



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DIREKTORAT LAYANAN APLIKASI
INFORMATIKA PEMERINTAHAN
2022



Disusun oleh

PT WAHANA DATA UTAMA



Kata Pengantar

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah dan taufik-NYA, sehingga kami dapat melaksanakan kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan 2022” dengan baik.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan 2022 merupakan usulan kegiatan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik di Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan.

Kegiatan survei akan dilaksanakan secara *online* dikarenakan masih pada kondisi pandemi Covid 19. *Output* dari kegiatan ini berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data survei akan dirumuskan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan atas kepercayaannya yang diberikan kepada kami untuk melaksanakan kegiatan ini.

Bogor, Desember 2022

PT. Wahana Data Utama

Ringkasan Eksekutif

A. Pendahuluan

Survei layanan publik Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan (LAIP) Tahun 2022 adalah suatu komitmen dari Direktorat LAIP untuk menjaga dan mengevaluasi dari kualitas Pelayanan Publik yang diberikan kepada pelanggannya. Kepuasan pengguna layanan publik Direktorat LAIP sangat tergantung kepada persepsi dan harapan pengguna layanan tersebut terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Oleh karena itu, Direktorat LAIP sebagai instansi yang menyelenggarakan layanan publik perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik Direktorat LAIP. Tujuan dari kegiatan survei ini adalah sebagai berikut

- a. Mengukur nilai indeks layanan publik di Lingkungan LAIP tahun 2022;
- b. Menganalisis dan menentukan nilai indeks layanan publik yang telah dilaksanakan oleh Direktorat LAIP;
- c. Mengetahui keunggulan dan kelemahan layanan publik yang telah dilaksanakan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan layanan publik selanjutnya.

B. Metodologi

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam kegiatan survei ini adalah *Quantitative Research*. *Quantitative Research* yang digunakan adalah survei untuk melakukan pengumpulan data dan informasi dari responden menggunakan kuesioner yang dirancang secara terstruktur.

Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah Simple Random Sampling terhadap 4 pengguna layanan yaitu pengguna layanan PSE Lingkup Publik, pengguna layanan *Smart City*, pengguna layanan Pusat Data Nasional Sementara, dan pengguna layanan Aplikasi Sicantik.

Analisis data yang dilakukan adalah berupa interpretasi angka indeks dan analisis pendukung lainnya. Analisis yang dilakukan adalah

- Interpretasi nilai indeks pengguna layanan publik Kementerian BUMN
- Analisis kesenjangan (GAP)
- *Importance Performance Analysis* (IPA)

C. Hasil Survei

- 1) Secara umum pengguna layanan Direktorat LAIP sudah puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat LAIP. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **84,18** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kinerja pelayanan "**BAIK**". Nilai IKM untuk layanan Direktorat LAIP adalah sebagai berikut:
 - a. IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara berada pada nilai **84,04** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - b. IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) berada pada nilai **87,04** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - c. IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan *Smart City* berada pada nilai **83,65** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - d. IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah berada pada nilai **82,10** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".

Berdasarkan nilai diatas menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) mendapatkan nilai kepuasan paling besar berdasarkan pengguna layanannya dibandingkan dengan pelayanan yang lain.

- 2) Berdasarkan pengguna layanan Direktorat LAIP, Tingkat kepentingan layanan secara keseluruhan sebesar **93,36**. Tingkat Kepentingan untuk layanan Direktorat LAIP adalah sebagai berikut:
 - a. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara berada pada nilai **91,99** yang berarti pelayanan "**SANGAT BAIK**".
 - b. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) berada pada nilai **96,31** yang berarti pelayanan "**SANGAT BAIK**".
 - c. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan *Smart City* berada pada nilai **93,82** yang berarti pelayanan "**SANGAT BAIK**".
 - d. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) pemerintah berada pada nilai **94,10** yang berarti pelayanan "**SANGAT BAIK**".

Berdasarkan nilai diatas menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) lebih penting berdasarkan pengguna layanannya dibandingkan dengan pelayanan yang lain.

- 3) Berdasarkan hasil *Gap Analysis* terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja untuk indikator **Waktu Penyelesaian Layanan (-0.52)** yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan publik di lingkungan Direktorat LAIP. Indikator yang menjadi prioritas peningkatan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Direktorat LAIP adalah sebagai berikut:
- a. Layanan Pusat Data Nasional
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. *Performance* Petugas *Help Desk*
 - b. Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)
 1. Sarana dan Prasarana
 - c. Layanan Pendampingan *Smart City*
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 - d. Layanan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- 4) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) secara keseluruhan indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan publik di lingkungan Direktorat LAIP yaitu **Waktu Penyelesaian Layanan**. Indikator yang menjadi prioritas peningkatan berdasarkan IPA untuk layanan Direktorat LAIP adalah sebagai berikut:
- a. Layanan Pusat Data Nasional
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 - b. Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)
 1. Keterandalan Aplikasi Pelayanan
 2. Sarana dan Prasarana
 - c. Layanan Pendampingan *Smart City*
 1. Persyaratan
 2. Waktu Penyelesaian Layanan
 - d. Layanan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

D. Rekomendasi

Pada keseluruhan unit layanan indikator yang perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah **Waktu Penyelesaian Layanan** yang menjadi sorotan oleh pengguna layanan. Sesungguhnya sudah ada standar waktu pelayanan, namun banyak pengguna layanan yang belum mengetahui hal tersebut. Sehingga ketika waktu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang berlaku, pelanggan masih

menganggap pelayanan terlalu lama dan pelanggan memberikan tingkat kepuasan yang rendah. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan **sosialisasi pada pelanggan terkait waktu layanan**

Pelanggan berharap proses penyelesaian pelayanan perizinan yang lebih cepat. Untuk itu, dapat direkomendasikan **2 (dua) langkah yang dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pelayanan**, yaitu :

- 1) Mensosialisasikan jangka waktu (*timeline*) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan, misalnya dengan mencantumkan tanggal awal proses dan rencana selesainya layanan pada resi penerimaan dokumen. Selain itu dapat disosialisasikan menggunakan media infografis berupa poster yang menarik sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan.
- 2) *Review* semua SOP untuk menyederhanakan prosedur, waktu, dan persyaratan yang masih dimungkinkan dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
- 3) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memberikan kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses (*tracking*) layanan publik di Direktorat LAIP

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Ringkasan Eksekutif.....	ii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
1. Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Maksud dan Tujuan.....	3
1.3. Sasaran	3
1.4. Lokasi Pekerjaan	3
1.5. Referensi Hukum.....	3
1.6. Ruang Lingkup Pekerjaan.....	4
1.7. Inovasi Pelaksanaan Survei.....	5
2. Pendekatan Penelitian	7
2.3.1. Tahap Perencanaan Survei.....	15
2.3.2. Pengumpulan Data	28
2.3.3. Pengolahan dan Analisis data	29
3. Hasil Dan Pembahasan	33
3.1 Profil Responden	34
3.2 IKM Pelayanan Publik Ditjen LAIP Tahun 2022.....	35
3.2.1 IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara	36
3.2.2 IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK	37
3.2.3 IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan <i>Smart City</i>	38
3.2.4 IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan PSE Pemerintah.....	38
3.3 Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022	39
3.3.1 Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara	40

3.3.2	Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK	41
3.3.3	Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan <i>Smart City</i>	41
3.3.4	Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan PSE Pemerintah.....	42
3.4	GAP Analysis Pelayanan Publik Direktorat LAIP	43
3.4.1	Gap Analysis Layanan Pusat Data Nasional Sementara.....	44
3.4.2	Gap Analysis Layanan SICANTIK.....	45
3.4.3	Gap Analysis Layanan Pendampingan <i>Smart City</i>	46
3.4.4	Gap Analysis Layanan PSE Pemerintah	47
3.5	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Pelayanan Publik Direktorat LAIP	48
3.5.1	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan Pusat Data Nasional Sementara	51
3.5.2	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan SICANTIK	53
3.5.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan Pendampingan <i>Smart City</i>	54
3.5.4	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Layanan PSE Pemerintah.....	56
4.	Kesimpulan Dan Rekomendasi.....	58
4.1	Kesimpulan	59
4.2	Rekomendasi	61

