

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**

2018

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) dan Indeks Persepsi Korupsi terhadap pelayanan publik di Direktorat Telekomunikasi.
2. Analisis data terhadap IKM, 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

1.4. Output dan Outcome

Output dari kegiatan ini adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi
2. 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 kesejahteraannya 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:

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

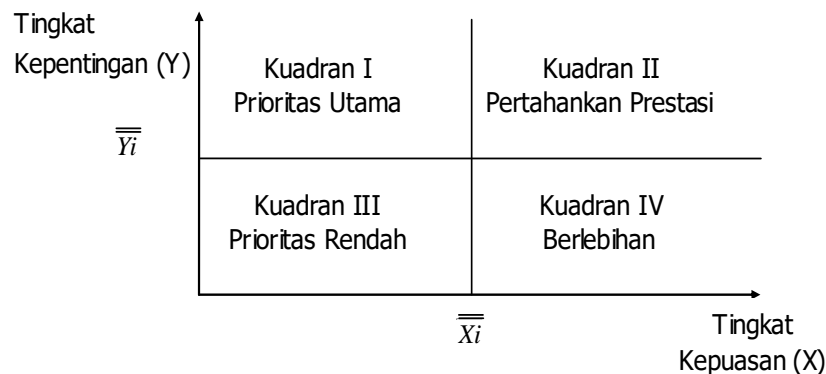
$$\bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

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

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

n = Jumlah indikator

Nilai $\bar{\bar{X}}_i$ ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja indikator (X) sedangkan nilai $\bar{\bar{Y}}_i$ 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 (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Tahap Persiapan

3.1.1. *Penyusunan Kuesioner*

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor : 14 Tahun 2017, 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

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	Pengisian dan penggunaan e-licensing mudah;
B	PROSEDUR
1	Prosedur (perizinan dan pengaduan) yang jelas, mudah dan tidak berbelit
2	Tersedianya Informasi prosedur (perizinan dan pengaduan) jelas dan lengkap pada website pelayananprimaditjenppi.go.id
3	Tersedianya prosedur (perizinan dan pengaduan) pelayanan yang transparan (tersedia informasi status permohonan)
4	Tidak adanya pihak perantara/broker/caloe dari Kementerian Kominfo
C	WAKTU PELAYANAN
1	Tersedianya informasi standar waktu penyelesaian jelas dan lengkap pada website pelayananprimaditjenppi.go.id
2	Waktu penyelesaian penetapan SK izin telah sesuai dengan standar yang berlaku
D	BIAYA/TARIF
1	Tidak adanya pungutan biaya/tarif permohonan diluar ketentuan
E	PRODUK
1	Tersedianya informasi yang jelas tentang produk spesifikasi jenis pelayanan
2	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai
H	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN
1	Tersedianya informasi standar penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan jelas

2	Mudah dalam mengakses layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan
I	SARANA DAN PRASARANA
1	Mudah dalam mencari website pelayananprimaditjenppi.go.id
2	Tampilan website pelayananprimaditjenppi.go.id menarik, informatif dan jelas
3	Kehandalan dalam mengakses website pelayananprimaditjenppi.go.id
4	Mudah dalam melakukan pendaftaran user ID/akun

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 yang telah dilakukan Direktorat Telekomunikasi untuk pencegahan korupsi telah dilakukan dengan baik?
2. keterbukaan Direktorat Telekomunikasi terhadap pengaduan/laporan masyarakat terkait korupsi telah dilakukan dengan baik?
3. respons Direktorat Telekomunikasi terhadap pengaduan/laporan masyarakat terkait korupsi telah dilakukan dengan cepat?
4. integritas pegawai Direktorat Telekomunikasi dalam memberikan pelayanan telah dilakukan baik?
5. saat ini tidak terdengar indikasi korupsi di Direktorat Telekomunikasi?
6. tidak ada petugas pelayanan yang menerima pemberian gratifikasi/tanda terima kasih?
7. ibu/bapak akan melaporkan atau mengadukan hal terkait korupsi melalui media yang sudah disediakan (antara lain Call Center 159/Website/Surat dan atau lainnya)?

