Hasil Penyebaran

Berikut hasil kuesioner yang didapat dari para pemohon perizinan telekomunikasi diperoleh sebagai berikut :

Tabel 3.7
Hasil IKM

N O	INDIKATOR	SUB-INDIKATOR (PERNYATAAN)	RATA - RATA	
1	persyaratan	[Tersedia persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit;]	3.41	3.41
2		[persyaratan telah berlaku sesuai peraturan perundangan yang berlaku atau tepat;]		3.47
3		[kemudahan mengakses e-licensing;]		3.47
4		[kemudahan pengisian dan penggunaan e-licensing;]		3.41
5		[kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan;]		3.29
6	prosedur	[tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit]	3.38	3.29
7		[prosedur pelayanan yang transparan]		3.35
8		[tidak adanya pihak perantara/broker/calor dalam pengurusan pelayanan]		3.59
9		[Media informasi (website, brosur, pamflet, workshop/seminar) telah jelas dan lengkap]		3.29
10	waktu pelayanan	[Terdapat standar waktu pelayanan;]	3.32	3.35
11		[Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah diakses (website, brosur, pamflet, workshop/seminar)]		3.24
12		[Standar waktu pelayanan telah memenuhi aturan yang berlaku;]		3.35
13		[status permohonan dapat diketahui dengan mudah;]		3.35
14	biaya/tarif	[adanya jaminan terhadap tidak dipungut biaya/tarif permohonan secara terbuka/transparan]	3.53	3.53
15	produk	[ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;]	3.37	3.35

16		[adanya jaminan terhadap jenis layanan dan spesifikasinya secara terbuka/transparan]		3.35
17		[kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan]		3.41
18	kompetensi petugas	[petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah di mengerti;]	3.19	3.18
19		[petugas bersikap proaktif dalam melayani pengguna;]		3.29
20		[kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai]		3.00
21		[petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas]		3.29
22		[keterampilan petugas dalam melayani pelayanan telah memadai]		3.18
23		[petugas memberikan perhatian secara khusus dalam melayani permintaan pengguna layanan]		3.29
24	perilaku petugas	[petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna layanan]	3.30	3.29
25		[petugas menghormati dan menghargai pengguna layanan;]		3.35
26		[petugas memberikan pelayanan secara senyum;]		3.29
27		[petugas menunjukkan kesungguhan dalam membantu]		3.29
28		[petugas pelayanan yang disiplin]		3.29
29	maklumat pelayanan	[tersedianya standar pelayanan;]	3.35	3.29
30		[standar pelayanan yang dapat diperoleh dengan mudah;]		3.35
31		[kesesuaian antara pelayanan diterima sesuai dengan standar pelayanan yang diterima]		3.41
32	penanganan pengaduan	[petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna]	3.27	3.35
33		[petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna;]		3.35
34		[kemudahan dalam menyampaikan keluhan pengguna]		3.12
35	sarana dan prasarana	[lokasi pelayanan/gedung yang berlokasi strategis]	3.26	3.18
36		[ketersediaan sarana pelayanan yaitu website pelayananprimaditjenppi.go.id yang bagus, jelas dan mudah diakses sebagai media permohonan izin]		3.35
RATA-RATA (SKALA 1-4)				3.34
RATA-RATA (SKALA 100)				83.51

Berdasarkan hasil kuesioner diatas, diperoleh nilai IKM untuk pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi adalah 83.51 dan didapat bahwa indikator nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif, sedangkan indikator nilai terendah kompetensi petugas.

Sedangkan 3 pertanyaan pada kuesioner IKM yang dijawab para pemohon perizinan adalah sebagai berikut :

1. Pertanyaan terkait Kritik, para pemohon banyak menjawab sebagai berikut :
 - Petugas harus lebih ramah lagi
 - Kemampuan memahami materi untuk Customer Service perlu ditingkatkan
 - Lebih diperbaiki dan disempurnakan kembali sistem onlinenya