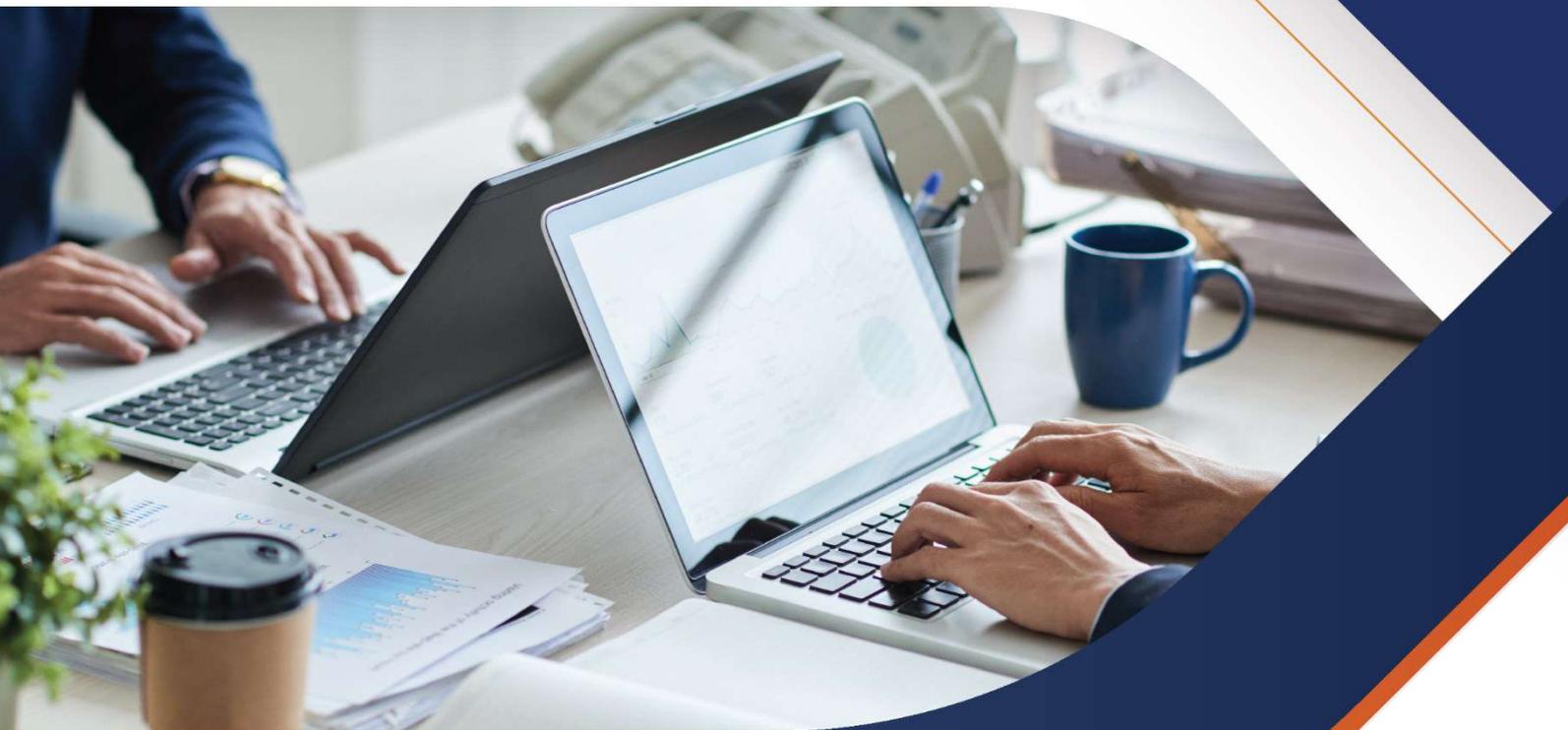
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP.....	12
Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat LAIP	16
Tabel 2.3. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (importance) oleh Responden.	20
Tabel 2.4. Estimasi Margin of Error untuk ukuran sampel 200 responden.....	24
Tabel 2.5. Interpretasi IKM Pengguna Layanan Direktorat LAIP.	31
Tabel 3.1. Demografi Responden	34
Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Direktorat LAIP	35
Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen LAIP Keseluruhan	36
Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara	37
Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP Layanan SICANTIK.....	37
Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP Layanan Pendampingan Smart City	38
Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP Layanan PSE Pemerintah	38
Tabel 3.8. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022.....	39
Tabel 3.9. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk setiap Layanan.....	40
Tabel 3.10. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk Layanan Pusat Data Nasional Sementara	40
Tabel 3.11. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk Layanan SICANTIK.....	41
Tabel 3.12. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk Layanan Pendampingan Smart City	42
Tabel 3.13. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk Layanan PSE Pemerintah	42
Tabel 3.14. Gap Analysis Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022.....	43
Tabel 3.15. Gap Analysis Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 ..	44
Tabel 3.16. Gap Analysis Layanan Pusat Data Nasional Sementara	45

Tabel 3.17. Gap Analysis Layanan SICANTIK.....	46
Tabel 3.18. Gap Analysis Layanan Pendampingan Smart City	46
Tabel 3.19. Gap Analysis Layanan PSE Pemerintah	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.	11
Gambar 2.2. Model Peningkatan Kualitas Pelayanan dari sisi Penyedia Layanan (Service Provider)	11
Gambar 2.3. Research design Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP	13
Gambar 2.4. Research design Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP (lanjutan)...	14
Gambar 2.5. Research design Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP (lanjutan)...	15
Gambar 2.6. Skema Pemilihan/Pengambilan Cluster Random Sampling	25
Gambar 2.7. Kuadran Cartesius IPA.....	32
Gambar 3.1. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Direktorat LAIP.....	49
Gambar 3.2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Direktorat LAIP.....	50
Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pusat Data Nasional Sementara.....	51
Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SICANTIK.....	53
Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pendampingan Smart City.....	55
Gambar 3.6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan PSE Pemerintah	56



BAB 1.

Pendahuluan

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kementerian Komunikasi dan Informasi merupakan suatu kementerian yang memiliki tugas untuk merumuskan kebijakan nasional, kebijakan pelaksanaan, dan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika yang meliputi pos, telekomunikasi, penyiaran, teknologi informasi dan komunikasi, layanan multimedia dan desiminasi informasi. Kemkominfo dalam melaksanakan tugasnya terdiri dari atas:

- a. Sekretariat Jenderal;
- b. Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika;
- c. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika;
- d. Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika;
- e. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik;
- f. Inspektorat Jenderal;
- g. Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia;
- h. Staf Ahli

Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (Ditjen APTIKA) memiliki tugas dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penatakelolaan aplikasi informatika yang terdiri dari Lima Direktorat dan Sekretariat Ditjen.

Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan.

Dalam melaksanakan strategi terselenggaranya layanan publik bidang informatika yang handal, Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan perlu melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Program kerja Direktorat LAIP Tahun 2022 adalah melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan target capaian diatas 3.5 dari skala 1 sampai 4 yang tertuang didalam Renstra Kemkominfo 2020-2024.

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

perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Pelaksanaan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur kinerja layanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pelaksana survei adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Lingkungan Direktorat LAIP dan Tata Usaha.

Survei kepuasan masyarakat tersebut dilakukan melalui pengumpulan data primer dengan menggunakan *tools* kuesioner melalui media sistem elektronik yang objektif dan dilakukan oleh lembaga independen pelaksana survei, dalam pelaksanaan Tahun 2022 ini Lembaga independent pelaksana adalah PT. Wahana Data Utama.

1.3. SASARAN

Sasaran dari kegiatan ini adalah:

- a. Mengukur nilai indeks layanan publik di Lingkungan LAIP tahun 2022;
- b. Menganalisis dan menentukan nilai indeks layanan publik yang telah dilaksanakan oleh Direktorat LAIP;
- c. Mengetahui keunggulan dan kelemahan layanan publik yang telah dilaksanakan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan layanan publik selanjutnya.

1.4. LOKASI PEKERJAAN

Jasa konsultasi dilaksanakan di DKI Jakarta dan lokasi-lokasi yang merupakan tempat pelaksanaan survei. Dengan kondisi pandemi maka bila diperlukan rapat-rapat koordinasi secara langsung akan menyesuaikan dengan agenda dan kebutuhan serta penerapan protokol kesehatan.

1.5. REFERENSI HUKUM

Referensi hukum yang melandasi pelaksanaan kegiatan ini sebagai berikut :

1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Permen PAN-RB No. 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
3. Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025
4. Permen PAN-RB No. 1 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi;

5. Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kominfo No 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
7. Renstra Kemkominfo 2020-2024;
8. Peraturan Presiden No. 61 Tahun 2019 tentang Rencana Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020.

1.6. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Survei kepuasan masyarakat Tahun 2022 dilakukan untuk layanan-layanan di Lingkungan Direktorat LAIP sebagai berikut:

- a. Layanan Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Publik, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Publik;
- b. Layanan Pusat Data Nasional Sementara;
- c. Layanan Pendampingan *Smart City*;
- d. Layanan Aplikasi Sicantik.

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengukur nilai indeks layanan publik di Lingkungan Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan tahun 2022;
- b. Menganalisis dan menentukan nilai indeks layanan publik yang telah dilaksanakan oleh Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan;
- c. Mengetahui keunggulan dan kelemahan layanan publik yang telah dilaksanakan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan layanan publik selanjutnya;
- d. Mengetahui tingkat kepentingan dari aspek layanan publik agar Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan dapat menentukan skala prioritas perbaikan kualitas layanan publik selanjutnya;

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

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

1.7. INOVASI PELAKSANAAN SURVEI

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

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

i. **Faktor jenis data dan informasi yang ingin diperoleh dari responden.**

Data dan informasi yang ingin diperoleh dari responden terdiri dari:

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

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

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

ii. **Faktor Unit Layanan Publik dan pengguna layanan yang akan menjadi responden.**

Unit Layanan Publik Direktorat LAIP sangat banyak dan beragam, yaitu :

- (1) Layanan Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Publik;
- (2) Layanan Pusat Data Nasional Sementara;
- (3) Layanan Pendampingan *Smart City*;
- (4) Layanan Aplikasi Sicantik.

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

Tujuan identifikasi dan inventarisasi Unit Layanan Publik dan pengguna layanan ini adalah untuk memastikan bahwa setiap Unit Layanan Publik memiliki pengguna layanan yang dalam 12 (dua belas) bulan terakhir mengurus layanan

dan pengguna layanan tersebut mengurus sendiri layanannya, sehingga pengguna layanan yang bersangkutan dapat memberikan penilaian yang objektif.

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

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

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

- a. SOP setiap Pelayanan Publik Direktorat LAIP;
- b. Saprass pelayanan yang disediakan bagi pengguna layanan.