Daftar kuesioner tersebut diatas telah disusun melalui pendekatan *Qualitative Research* yaitu *Focus Group Discussion* (FGD). FGD dilaksanakan pada Tanggal 02 Februari 2018 di Hotel Santika Bogor dengan dihadiri perwakilan Subdit Jasa Telekomunikasi, Subdit Jaringan Telekomunikasi, Subdit Penomoran, Subdit Telsus dan KPT, Bagian PPP (Sesditjen PPI), dan Seslitbang SDM.

Perizinan telekomunikasi yang saat ini telah menggunakan E-Licensing pelayananprimaditjenppi.go.id telah berbasis full online, dimana pemohon tidak ada sama sekali bertemu dengan evaluator/penerbit izin, dikarenakan permohonan dilakukan secara online dan penerbitan izin dikirimkan secara langsung via online kepada pemohon, sehingga tidak ada interaksi antara pemohon dengan evaluator/penerbit izin. Maka unsur Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana dihilangkan, dan sehingga unsur yang dinilai adalah :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk
- f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- g. Sarana dan Prasarana

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:

1. Perusahaan yang mengajukan perizinan online pelayananprimaditjenppi.go.id. yaitu Januari – Maret 2018.
2. Pemohon yang mengajukan permohonan izin prinsip, perpanjangan izin prinsip, ulu dan izin penyelenggaraan (jasa & jaringan telekomunikasi)

3.2.2. Penyebaran

Direktorat Telekomunikasi melakukan penyebaran kuesioner melalui tatap muka dan email dari Direktorat Telekomunikasi kepada perusahaan yang telah memperoleh izin telekomunikasi beserta link pengisian kuesioner melalui aplikasi *google forms*.

Berdasarkan jumlah permohonan selama 1 Januari 2018 – 31 Maret 2018 yang berjumlah 50 Responden, diperoleh 44 Responden yang memberikan respon atau menjawab kuesioner. Berikut daftar responden yang menjawab :

Tabel 3.6
Daftar Responden Yang Menjawab Kuesioner

PERUSAHAAN	JENIS PERMOHONAN	JENIS LAYANAN
PT 4848 International	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul Siskomdat
PT 4848 International	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Siskomdat
PT ALVA SATELIT INFINITI	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Siskomdat
PT AMN DEVLOOP INDONESIA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT APLUS MEDIA INTERAKTIR	Perpanjangan Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT ARTHA CIPTA SOLUSI	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT CONNEXIST INDONESIA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT Datacomm Diangraha	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT DAYA AKSES NUSANTARA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT DAYA SINERGI TELEKOMUNIKASI	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT DRUPADI DIGITAL MEDIA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT Evangeline Verto Indonesia	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT Evangeline Verto Indonesia	Perpanjangan Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT GASATEK BINTANG NUSANTARA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT Generasi Muda Pandawa Lima	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT GLOBAL SARANA TELEMATIKA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT Graha Anugerah Sejahtera	Perpanjangan Izin Prinsip Jaringan Telekomunikasi	Jartaplok
PT Indonesia Fantasi Jaya	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT Indonesia Fantasi Jaya	Perpanjangan Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT INTEGRA KREASITAMA SOLUSINDO	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Siskomdat
PT INTEGRA KREASITAMA SOLUSINDO	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasnita Call Centre
PT JALA LINTAS MEDIA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul NAP
PT JALA LINTAS MEDIA	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul NAP
PT Kinez Creative Solutions	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP

PT MEDIA ALVINA SEJATI	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT MEDIA JARINGAN INDONESIA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT Media Rekayasa Lintas	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Siskomdat
PT Mega Akses Persada	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi	Jartup
PT MITRA KONTEN INDO	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT MITRA TELEMEDIA MANUNGGAL	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT MITRA TELEMEDIA MANUNGGAL	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT MITRA TELEMEDIA MANUNGGAL	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi	Jartaplok
PT Palapa Ring Barat	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jaringan Telekomunikasi	Jartup
PT niaga Berdikari	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT PANCA DATA UTAMA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT Pelangi Mobile Media	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT PHINISI MEDIA INDONESIA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT Proaktif Digital Kreasi	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT SERAYA DATA INFOTAMA	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul Konten
PT Sky telekomunikasi indonesia	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jartup
PT SOLUSI PRIMA CONNECTIVEST	Izin Prinsip Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT TIGA SATU CYBER NETWORK	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT Tower Bersama	Uji Laik Operasi dan Izin Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi	Jasmul ISP
PT XL Axiata Tbk	Izin Prinsip Jaringan Telekomunikasi	Jartaplok