- Perlu Penjelasan step by step di setiap prosedur
 - Server e-licensing harus ditingkatkan kualitasnya
 - Informasi status pengajuan layanan dapat lebih diberikan secara rinci
 - Dipercepat prosesnya
2. Pertanyaan terkait Testimoni, para pemohon banyak menjawab sebagai berikut :
- Petugas pelayanan memberikan pelayanan sangat baik dan menerangkan dengan sangat jelas serta dapat dengan mudah berkomunikasi melalui telepon.
 - Sudah baik pelayanan dan lebih cepat
 - Lebih cepat dan tanggap dari petugas Direktorat Telekomunikasi
 - E-Licensing Direktorat Telekomunikasi menjadi lebih mudah, semoga ke depan semua direktorat di Kominfo bisa mengikutinya. agar pengajuan tidak hanya satu pintu, tapi sudah paperless dan transparan tanpa calo.
 - Pemohon luar jakarta dapat mudah mengurusnya
 - Sangat Baik dan cepat, perizinan keluar dalam 24 jam selama seluruh dokumen sesuai dengan persyaratan yang di minta.
 - Pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi jauh lebih baik dan cepat dan mudah untuk di akses.
3. Pertanyaan terkait Saran/Masukan, para pemohon banyak menjawab sebagai berikut :
- Syarat dan prosedur yang lebih mudah untuk masyarakat
 - Kecepatan akses e-licensing ditingkatkan
 - Terus ditingkatkan pelayanan cepat dan tanggap.
 - Ruang tunggu di direktorat telekomunikasi masih kurang humanis, supaya mirip lounge bandara atau sekurangnya, nyaman untuk duduk menunggu petugas verifikasi, ada air minum dan cemilan.
 - Saat ini kami melihat sedang terjadi upaya peningkatan kualitas layanan di Direktorat Telekomunikasi, kami memantau pelaksanaannya semoga sesuai dengan visi pada saat perubahan ini dilakukan

- Perlu sosialisasi untuk perizinan yang dapat dilakukan secara online

Selain hal terkait IKM diatas, berikut hasil dari Indeks Integritas Pelayanan Publik IIPP Korupsi diantaranya :

Tabel 3.8
Hasil IIPP

PERNYATAAN	RATA - RATA
1. Upaya Direktorat Telekomunikasi Untuk Pencegahan Korupsi Sangat Baik.	4.59
2. Keterbukaan Direktorat Telekomunikasi terhadap pengaduan/laporan masyarakat terkait korupsi sangat baik	4.29
3. Respons Direktorat Telekomunikasi terhadap pengaduan/laporan masyarakat sangat cepat.	4.13
4. Integritas pegawai Direktorat Telekomunikasi dalam memberikan pelayanan sangat baik.	4.35
5. Secara umum, saat ini tidak terdengar indikasi korupsi di Direktorat Telekomunikasi.	4.06
6. Anda yakin/percaya bahwa Direktorat Telekomunikasi dapat menjadi Instansi Pemerintah yang bebas dari korupsi.	4.47
7. Jika ada indikasi korupsi di lingkungan Direktorat Telekomunikasi, apakah anda akan melaporkan atau mengadukan hal tersebut melalui media yang sudah disediakan, antara lain Call Center 159 atau surat beridentitas?	4.47
RATA-RATA (SKALA 1-5)	4.34
RATA-RATA (SKALA 100)	86.74

Berdasarkan hasil kuesioner diatas, diperoleh nilai IIPP untuk pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi adalah 86.74 dan didapat bahwa indikator nilai tertinggi adalah “Upaya Direktorat Telekomunikasi Untuk Pencegahan Korupsi Sangat Baik”, sedangkan indikator nilai terendah “Secara umum, saat ini tidak terdengar indikasi korupsi di Direktorat Telekomunikasi”.

3.3. Tahap Analisis

IPA terdiri dari dua jenis analisis, yaitu:

3.3.1. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*).

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan.

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 menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) yang akan dibahas pada sub-bab berikutnya. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.9
Gap Analysis IKM