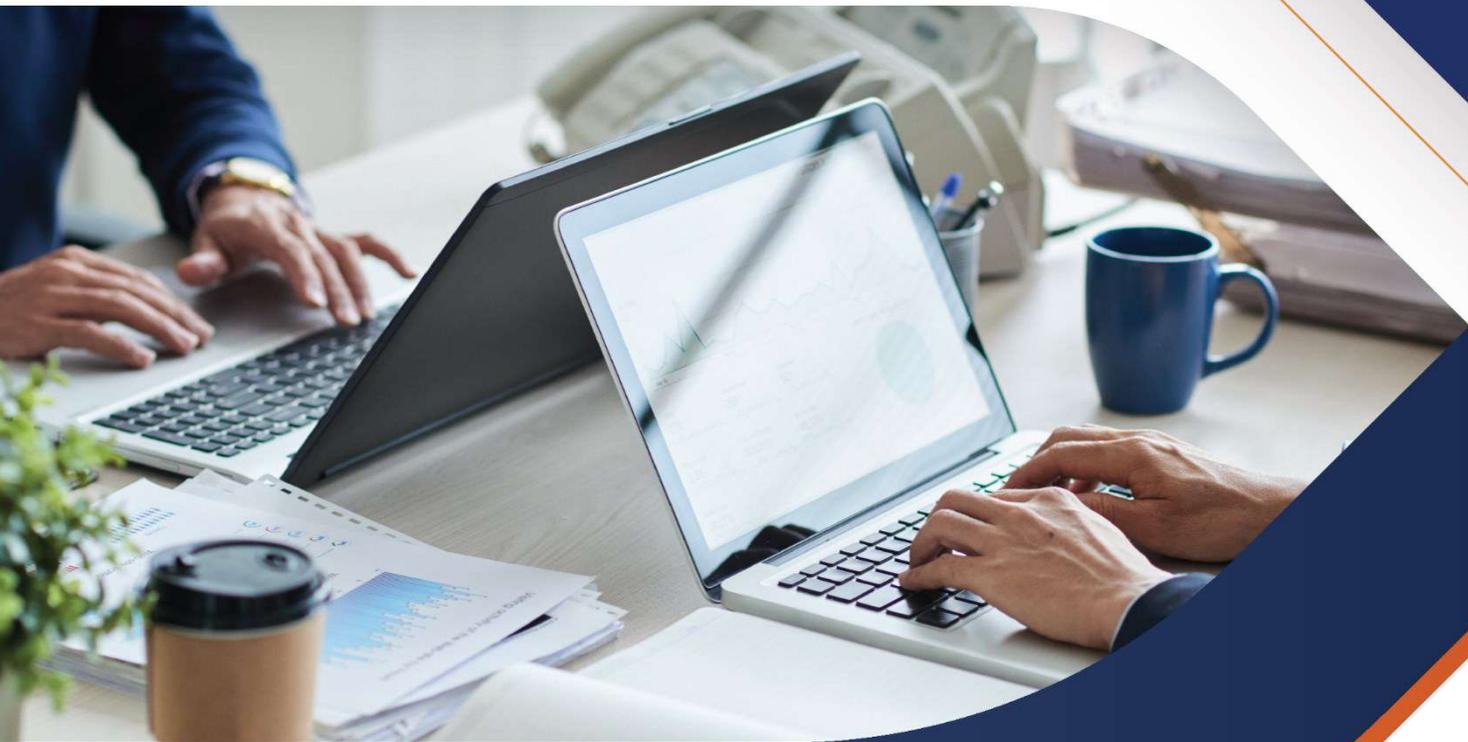
SOP setiap jenis layanan publik Direktorat LAIP diperlukan untuk merumuskan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang sesuai dengan unsur-unsur IKM dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Disamping itu, SOP setiap jenis layanan diperlukan untuk menemukan titik kritikal pelayanan yang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

ii. Inovasi untuk mengidentifikasi dan menginventarisir Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Publik Direktorat LAIP yang akan menjadi responden survei.

Pembahasan secara detail tentang Unit Layanan Publik Direktorat LAIP beserta pengguna layanannya akan disajikan pada Bab Pendekatan dan Metodologi.

iii. Inovasi dalam hal kecepatan pengumpulan data survei

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



BAB 2.

Pendekatan Penelitian

2.1. PENDEKATAN ILMIAH SURVEI

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

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

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

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

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

Survei dapat dilaksanakan dengan dua metode yaitu wawancara tatap muka dengan responden dan survei yang dilakukan secara *online*. Survei *online* dilakukan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi survei (*survey tool*) yang *link*-nya dikirimkan kepada responden. *Link* survei dikirimkan melalui email atau media komunikasi lainnya seperti *whatsapp*. Kelebihan pelaksanaan survei secara *online*, diantaranya:

- Rendah Biaya.

Tahap pengumpulan data *paperless* mengurangi biaya pencetakan kuesioner dan sistem distribusi ke responden.

- Akses Data Otomatis dan *Real-time*,
Responden memberikan respon atas kuesioner dan data secara otomatis akan tersimpan ke dalam *software* dalam bentuk data elektronik. Dengan demikian analisis data menjadi lebih mudah dan efisien karena data langsung tersedia
- Waktu pelaksanaan survei cepat
Pendistribusian kuesioner dari wilayah survei ke kantor konsultan pelaksana survei cepat dan *feedback* data dapat pula dilakukan secara cepat.
- Kenyamanan Responden
Melalui survei online responden dapat menjawab pertanyaan sesuai waktu luang mereka. Responden dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner dapat berhenti sejenak dan melanjutkannya kembali sampai selesai.
Survei *online* memiliki kelemahan antara lain: (1) Tingkat partisipasi responden untuk menjawab atau mengisi kuesioner rendah; (2) Pemahaman responden terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner sangat beragam; (3) Kepemilikan perangkat telekomunikasi dan pemahaman masyarakat terhadap Sistem Informasi sangat beragam.

2.2. LANDASAN TEORI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

- b. Masyarakat pengguna layanan publik Ditjen Aptika merupakan pelanggan (*customer*) dari Direktorat LAIP selaku instansi penyedia layanan publik.
- c. Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Direktorat LAIP merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu layanan dengan harapannya.
- d. Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik Direktorat LAIP sangat tergantung kepada persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterimanya.
 - Jika kinerja di bawah harapan → pengguna layanan tidak puas.
 - Jika kinerja memenuhi harapan → pengguna layanan puas.
 - Jika kinerja melebihi harapan → pengguna layanan sangat puas.

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

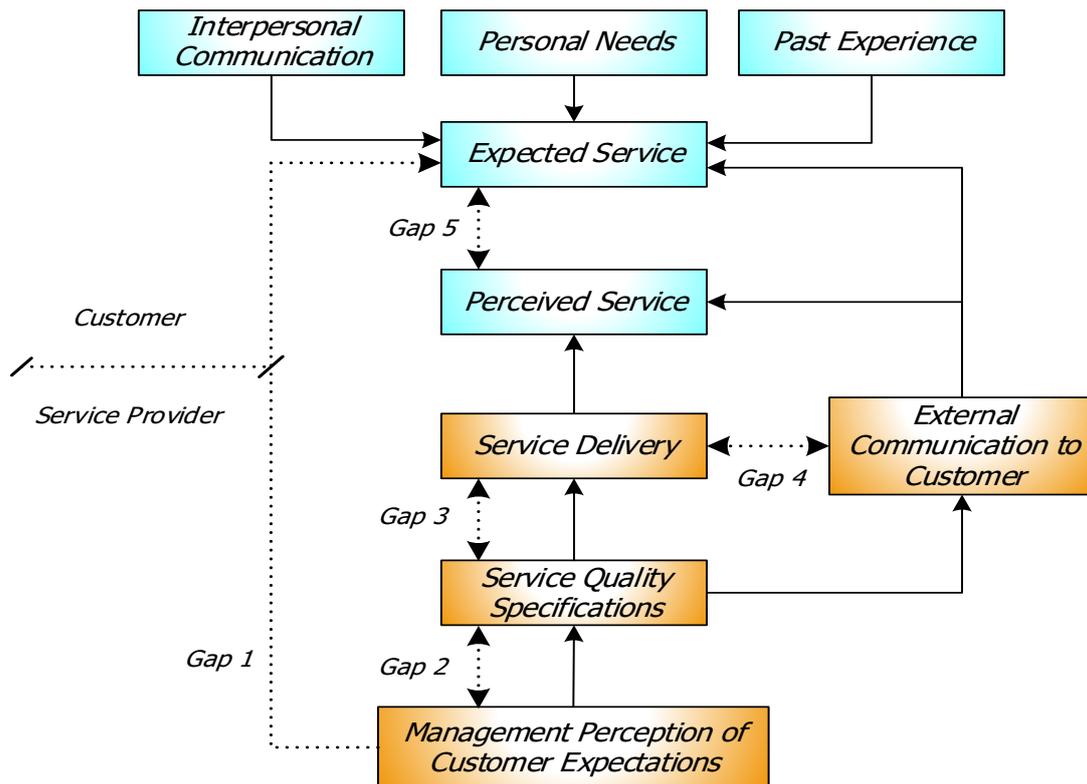
- a. Apa yang didengar oleh seseorang dari orang lain (*word of mouth communication*).