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;	3.60	3.59
2		Pengisian dan penggunaan e-licensing mudah;		3.61
3	prosedur	Prosedur (perizinan dan pengaduan) yang jelas, mudah dan tidak berbelit	3.55	3.52
4		Tersedianya Informasi prosedur (perizinan dan pengaduan) jelas dan lengkap pada website Pelayananprimaditjenppi.go.id		3.41
5		Tersedianya prosedur (perizinan dan pengaduan) pelayanan yang transparan (tersedia informasi status permohonan)		3.48
6		Tidak adanya pihak perantara/broker/calor dari Kementerian Kominfo		3.8
7	waktu pelayanan	Tersedianya informasi standar waktu penyelesaian jelas dan lengkap pada website pelayananprimaditjenppi.go.id	3.56	3.48
8		Waktu penyelesaian penetapan SK izin telah sesuai dengan standar yang berlaku		3.64
9	biaya/tarif	Tidak adanya pungutan biaya/tarif permohonan diluar ketentuan	3.73	3.73
10	produk	Tersedianya informasi yang jelas tentang produk spesifikasi jenis pelayanan	3.51	3.48
11		Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima telah sesuai		3.55
12	penanganan pengaduan	Tersedianya informasi standar penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan jelas	3.4	3.45
13		Mudah dalam mengakses layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan		3.34
14	sarana dan prasarana	Mudah dalam mencari website pelayananprimaditjenppi.go.id	3.45	3.55
15		Tampilan website pelayananprimaditjenppi.go.id menarik, informatif dan jelas		3.36
16		Kehandalan dalam mengakses website pelayananprimaditjenppi.go.id		3.36
17		Mudah dalam melakukan pendaftaran user ID/akun		3.55
RATA-RATA (SKALA 1-4)			3.54	
RATA-RATA (SKALA 100)			88.58	

Berdasarkan hasil kuesioner diatas, diperoleh nilai IKM untuk pelayanan publik Direktorat Telekomunikasi adalah 88.58 (sangat baik) dan didapat bahwa indikator nilai tertinggi adalah indikator biaya/tarif, sedangkan indikator nilai terendah penanganan pengaduan.

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 yang telah dilakukan Direktorat Telekomunikasi untuk pencegahan korupsi telah dilakukan dengan baik?	3.77
2. keterbukaan Direktorat Telekomunikasi terhadap pengaduan/laporan masyarakat terkait korupsi telah dilakukan dengan baik?	3.64
3. respons Direktorat Telekomunikasi terhadap pengaduan/laporan masyarakat terkait korupsi telah dilakukan dengan cepat?	3.55
4. integritas pegawai Direktorat Telekomunikasi dalam memberikan pelayanan telah dilakukan baik?	3.64
5. saat ini tidak terdengar indikasi korupsi di Direktorat Telekomunikasi?	3.48
6. tidak ada petugas pelayanan yang menerima pemberian gratifikasi/tanda terima kasih?	3.55
7. ibu/bapak akan melaporkan atau mengadukan hal terkait korupsi melalui media yang sudah disediakan (antara lain Call Center 159/Website/Surat dan atau lainnya)?	3.66
RATA-RATA (SKALA 1-5)	3.61
RATA-RATA (SKALA 100)	90.26

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 “saat ini tidak terdengar indikasi korupsi di Direktorat Telekomunikasi”.

BAB IV PENUTUP

Terbitnya peraturan presiden republik indonesia nomor 91 tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha, memberikan dampak besar terhadap perubahan tata cara perizinan kedepannya. Percepatan pelaksana berusaha ini telah di launching pada tanggal 21 Juni 2018. Sehingga hasil penyebaran dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan indeks integritas pelayanan publik ini tidak dapat menjadi rekomendasi terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik, karena hampir sebagian yang diharapkan perubahan, telah dilakukan pada percepatan pelaksana berusaha tersebut.

Oleh karena itu akan direncanakan penyebaran dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat tahap 2, setelah adanya percepatan pelaksanaan berusaha tersebut. Sehingga dengan demikian, dapat dibaut perencanaan ke depannya dalam hal perbaikan kualitas pelayanan publik.