No	Indikator	Sub-indikator (pernyataan)	Kinerja	Harapan	Gap
1	persyaratan	[Tersedia persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit;]	3.38	3.76	0.39
2		[persyaratan telah berlaku sesuai peraturan perundangan yang berlaku atau tepat;]	3.44	3.41	-0.03
3		[kemudahan mengakses e-licensing;]	3.44	3.59	0.15
4		[kemudahan pengisian dan penggunaan e-licensing;]	3.38	3.71	0.33
5		[kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan;]	3.25	3.59	0.34
6	prosedur	[tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit]	3.25	3.65	0.4
7		[prosedur pelayanan yang transparan]	3.31	3.53	0.22
8		[tidak adanya pihak perantara/broker/calor dalam pengurusan pelayanan]	3.56	3.71	0.14
9		[Media informasi (website, brosur, pamflet, workshop/seminar) telah jelas dan lengkap]	3.25	3.35	0.1
10	waktu pelayanan	[Terdapat standar waktu pelayanan;]	3.31	3.65	0.33
11		[Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah diakses (website, brosur, pamflet, workshop/seminar)]	3.19	3.47	0.28
12		[Standar waktu pelayanan telah memenuhi aturan yang berlaku;]	3.31	3.41	0.1
13		[status permohonan dapat diketahui dengan mudah;]	3.31	3.53	0.22
14	biaya/tarif	[adanya jaminan terhadap tidak dipungut biaya/tarif permohonan secara terbuka/transparan]	3.5	3.59	0.09
15	produk	[ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;]	3.31	3.35	0.04
16		[adanya jaminan terhadap jenis layanan dan spesifikasinya secara terbuka/transparan]	3.31	3.41	0.1
17		[kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan]	3.38	3.35	-0.02
18	kompetensi petugas	[petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah di mengerti;]	3.13	3.47	0.35
19		[petugas bersikap proaktif dalam melayani pengguna;]	3.25	3.47	0.22
20		[kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai]	3	3.5	0.5
21		[petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas]	3.25	3.53	0.28
22		[keterampilan petugas dalam melayani pelayanan telah memadai]	3.13	3.35	0.23
23	perilaku petugas	[petugas memberikan perhatian secara khusus dalam melayani permintaan pengguna layanan]	3.25	3.24	-0.01
24		[petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna layanan]	3.25	3.24	-0.01
25		[petugas menghormati dan menghargai pengguna layanan;]	3.31	3.41	0.1

No	Indikator	Sub-indikator (pernyataan)	Kinerja	Harapan	Gap
26		[petugas memberikan pelayanan secara senyum;]	3.25	3.29	0.04
27		[petugas menunjukkan kesungguhan dalam membantu]	3.25	3.53	0.28
28		[petugas pelayanan yang disiplin]	3.25	3.41	0.16
29	maklumat pelayanan	[tersedianya standar pelayanan;]	3.25	3.47	0.22
30		[standar pelayanan yang dapat diperoleh dengan mudah;]	3.38	3.53	0.15
31		[kesesuaian antara pelayanan diterima sesuai dengan standar pelayanan yang diterima]	3.38	3.35	-0.02
32	penanganan pengaduan	[petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna]	3.31	3.53	0.22
33		[petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna;]	3.31	3.53	0.22
34		[kemudahan dalam menyampaikan keluhan pengguna]	3.13	3.47	0.35
35	sarana dan prasarana	[lokasi pelayanan/gedung yang berlokasi strategis]	3.19	3.24	0.05
36		[ketersediaan sarana pelayanan yaitu website pelayananprimaditjenppi.go.id yang bagus, jelas dan mudah diakses sebagai media permohonan izin]	3.31	3.65	0.33

Dari Tabel 3.9 terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator, 5 indikator tertinggi kesenjangan (*gap*) paling tinggi adalah :