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

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

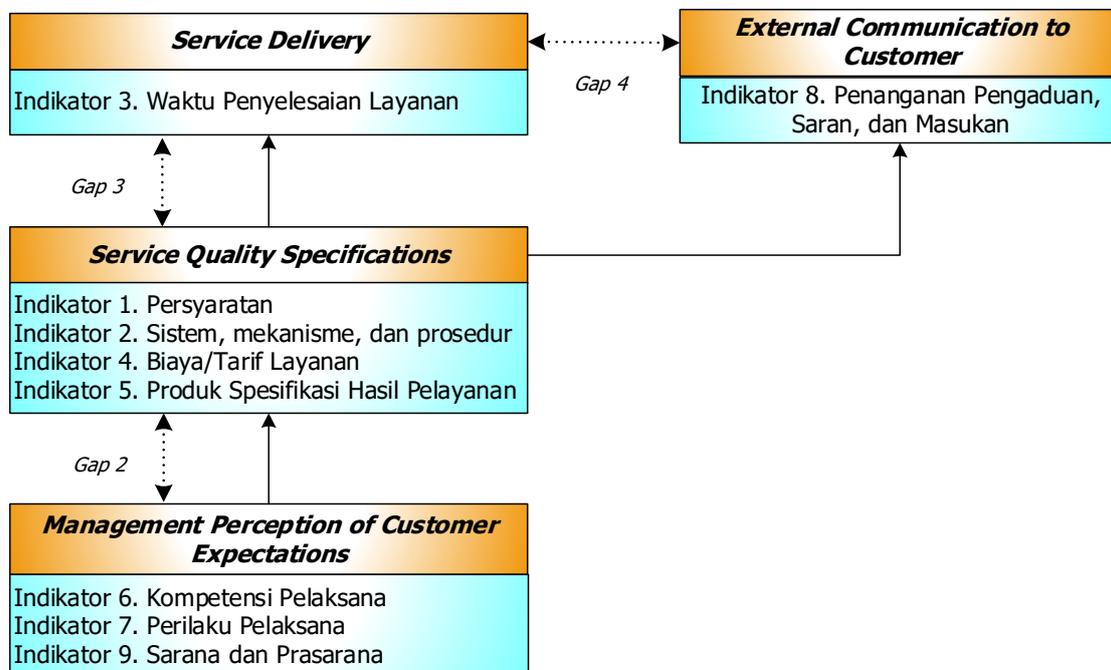
- b. Persepsi dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan sebuah unit layanan publik sangat tergantung kepada tingkat kebutuhan pribadi (*personal needs*) dari masyarakat yang menjadi pengguna/pelanggan unit layanan publik tersebut.
- c. Pengalaman masa lalu (*past experience*) seseorang dalam mendapat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

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



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

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



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

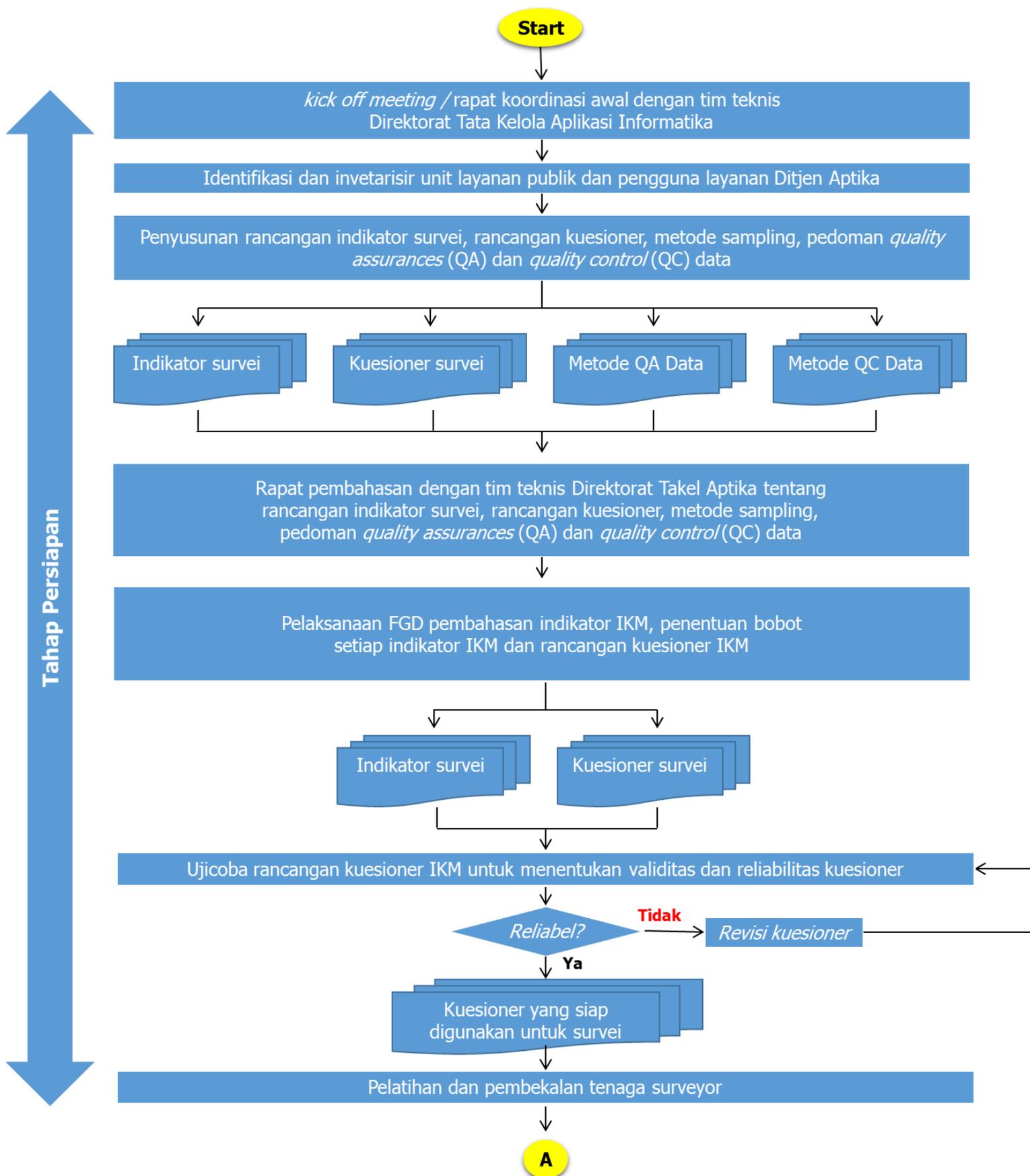
2.3. METODOLOGI

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

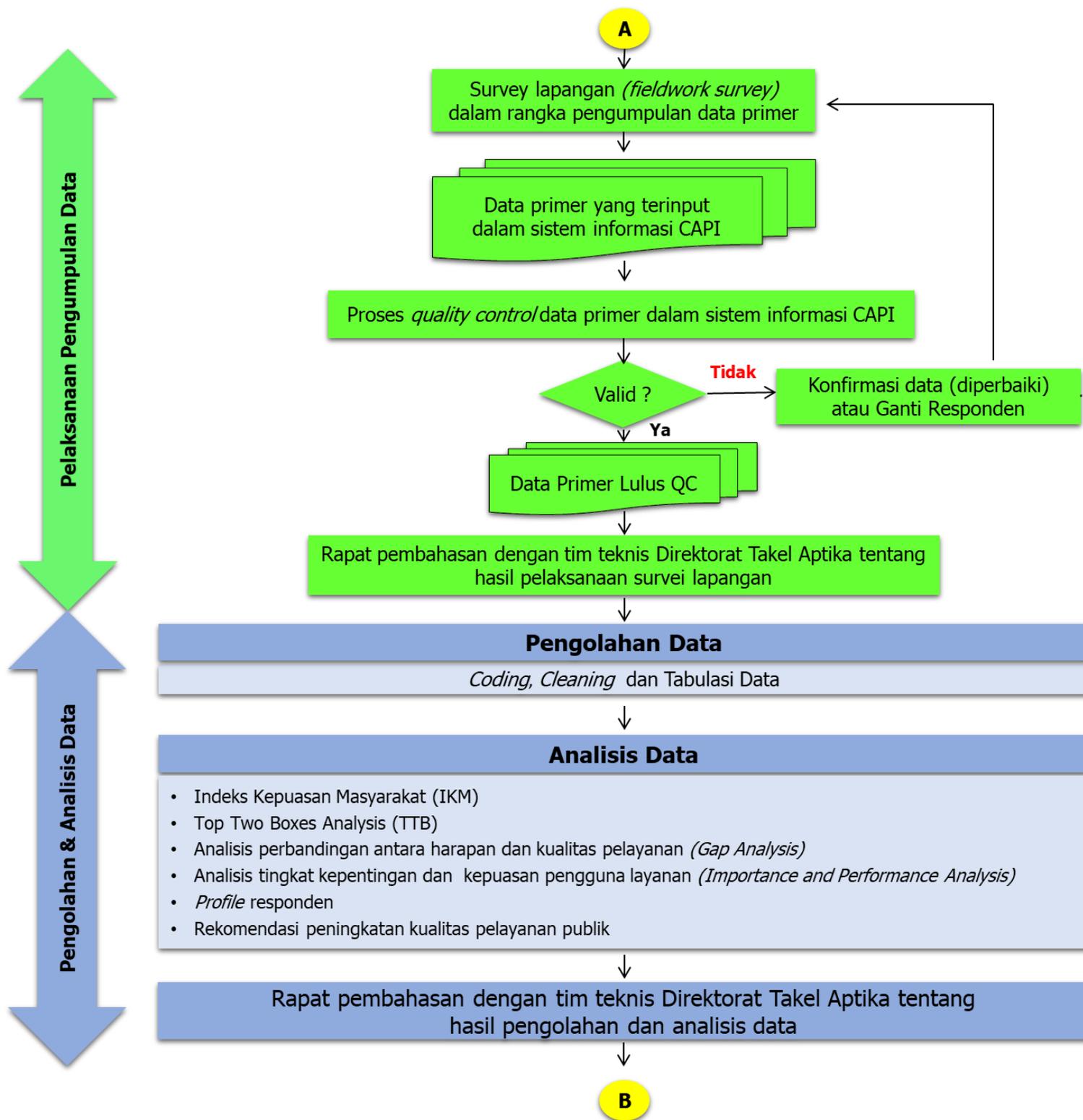
Tabel 2.1. Metode Pelaksanaan Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP