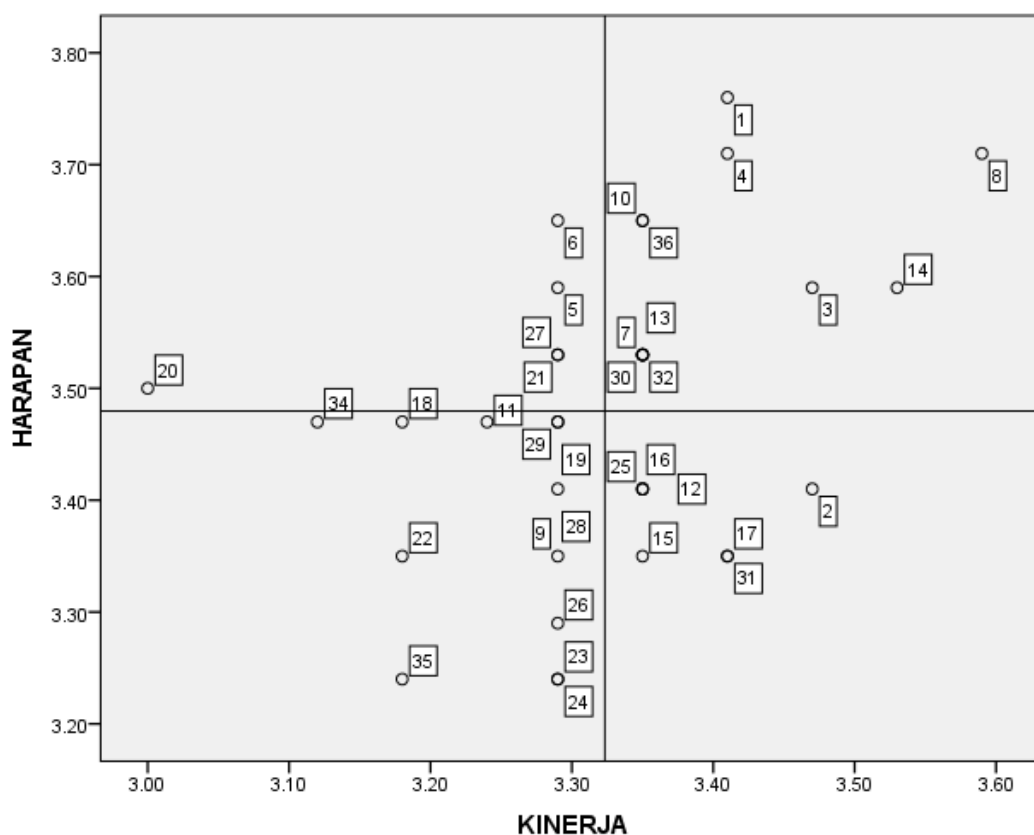
- kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai
- Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit
- Tersedia persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit
- Petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah di mengerti
- Kemudahan dalam menyampaikan keluhan pengguna

3.3.2. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk memetakan hubungan antara harapan atau tingkat kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) dari masing-masing indikator survei kepuasan pengguna layanan publik Direktorat Telekomunikasi. Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan Telekomunikasi tahun 2017 secara keseluruhan sebagai berikut :

Gambar 3.1.

Kuadran Pemetaan IKM



Tabel 3.10

Input Kuadran

NO	INDIKATOR	X	Y
1	[Tersedia persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit;]	3.41	3.76
2	[persyaratan telah berlaku sesuai peraturan perundangan yang berlaku atau tepat;]	3.47	3.41
3	[kemudahan mengakses e-licensing;]	3.47	3.59
4	[kemudahan pengisian dan penggunaan e-licensing;]	3.41	3.71
5	[kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan;]	3.29	3.59
6	[tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit]	3.29	3.65
7	[prosedur pelayanan yang transparan]	3.35	3.53
8	[tidak adanya pihak perantara/broker/caloe dalam pengurusan pelayanan]	3.59	3.71
9	[Media informasi (website, brosur, pamflet, workshop/seminar) telah jelas dan lengkap]	3.29	3.35
10	[Terdapat standar waktu pelayanan;]	3.35	3.65
11	[Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah diakses (website, brosur, pamflet, workshop/seminar)]	3.24	3.47
12	[Standar waktu pelayanan telah memenuhi aturan yang berlaku;]	3.35	3.41
13	[status permohonan dapat diketahui dengan mudah;]	3.35	3.53
14	[adanya jaminan terhadap tidak dipungut biaya/tarif permohonan secara terbuka/transparan]	3.53	3.59
15	[ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas;]	3.35	3.35