No	Metode	Metode yang digunakan
1	Metode Pengumpulan Data Primer	Sistem informasi berbasis web dalam format <i>Computer Assisted Web Interviewing (CAWI)</i>
2	Metode Pengumpulan Data Sekunder	Studi pustaka/literatur
3	Metode Sampling	<i>Probability Sampling</i> menggunakan <i>Stratified Random Sampling</i>
4	Metode Penjaminan Mutu (<i>Quality Assurances/ QA</i>) dan Pengendalian mutu (<i>Quality Control /QC</i>) data	<ul style="list-style-type: none"> • QA dengan cara : <ol style="list-style-type: none"> i. Menyusun <i>research design</i> dalam bentuk <i>Flowchart</i>. ii. Monitoring pencapaian responden • QC Data dengan cara <i>electronic checking</i> terhadap semua data yang sudah masuk ke dalam sistem informasi dalam format CAPI.
5	Metode Pegolahan dan Analisis Data (<i>Data Processing and Analysis</i>)	Statistik deskriptif untuk memperoleh deskripsi tentang variabel yang diamati dan Statistika Inferensia untuk pengujian hipotesis tentang variabel yang diamati
6	Metode Diseminasi Hasil dan Temuan Survei	Laporan Hasil Survei dan Publikasi dalam <i>website</i> Direktorat LAIP

Berdasarkan pendekatan penelitian dan metodologi pelaksanaan survei pelayanan publik Direktorat LAIP (tabel 5), maka dapat disusun sebuah rancangan penelitian (*research design*). *Research design* merupakan penjabaran metodologi secara terperinci (*detail*) mulai dari tahap perencanaan sampai dengan tahap penyerahan dan diseminasi hasil survei. Penyusunan *Research Design* merupakan langkah awal dari *Quality Assurances (QA)* pekerjaan ini, yaitu mengidentifikasi dan menganalisis proses logis pelaksanaan kegiatan dengan menggunakan *Flowchart*. *Flowchart* merupakan salah satu alat (*tools*) yang efektif dalam mengidentifikasi proses pelaksanaan kegiatan dan menganalisis apakah sudah dapat memenuhi persyaratan mutu yang ditetapkan. Secara detail, rancangan penelitian (*research design*) dan jadwal kegiatan disajikan pada pembahasan berikut ini.



Gambar 2.3. *Research design* Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP



Gambar 2.4. Research design Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP (lanjutan)



Gambar 2.5. Research design Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP (lanjutan)

2.3.1. Tahap Perencanaan Survei

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

2.3.1.1. *Kick Off Meeting*/rapat koordinasi awal dengan tim teknis Direktorat LAIP

Tahap awal dari seluruh rangkaian kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat LAIP” adalah melakukan *Kick Off Meeting* dengan Tim Teknis Direktorat LAIP. *Kick Off Meeting* ini merupakan langkah awal dari seluruh rangkaian kegiatan dan sebagai pertanda dimulainya kegiatan. *Kick Off Meeting* juga sekaligus sebagai rapat koordinasi awal antara Tim Tenaga Ahli pelaksana survei dengan Tim Teknis Direktorat LAIP yang bertujuan untuk:

- Menyamakan persepsi antara Tim Teknis dengan Tim Tenaga Ahli Konsultan tentang ruang lingkup kegiatan, definisi dan batasan-batasan yang akan digunakan dalam pelaksanaan kegiatan;
- Pendalaman terhadap pendekatan dan metodologi pelaksanaan survei, rencana dan jadwal pelaksanaan survei;



- c. Mengumpulkan data penunjang dan hasil survei terdahulu, serta data sekunder lainnya yang mendukung pelaksanaan survei;
- d. Hal lainnya terkait dengan pelaksanaan survei.

2.3.1.2. Identifikasi dan Inventarisasi Unit Layanan Publik dan Pengguna Layanan Direktorat LAIP

Mengingat Unit Layanan Publik Direktorat LAIP sangat banyak dan beragam, maka perlu diidentifikasi dan diinventarisir terlebih dahulu Unit Layanan Publik seperti disajikan pada tabel berikut ini

Tabel 2.2. Pelayanan Publik di Lingkungan Direktorat LAIP

No.	Pelayanan Publik Direktorat LAIP	No.	Pelayanan Publik Direktorat LAIP
1	PSE Lingkup Publik	3	<i>Smart City</i>
2	Pusat Data Nasional Sementara	4	Aplikasi Sicantik

Setelah Unit Layanan Publik Direktorat LAIP terinventarisir secara baik, maka selanjutnya diinventarisir secara pengguna layanan yang ada di setiap Unit Layanan Publik tersebut dalam jangka waktu 12 bulan terakhir (Desember 2021 – November 2022). Tujuan menginventarisir pengguna layanan ini adalah untuk memastikan bahwa pengguna layanan yang disurvei tersebar.

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

Empat aktivitas berikut ini dilaksanakan secara paralel dengan tujuan menghemat waktu pelaksanaan kegiatan dan pembagian tugas kepada masing-masing personil. Ketiga aktivitas tersebut adalah: (1) Penyusunan rancangan indikator survei; (2) Penyusunan rancangan kuesioner survei; (3) Penyusunan metode sampling, dan (4) Penyusunan metode QA / QC Data. Uraian keempat aktivitas ini dipaparkan sebagai berikut.

1) Rancangan Indikator Survei

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

- i. Pasal 21 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
 1. Dasar hukum;
 2. Persyaratan;



3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 4. Jangka waktu penyelesaian;
 5. Biaya/tarif;
 6. Produk pelayanan;
 7. Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas;
 8. Kompetensi pelaksana;
 9. Pengawasan internal;
 10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
 11. Jumlah pelaksana;
 12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
 13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; dan
 14. Evaluasi kinerja pelaksana.
- ii. PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017, menyatakan bahwa ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:
1. Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 3. Waktu penyelesaian.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 4. Biaya/tarif.
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan.
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 6. Keterandalan aplikasi pelayanan.
Keterandalan aplikasi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh aplikasi pelayanan yang meliputi mudah diakses, mudah digunakan (*user friendly*), tidak *error* atau hang saat melakukan *upload* dan *download* dokumen persyaratan, aplikasi tidak pernah *down* (dapat



diakses terus menerus selama 24 jam), adanya notifikasi atas pengiriman dokumen layanan, dan adanya fitur *tracking* status penyelesaian pelayanan.

7. *Performance* petugas *back office*.

Performance petugas *back office* adalah kinerja petugas *back office* pelayanan yang meliputi kecepatan respon terhadap pertanyaan dari pengguna layanan, kesesuaian jawaban petugas *back office* dengan pertanyaan pengguna layanan, dan kecepatan notifikasi kekurangan persyaratan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

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

9. Sarana dan prasarana

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

2) Rancangan Kuesioner Survei

Setelah indikator survei selesai disusun, maka tahap selanjutnya adalah menyusun rancangan kuesioner yang akan digunakan pada saat pengumpulan data dari pengguna layanan. Penyusunan rancangan kuesioner ini merupakan tahap yang sangat krusial dan inti dari sebuah kegiatan survei.

Beberapa prinsip dasar dalam penyusunan kuesioner, antara lain:

1. Substansi pertanyaan dalam instrumen harus sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Redaksi setiap butir pertanyaan dalam instrumen mudah dimengerti dan tidak membingungkan responden, sehingga responden mudah menjawabnya.
3. Bahasa yang digunakan tidak menimbulkan makna ganda (multi tafsir), sehingga tidak menyulitkan responden untuk menjawabnya.
4. Pertanyaan yang diberikan merupakan pertanyaan tentang perihal yang aktual, mudah diingat responden, bukan pertanyaan yang perlu berfikir keras dalam menjawabnya.
5. Sebaiknya jumlah butir pertanyaan tidak terlalu banyak, agar responden tidak jenuh menjawabnya.



6. Urutan pertanyaan dapat dimulai dari pertanyaan yang umum menuju ke pertanyaan yang spesifik/khusus atau dapat dimulai dari hal yang mudah menuju ke hal yang lebih sulit.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner pada umumnya terdiri dari:

1. **Pertanyaan saringan (*screening question*)**

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

2. **Pertanyaan tertutup (*close ended question*)**

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

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

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

3. **Pertanyaan terbuka (*open ended question*)**

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

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

1. **Identitas Responden.**

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

2. **Pertanyaan Utama.**

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

Seperti telah dipaparkan sebelumnya pada landasan teori, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), maka harus mengukur harapan atau tingkat kepentingan (***importance***) masyarakat pengguna layanan terhadap kualitas layanan yang diharapkan dan tingkat kinerja (***performance***) yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu setiap responden yang disurvei diminta untuk



memberikan penilaiannya terhadap 2 (dua) hal sekaligus, yaitu: (1) tingkat kepentingan (*importance*) setiap atribut/indikator IKM, dan (2) tingkat kinerja (*performance*) untuk setiap butir pernyataan (*statement*) dalam kuesioner.

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

Tabel 2.3. Contoh hasil penilaian tingkat kepentingan (*importance*) oleh Responden.

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

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

Sedangkan penilaian responden terhadap tingkat kinerja (*performance*) dilakukan dengan cara memilih salah satu dari empat pilihan jawaban yang telah disediakan, yaitu:

1. **STS** = Sangat tidak setuju, berarti responden sangat tidak puas.
2. **TS** = Tidak Setuju, berarti responden tidak puas.
3. **S** = Setuju, berarti responden puas.
4. **SS** = Sangat Setuju, berarti responden sangat puas.

Penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mengacu kepada 9 (sembilan) indikator SKM. Setiap indikator akan diterjemahkan ke dalam satu atau lebih pertanyaan yang dapat diperinci sebagai berikut:

1. Persyaratan

- (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Direktorat LAIP?
- (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan memenuhi persyaratan dalam pengurusan layanan publik di Direktorat LAIP?
- (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Direktorat LAIP?



2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi tentang prosedur layanan publik di Direktorat LAIP?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang prosedur layanan publik di Direktorat LAIP? (website, brosur, pamflet, media sosial, workshop/ seminar/sosialisasi) ?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mengikuti prosedur layanan publik di Direktorat LAIP?
3. Waktu Penyelesaian Layanan
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media informasi tentang waktu penyelesaian pelayanan di Direktorat LAIP?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap waktu penyelesaian layanan publik di Direktorat LAIP?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses layanan publik di Direktorat LAIP?
4. Biaya/Tarif
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi biaya yang harus dibayar ?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan cara pembayaran/ penyetoran biaya layanan di Direktorat LAIP?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang ditetapkan dalam peraturan ?
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap transparansi produk layanan publik di Direktorat LAIP?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kejelasan spesifikasi produk layanan publik di Direktorat LAIP?
6. Keterandalan aplikasi pelayanan
 - (1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan akses aplikasi layanan Direktorat LAIP?
 - (2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan penggunaan aplikasi layanan (*user friendly*) Direktorat LAIP?
 - (3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap keterandalan aplikasi layanan saat melakukan *upload* dan *download* dokumen persyaratan ?
 - (4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi yang dapat diakses terus menerus selama 24 jam (tidak pernah down) ?
 - (5) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan notifikasi atas pengiriman dokumen layanan ?



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

7. *Performance* petugas *back office*

(1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon terhadap pertanyaan dari pengguna layanan terkait layanan Direktorat LAIP?

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

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

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

(1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan media untuk menyampaikan pengaduan/saran/masukan ?

(2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kemudahan mekanisme penyampaian pengaduan/saran/masukan ?

(3) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan respon petugas terhadap pengaduan/saran/masukan dari responden ?

(4) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap penyelesaian masalah pengaduan/saran/masukan responden ?

9. Sarana dan Prasarana

(1) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap ketersediaan contact center pelayanan?

(2) Bagaimana tingkat kepuasan responden terhadap kualitas dan kuantitas fasilitas pelayanan, termasuk sistem informasi pelayanan berbasis web ?

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

3) Metode Sampling

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

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



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

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

a. Metode yang digunakan untuk menghitung sampel minimum

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

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

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

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

Keterangan : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

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

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

Keterangan: n = Jumlah/ukuran sampel.

N = Jumlah/ukuran populasi.



X^2 = Nilai statistik Chi-Kuadrat

P = Proporsi Populasi

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

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

Tabel 2.4. Estimasi *Margin of Error* untuk ukuran sampel 200 responden.

Jumlah Populasi Pelanggan Ditjen Laip	Nilai Statistik		Margin Of Error	Ukuran Sampel
N	P	X^2	e	n
1.000.000	0,5	1,96	7%	204
500.000	0,5	1,96	7%	204
250.000	0,5	1,96	7%	204
100.000	0,5	1,96	7%	204
10.000	0,5	1,96	7%	200

Data simulasi ini menunjukkan bahwa dengan jumlah populasi pengguna layanan Direktorat LAIP sampai dengan 1 juta pengguna dan ukuran sampel 800 responden, maka *margin of error* berada di 7%.

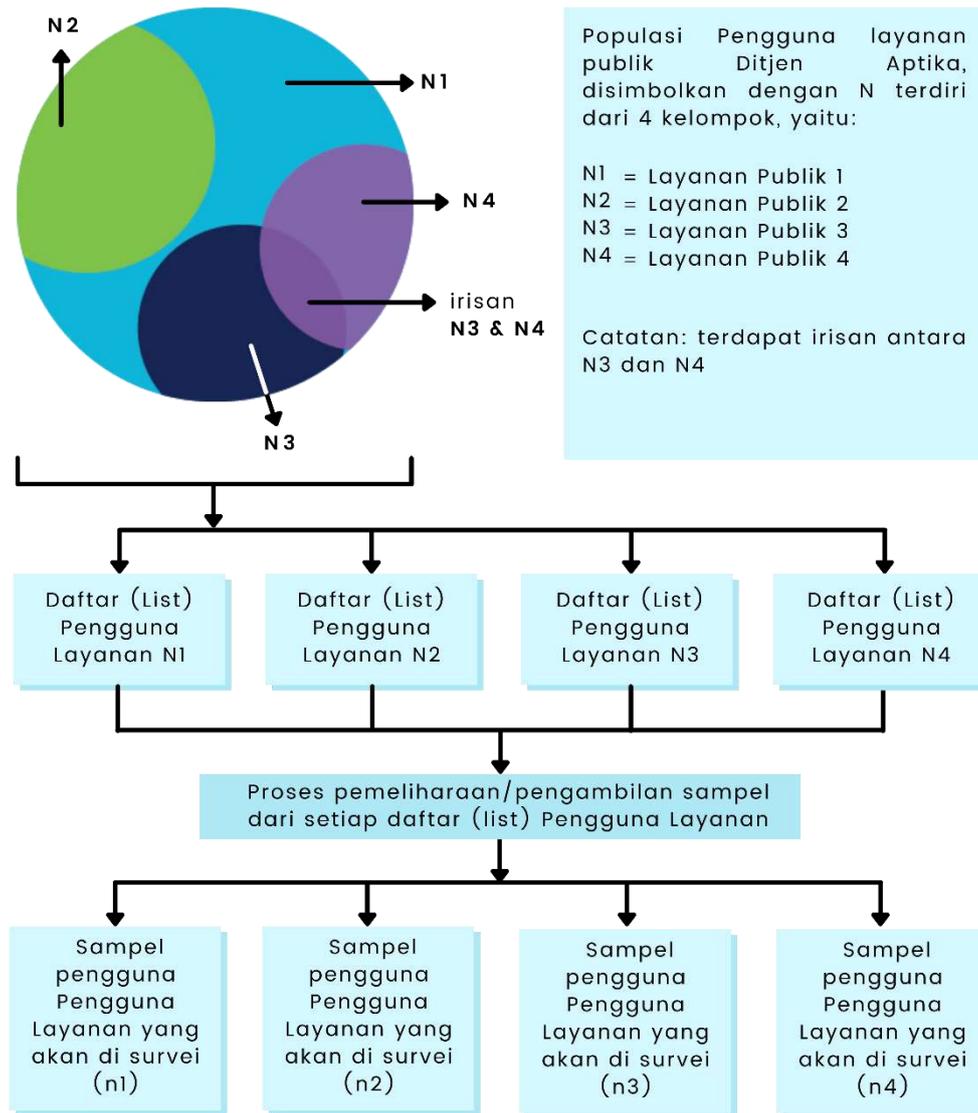
b. Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel

Setelah mendapatkan jumlah anggota populasi pengguna layanan Direktorat LAIP berdasarkan data pengguna layanan (*customer*) yang diperoleh dari 4 (empat) unit layanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat LAIP, selanjutnya disusun metode sampling yang akan digunakan untuk menentukan pengguna layanan yang akan diwawancarai.

Metode Sampling yang akan digunakan pada kegiatan "Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP" adalah *Cluster Random Sampling*. Metode *cluster random sampling* digunakan berdasarkan pertimbangan bahwa pengguna layanan publik Direktorat LAIP terdiri dari 4 (Empat) kelompok pengguna layanan, yaitu kelompok masyarakat yang mengurus layanan:

- (1) Layanan Pendaftaran Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Publik;
- (2) Layanan Pusat Data Nasional Sementara;
- (3) Layanan Pendampingan *Smart City*;
- (4) Layanan Aplikasi Sicantik.

Secara garis besar, metode *cluster random sampling* yang akan digunakan pada survei IKM dapat dirangkum dalam Gambar berikut ini.



Gambar 2.6. Skema Pemilihan/Pengambilan *Cluster Random Sampling*

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

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

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

- 2) Terambil sampel perusahaan yang sama, personil yang diwawancarai 2 (dua) orang yang berbeda, untuk 2 (dua) unit layanan yang berbeda pula, maka solusi



yang diambil adalah kedua personil yang diwawancarai tersebut sah/valid sebagai responden bagi 2 (dua) unit layanan yang berbeda.

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

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

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

Pada kegiatan Survei Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022, sampel akan diambil dari keseluruhan daerah pengguna layanan Direktorat LAIP. Penentuan jumlah sampel untuk setiap daerah proporsional terhadap total pengguna layanan Direktorat LAIP di wilayah tersebut. Tabel berikut menyajikan sebaran jumlah sampel di keseluruhan wilayah survei.

4) Menyusun metode *quality assurance* (QA) pelaksanaan survei dan *quality control* (QC) data

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

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

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

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



QA dilakukan melalui tahapan sebagai berikut ²:

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

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

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

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

2.3.1.4. Rapat Pembahasan dengan Tim Teknis Direktorat LAIP tentang rancangan indikator survei, kuesioner IKM, metode *sampling*, dan pedoman QA/QC Data

Rancangan indikator survei, kuesioner IKM, metode *sampling*, QA dan QC Data yang telah disusun oleh Tim Tenaga Ahli, selanjutnya dipaparkan dan didiskusikan dengan Tim Teknis Direktorat LAIP untuk mendapatkan masukan-masukan dan persetujuan.