16	[adanya jaminan terhadap jenis layanan dan spesifikasinya secara terbuka/transparan]	3.35	3.41
17	[kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan]	3.41	3.35
18	[petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah di mengerti;]	3.18	3.47
19	[petugas bersikap proaktif dalam melayani pengguna;]	3.29	3.47
20	[kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai]	3	3.5
21	[petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas]	3.29	3.53
22	[keterampilan petugas dalam melayani pelayanan telah memadai]	3.18	3.35
23	[petugas memberikan perhatian secara khusus dalam melayani permintaan pengguna layanan]	3.29	3.24
24	[petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna layanan]	3.29	3.24
25	[petugas menghormati dan menghargai pengguna layanan;]	3.35	3.41
26	[petugas memberikan pelayanan secara senyum;]	3.29	3.29
27	[petugas menunjukkan kesungguhan dalam membantu]	3.29	3.53
28	[petugas pelayanan yang disiplin]	3.29	3.41
29	[tersedianya standar pelayanan;]	3.29	3.47
30	[standar pelayanan yang dapat diperoleh dengan mudah;]	3.35	3.53
31	[kesesuaian antara pelayanan diterima sesuai dengan standar pelayanan yang diterima]	3.41	3.35
32	[petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna]	3.35	3.53
33	[petugas merespon dengan cepat dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna;]	3.35	3.53
34	[kemudahan dalam menyampaikan keluhan pengguna]	3.12	3.47
35	[lokasi pelayanan/gedung yang berlokasi strategis]	3.18	3.24
36	[ketersediaan sarana pelayanan yaitu website pelayanan primaditjenppi.go.id yang bagus, jelas dan mudah diakses sebagai media permohonan izin]	3.35	3.65

Berdasarkan gambar 3.10 dapat dirangkum bahwa:

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 ada 4 (empat), yaitu :

- 5 = kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan
- 6 = tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit.
- 20 = kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai.
- 21 = petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas
- 27 = petugas menunjukkan kesungguhan dalam membantu

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-indikator yang termasuk dalam kuadran II ini adalah :

- 1 = Tersedia persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit
- 3 = Kemudahan mengakses e-licensing;
- 4 = Kemudahan pengisian dan penggunaan e-licensing;
- 7 = Prosedur pelayanan yang transparan.
- 8 = Tidak adanya pihak perantara/broker/caloe dalam pengurusan pelayanan
- 10 = Terdapat standar waktu pelayanan
- 13 = Status permohonan dapat diketahui dengan mudah
- 14 = Adanya jaminan terhadap tidak dipungut biaya/tarif permohonan secara terbuka/transparan
- 30 = Standar pelayanan yang dapat diperoleh dengan mudah
- 32 = Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna
- 36 = Ketersediaan sarana pelayanan yaitu website pelayanan primaditjenppi.go.id yang bagus, jelas dan mudah diakses sebagai media permohonan izin

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:

- 9 = Media informasi (website, brosur, pamflet, workshop/seminar) telah jelas dan lengkap
- 11 = Ketersediaan media informasi tentang waktu pelayanan yang jelas dan mudah diakses (website, brosur, pamflet, workshop/seminar);
- 18 = Petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah di mengerti;
- 19 = Petugas bersikap proaktif dalam melayani pengguna.
- 22 = Keterampilan petugas dalam melayani pelayanan telah memadai
- 23 = Petugas memberikan perhatian secara khusus dalam melayani permintaan

pengguna layanan

- 24 = Petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna layanan
- 26 = Petugas memberikan pelayanan secara senyum
- 28 = Petugas pelayanan yang disiplin
- 29 = Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pengguna
- 34 = Kemudahan dalam menyampaikan keluhan pengguna
- 35 = Lokasi pelayanan/gedung yang berlokasi strategis

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-indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

- 2 = Persyaratan telah berlaku sesuai peraturan perundangan yang berlaku atau tepat
- 12 = Standar waktu pelayanan telah memenuhi aturan yang berlaku,
- 15 = Ketersediaan informasi tentang jenis pelayanan dan spesifikasinya yang jelas.
- 16 = Adanya jaminan terhadap jenis layanan dan spesifikasinya secara terbuka/transparan
- 17 = Kesesuaian antara hasil yang didapatkan dengan spesifikasi pelayanan
- 25 = Petugas menghormati dan menghargai pengguna layanan
- 31 = Kesesuaian antara pelayanan diterima sesuai dengan standar pelayanan yang diterima