2.3.1.5. Pelaksanaan FGD pembahasan indikator IKM, penentuan bobot setiap indikator IKM dan rancangan kuesioner IKM

Penyempurnaan variabel dan indikator serta bobot masing-masing variabel dan indikator Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat LAIP dilaksanakan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). FGD dilaksanakan di Jakarta dengan peserta yang

²

<https://books.google.co.id/books?id=piDqDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=STATISTICAL+METHOD+FOR+quality+assurance&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi3qbWiocXVAhVDVl8KHd7HC8wQ6AEILjAB#v=onepage&q=STATISTICAL%20METHOD%20FOR%20quality%20assurance&f=false>



terdiri dari : (1) Tim WDU; (2) tim teknis dan perwakilan dari beberapa unit layanan publik Direktorat LAIP; (3) akademisi bidang telekomunikasi/informatika/kebijakan publik; serta (4) beberapa narasumber yang berkompeten, seperti perwakilan dari beberapa perusahaan/institusi pengguna layanan dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) di bidang telekomunikasi/informatika. FGD diselenggarakan langsung oleh tim teknis Direktorat LAIP.

2.3.1.6. Ujicoba kuesioner.

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

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

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

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

Sebuah kuesioner dikatakan terandal/reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60. Jika nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh di bawah 0.60, maka dilakukan revisi kuesioner dan ujicoba ulang sampai diperoleh nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60. Dilakukan uji realibel kepada 26 responden sehingga diperoleh hasil nilai realibel sebagai berikut

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	26

Nilai alpha yang dihasilkan adalah sebesar 0.917, nilai ini diatas 0,60 yang menunjukkan bahwa kuesioner dapat digunakan untuk sebagai *tools* survei.

2.3.2. Pengumpulan Data

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Direktorat LAIP dalam kondisi pandemi Covid 19, maka metode pengumpulan data yang dapat dilaksanakan adalah wawancara menggunakan alat komunikasi telpon. Mekanisme



pengumpulan data survei kepuasan masyarakat pengguna layanan Direktorat LAIP dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Hubungi calon responden terpilih untuk memberitahukan bahwa akan ada survei secara online dan membuat janji untuk pelaksanaan survei, apabila responden bersedia melalui pengiriman link survei, sambil menjelaskan maksud dan tujuan survei, serta meminta kesediaan calon responden terpilih.
2. Kirimkan link survei online kepada calon responden terpilih.
3. Jika calon responden terpilih belum mengisi kuesioner dalam batas waktu yang ditentukan, maka hubungi kembali calon responden terpilih untuk mengingatkan untuk segera mengisi kuesioner.
4. Setelah calon responden terpilih yang telah dihubungi kembali belum juga mengisi kuesioner, maka lakukan pergantian responden dengan melakukan kembali proses pengambilan sampel seperti telah diuraikan sebelumnya.
5. Jika pada akhir waktu pelaksanaan survei secara online berakhir belum juga memenuhi target jumlah pemohon yang akan disurvei untuk setiap kelompok pengguna layanan Direktorat LAIP, maka selanjutnya lakukan wawancara langsung melalui sambungan telepon/HP dengan calon responden terpilih sampai memenuhi target jumlah pemohon yang disurvei untuk setiap kelompok pengguna layanan Direktorat LAIP.
6. Pada saat proses wawancara melalui telepon/HP ini, interviewer menuliskan semua jawaban responden pada lembar kuesioner sesuai dengan jawaban responden. Tidak diperkenankan mengubah, menghapus dan menambahkan jawaban yang diberikan responden.
7. Setelah seluruh pertanyaan dalam lembar kuesioner selesai diisi, periksa kembali kelengkapan jawaban yang harus diisi oleh responden. Jika interviewer sudah yakin semua jawaban dalam lembar kuesioner terisi, maka jangan lupa ucapkan "Terima Kasih" kepada responden, lalu tutup sambungan telepon.
8. Data kuesioner yang telah terkumpul dan diinput ke dalam sistem berdasarkan survei online menggunakan aplikasi survei online, dilakukan pemberian kode numerik terhadap setiap jawaban responden dan konversi ke file worksheet excell, sedangkan data kuesioner yang terkumpul dari proses wawancara melalui telepon/HP dilakukan pemberian kode dan input data ke file worksheet excell, menambahkan data dari survei *online*.

2.3.3. Pengolahan dan Analisis data

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

1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Direktorat LAIP.

Cara menghitung indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan Direktorat LAIP dengan metode penjumlahan hasil perkalian antara skor dan bobot dari setiap indikator survei kepuasan masyarakat. Cara menghitung indeks ini dapat diringkas dalam persamaan matematika sebagai berikut :

$$\text{Indeks kepuasan masyarakat} = \sum_{i=1}^n C_i X_i \dots\dots\dots(1)$$



Keterangan : n = Jumlah indikator survei

C_i = Bobot indikator ke-i (bobot bisa sama atau berbeda, jika bobotnya sama, maka indeks dihitung dengan nilai rata-rata)

X_i = Skor indikator ke-i (skor berdasarkan penilaian responden)

Langkah-langkah menghitung indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai berikut :

a. **Pertama-tama**, hitung skor dari setiap indikator kualitas pelayanan dengan cara:

- Indikator kualitas pelayanan yang diwakili oleh hanya satu pertanyaan, maka skor indikator dihitung dengan cara menghitung rata-rata skor yang diberikan semua responden.

Misal : Indikator "Biaya/Tarif Pelayanan" diwakili oleh 1 pertanyaan dan jumlah responden yang diwawancarai ada 3 orang, skor dihitung dengan cara:

Skor responden 1 = 3

Skor responden 2 = 4

Skor responden 3 = 2

JUMLAH SKOR = 9

SKOR RATA-RATA = **3**

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

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

Skor pertanyaan 1 unt responden 1 = 4

Skor pertanyaan 2 unt responden 1 = 3

Skor pertanyaan 3 unt responden 1 = 4

JUMLAH SKOR RESPONDEN 1 = 11

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 1 = **3,67**

begitu seterusnya, dengan cara yang sama, misalkan diperoleh :

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 2 = **3,61**

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 3 = **2,94**

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 4 = **4,27**

SKOR RATA-RATA RESPONDEN 5 = **3,49**



selanjutnya dihitung rata-rata dari skor rata-rata kelima responden tersebut $(3,67 + 3,61 + 2,94 + 4,27 + 3,49) / 5 = \mathbf{3,60}$. Skor rata-rata 3,60 merupakan skor indikator "Prosedur".

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

Analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan Direktorat LAIP diinterpretasikan berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. IKM pengguna layanan Direktorat LAIP yang dihasilkan pada proses pengolahan data dikonversi terlebih dahulu ke skala 0 – 100. Metode konversi skala pengukuran IKM menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = (X \times 25)$$

Keterangan :

Y = Skala pengukuran 25 – 100

X = Skala pengukuran 1 – 4

Setelah dikonversi, maka interpretasi IKM pengguna layanan Direktorat LAIP berdasarkan tabel berikut ini.

Tabel 2.5. Interpretasi IKM Pengguna Layanan Direktorat LAIP.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000 - 3,0644	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,5324	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK

2. **Importance Performance Analysis (IPA)**

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor kinerja yang menurut pengguna layanan Direktorat LAIP sangat mempengaruhi kepuasan mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna layanan perlu ditingkatkan (*improved*) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

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

- **Kuadran pertama**, terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kualitas pelayanan. Kuadran ini memuat indikator SKM yang dianggap penting oleh pengguna layanan, akan tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan pengguna layanan.



Tingkat kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada tingkat harapan pengguna layanan terhadap indikator tersebut. Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pengguna layanan dan menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang.

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

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

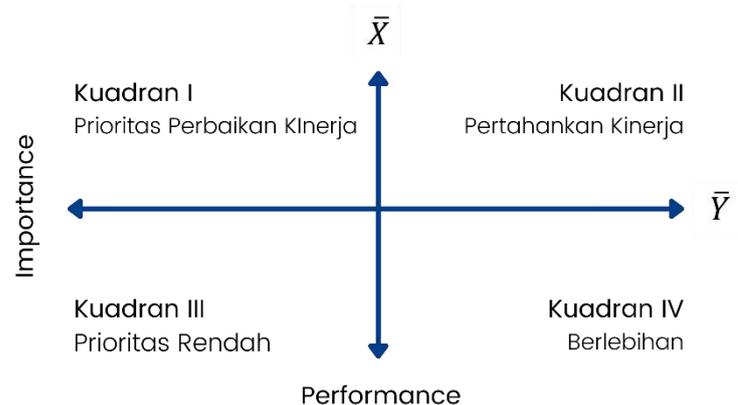
- **Kuadran ketiga**, terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah.

Kuadran ini memuat indikator SKM yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini juga tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator SKM yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan sangat kecil.

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

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



Gambar 2.7. Kuadran *Cartesius* IPA



BAB 3.

Hasil dan Pembahasan



Pada Bab Hasil dan Pembahasan ditampilkan hasil kegiatan survei Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Direktorat LAIP tahun 2022. Data yang digunakan dalam pembahasan adalah data yang diperoleh dari survei yang dilakukan tim WDU. Terdapat 4 layanan yang akan digunakan sebagai 1. Layanan Pusat Data Nasional Sementara, 2. SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu), 3. Layanan Pendampingan *Smart City*, dan 4. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah. Perhitungan IKM pelayanan publik Ditjen APTIKA Direktorat LAIP dilakukan dengan melakukan perhitungan agregasi dari keempat layanan tersebut.

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

- 1) Profil Responden Survei Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Direktorat LAIP Tahun 2022.
- 2) IKM Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Direktorat LAIP Tahun 2022.
- 3) *Gap Analysis* Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Direktorat LAIP Tahun 2022.
- 4) *Importance Performance Analysis* (IPA) Pelayanan Publik Ditjen APTIKA Direktorat LAIP Tahun 2022.