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

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

- 1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Telekomunikasi di Tahun 2017 yaitu IKM untuk pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi adalah 83.51 dan didapat bahwa indikator nilai tertinggi adalah indikator Biaya/tarif, sedangkan indikator nilai terendah Kompetensi petugas. Penilaian IKM tahun 2017 mengalami penurunan dibanding Tahun 2016 yaitu 86.2, ini disebabkan karena adanya perubahan indikator penilaian IKM, dimana indikator penilaian IKM tahun 2016 masih mengacu pada Keputusan Menteri PAN Nomor 25 Tahun 2004, sedangkan indikator penilaian IKM tahun 2017 telah mengacu pada peraturan terbaru yaitu Keputusan Menteri PAN Nomor 16 Tahun 2014 serta Surat Edaran Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Nomor 02 Tahun 2015 yang memiliki indikator penilaian lebih banyak dan lebih detail dibandingkan sebelumnya.
- 2) Indeks Integrasi Pelayanan Publik IIPP untuk pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi adalah 86.74 dan didapat bahwa indikator nilai tertinggi adalah “Upaya Direktorat Telekomunikasi Untuk Pencegahan Korupsi Sangat Baik”, sedangkan indikator nilai terendah “Secara umum, saat ini tidak terdengar indikasi korupsi di Direktorat Telekomunikasi”
- 3) Dari hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) diperoleh indikator-indikator tingkat kepuasan masyarakat/pengguna layanan yang menjadi prioritas utama peningkatan kinerja pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi, yaitu:
 - a. Kemudahan dalam memenuhi semua persyaratan yang ditentukan.
 - b. Tersedia prosedur yang jelas, mudah dan tidak berbelit.
 - c. Kompetensi dan kecakapan petugas dalam melayani pengguna telah memadai.
 - d. Petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas.
 - e. Petugas menunjukkan kesungguhan dalam membantu.
- 4) Analisis terhadap pertanyaan terbuka dalam kuesioner dapat dirangkum sebagai berikut:
 - a. Petugas diharuskan lebih ramah

- b. Kemampuan memahami materi untuk Customer Service perlu ditingkatkan
- c. Lebih diperbaiki dan disempurnakan sistem perizinan online
- d. Perlu Penjelasan lebih detail terkait setiap prosedur
- e. Informasi status permohonan layanan dapat lebih diberikan secara rinci

4.2. Rekomendasi.

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

- 1) Rekomendasi terhadap peningkatan pelayanan publik
 - a. Sangat diperlukannya integrasi data dengan kementerian/lembaga lainnya, sehingga beberapa persyaratan dapat dihilangkan dan pemohon izin dapat dengan mudah memenuhi persyaratan yang ditentukan
 - b. Prosedur perlu lebih dijelaskan secara detail dan disediakan pada media informasi yang mudah diakses masyarakat.
 - c. Prosedur tidak berbelit, terkait hal ini diperlukannya perizinan yang terintegrasi terutama di internal Kominfo terkait perizinan penyelenggaraan telekomunikasi, perizinan frekuensi, dan lainnya, sehingga pemohon dapat mengajukan permohonan dalam satu pintu.
 - d. Diperlukan peningkatan kompetensi dari agen call center maupun PTSP, dengan melalui evaluasi secara berkala tiap 3 bulannya dan peningkatan kompetensi dari para agen tersebut
 - e. Respon terhadap pengaduan melalui Call Center dan PTSP perlu ditingkatkan.
 - f. Kecepatan akses e-licensing ditingkatkan dengan menambah performansi sistem.
 - g. Memastikan sudah tidak ada lagi bug di e-licensing sehingga tidak menjadi penghambat dalam memenuhi SLA waktu
 - h. Menambah kapasitas dan kenyamanan ruang tunggu seperti di PTSP dan menetapkan aturan bahwa pertemuan dengan penyelenggara atau calon penyelenggara hanya diperbolehkan di PTSP
 - i. Diperlukan sosialisasi untuk perizinan yang dapat dilakukan secara online yang saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui.
- 2) Rekomendasi terhadap pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Keterbatasan SDM dan Anggaran dalam melakukan penyebaran kuesioner sehingga berdampak dalam penyebaran kuesioner yang harus dilakukan melalui

media email yang berakibatkan tidak semua pemohon merespon terhadap kuesioner. Sehingga rekomendasi terhadap hal ini :

- a. Penyebaran kuesioner diperlukan melalui media yang lebih efektif diantaranya diwajibkannya pemohon izin mengisi kuesioner terlebih dahulu, sebelum izin diterbitkan. Atau
- b. Disiapkannya lebih banyak SDM untuk melakukan penyebaran kuesioner ke Perusahaan-perusahaan secara langsung.
- c. Menyediakan anggaran yang cukup untuk dapat menyelenggarakan rapat pertemuan dengan para pemohon izin, sehingga pemohon izin dapat melakukan pengisian kuesioner pada saat pertemuan rapat tersebut.