3.1 PROFIL RESPONDEN

Profil responden merupakan data yang dibutuhkan untuk teknik analisis data yang digunakan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen LAIP tahun 2022 dijabarkan dalam tiga parameter demografi yaitu jenis kelamin, umur responden, dan pendidikan responden. Profil responden survei pelayanan publik Ditjen LAIP tersaji pada Tabel Berikut.

Tabel 3.1. Demografi Responden

No	Parameter Demografi		Jumlah	%
1	Jenis Kelamin	Pria	168	80%
2		Wanita	43	20%
Sub Parameter Total			211	100%
3	Kategori Usia	18 - 23 Tahun	6	3%
4		24 - 39 Tahun	74	35%
5		40 - 55 Tahun	122	58%
6		56 - 74 Tahun	9	4%
Sub Parameter Total			211	100%
8	Tingkat Pendidikan	SMA atau sederajat	6	3%
10		Diploma (D1/D2/D3)	16	8%
11		S1/D4	140	66%
12		S2	49	23%
Sub Parameter Total			211	100%



No	Parameter Demografi	Jumlah	%	
14	Frekuensi Pengurusan Layanan	1 kali	62	29%
15		2 kali	49	23%
16		Lebih dari 2 kali	100	47%
Sub Parameter Total		211	100%	

Secara keseluruhan profil responden jika dilihat berdasarkan sebarannya yaitu jenis kelamin yang paling banyak mengisi berasal dari jenis kelamin Laki-Laki (80%). Mayoritas responden memiliki jenjang pendidikan S1/Sederajat (66%) dan paling banyak berumur 40-55 tahun atau Gen-X (58%). Frekuensi menggunakan layanan paling banyak lebih dari 2 kali (47%).

3.2 IKM PELAYANAN PUBLIK DITJEN LAIP TAHUN 2022

Pengukuran IKM Direktorat LAIP Tahun 2022 didasarkan pada 4 jenis layanan publik yaitu Layanan Pusat Data Nasional Sementara, SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu), Layanan Pendampingan *Smart City*, dan PSE Pemerintah. Dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat maka pelaksanaan layanan harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel. Layanan publik tersebut juga menjadi salah satu penilaian instansi pemerintah yang terukur melalui penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan tingkat kualitas layanan. Pada tahun 2022 pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri oleh Tim WDU. Hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik Direktorat LAIP disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Publik Direktorat LAIP

Layanan	IKM		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Layanan Pusat Data Nasional Sementara	3.36	84.04	B	Baik
2. SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)	3.48	87.04	B	Baik
3. Layanan Pendampingan <i>Smart City</i>	3.35	83.65	B	Baik
4. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah	3.28	82.10	B	Baik
Keseluruhan Tahun 2022	3.37	84.18	B	Baik

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP jika dilihat berdasarkan layanannya tersaji pada Tabel 3.2. Layanan yang memperoleh IKM tertinggi adalah layanan **SICANTIK** dengan IKM sebesar **3,48**, sedangkan layanan yang memperoleh nilai IKM terendah adalah layanan **PSE Pemerintah** dengan IKM sebesar **3,28**.



Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP secara keseluruhan pada tahun 2022 sebesar **3,37** atau **84,18**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh Direktorat LAIP dikategorikan "**BAIK**" dengan mutu pelayanan **B**. Indikator yang mendapatkan penilaian tertinggi yaitu **Keterandalan Aplikasi Pelayanan** dengan nilai sebesar **3,45** atau **86,28**. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu **Waktu Penyelesaian Layanan** dengan nilai sebesar **3,27** atau **81,68**. Walaupun demikian, penilaian responden terhadap indikator tersebut masih dalam kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen LAIP Keseluruhan

Layanan	IKM		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.44	85.92	B	Baik
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.42	85.61	B	Baik
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.27	81.68	B	Baik
4. Produk Hasil Pelayanan	3.39	84.87	B	Baik
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.45	86.28	B	Baik
6. Performance Petugas Help Desk	3.44	85.92	B	Baik
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.44	85.94	B	Baik
8. Sarana dan Prasarana	3.32	83.05	B	Baik
Keseluruhan Tahun 2022	3.37	84.18	B	Baik

3.2.1 IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara

Hasil penilaian indikator IKM Layanan Pusat Data Nasional Sementara disajikan pada Tabel 3.4. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Layanan Pusat Data Nasional Sementara sebesar **3,36** atau **84,04**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" sebesar **3,48** atau **86,98** dengan kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM terendah didapat pada indikator "**Waktu Penyelesaian Layanan**" dengan nilai sebesar **3,24** atau **80,88**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.



Tabel 3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara

Layanan	IKM		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.44	86.03	B	Baik
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.37	84.15	B	Baik
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.24	80.88	B	Baik
4. Produk Hasil Pelayanan	3.36	83.99	B	Baik
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.44	86.01	B	Baik
6. Performance Petugas Help Desk	3.38	84.57	B	Baik
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.48	86.98	B	Baik
8. Sarana dan Prasarana	3.33	83.17	B	Baik
Layanan Pusat Data Nasional Sementara	3.36	84.04	B	Baik

3.2.2 IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK

Hasil penilaian indikator IKM layanan SICANTIK disajikan pada Tabel 3.5. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan SICANTIK sebesar **3,48** atau **87,04**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Performance Petugas Help Desk**" sebesar **3,87** atau **96,67** dengan kategori "**SANGAT BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **A**. Nilai indikator IKM terendah didapat pada indikator "**Sarana dan Prasarana**" dengan nilai sebesar **3,08** atau **76,89**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP Layanan SICANTIK

Layanan	IKM		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.71	92.82	A	Sangat Baik
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.73	93.27	A	Sangat Baik
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.68	92.00	A	Sangat Baik
4. Produk Hasil Pelayanan	3.77	94.20	A	Sangat Baik
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.58	89.40	A	Sangat Baik
6. Performance Petugas Help Desk	3.87	96.67	A	Sangat Baik
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.76	94.05	A	Sangat Baik
8. Sarana dan Prasarana	3.08	76.89	B	Baik
SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)	3.48	87.04	B	Baik



3.2.3 IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan *Smart City*

Hasil penilaian indikator IKM Layanan Pendampingan *Smart City* disajikan pada Tabel 3.6. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Layanan Pendampingan *Smart City* sebesar **3,35** atau **83,65**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Sarana dan Prasarana**" sebesar **3,49** atau **87,28** dan terendah pada indikator "**Waktu Penyelesaian Layanan**" dengan nilai sebesar **3,19** atau **79,66**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**.

Tabel 3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP Layanan Pendampingan *Smart City*

Layanan	IKM		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.21	80.13	B	Baik
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.24	81.00	B	Baik
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.14	78.57	B	Baik
4. Produk Hasil Pelayanan	3.35	83.73	B	Baik
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.33	83.33	B	Baik
6. Performance Petugas Help Desk	3.26	81.48	B	Baik
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.33	83.33	B	Baik
8. Sarana dan Prasarana	3.18	79.51	B	Baik
Keseluruhan Tahun 2022	3.19	79.72	B	Baik

3.2.4 IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan PSE Pemerintah

Hasil penilaian indikator IKM layanan PSE Pemerintah disajikan pada Tabel 3.7. Hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan PSE Pemerintah sebesar **3,28** atau **82,10**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dikategorikan "**BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **B**. Nilai indikator IKM tertinggi didapat pada indikator "**Sarana dan Prasarana**" sebesar **3,43** atau **85,82** dan terendah pada indikator "**Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**" dengan nilai sebesar **2,89** atau **72,22**. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan sudah masuk kategori "**KURANG BAIK**" dengan predikat mutu pelayanan **C**.

Tabel 3.7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat LAIP Layanan PSE Pemerintah

Layanan	IKM		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.21	80.25	B	Baik
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.33	83.33	B	Baik



Layanan	IKM		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.10	77.56	B	Baik
4. Produk Hasil Pelayanan	3.22	80.45	B	Baik
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.36	83.89	B	Baik
6. Performance Petugas Help Desk	3.33	83.33	B	Baik
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.89	72.22	C	Kurang Baik
8. Sarana dan Prasarana	3.43	85.82	B	Baik
Keseluruhan Tahun 2022	3.28	82.10	B	Baik

3.3 KEPENTINGAN PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT LAIP TAHUN 2022

Hasil Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 3.8. Tingkat Kepentingan Indikator merupakan tingkat kepentingan dari indikator IKM yang dinilai oleh pengguna layanan. Tingkat Kepentingan Indikator juga dapat diartikan sebagai harapan dari pengguna layanan untuk kinerja penyedia layanan di setiap indikator. Rata-rata Tingkat Kepentingan Indikator Direktorat LAIP adalah **3,73** (skala 1-4). Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah dari apa yang diharapkan oleh pengguna layanan.

Tabel 3.8. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022

Layanan	Kepentingan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Layanan Pusat Data Nasional Sementara	3.68	91.99	A	Sangat Penting
2. SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)	3.85	96.31	A	Sangat Penting
3. Layanan Pendampingan <i>Smart City</i>	3.75	93.82	A	Sangat Penting
4. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah	3.76	94.10	A	Sangat Penting
Keseluruhan Tahun 2022	3.73	93.36	A	Sangat Penting

Layanan yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**SICANTIK**" dengan nilai sebesar **3,85**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Layanan Pusat Data Nasional Sementara**" dengan nilai sebesar **3,68**. Hasil Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 untuk seluruh layanan dapat dilihat pada Tabel 3.9



Tabel 3.9. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk setiap Layanan

Layanan	Kepentingan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.67	91.79	A	Sangat Penting
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.68	91.91	A	Sangat Penting
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.78	94.57	A	Sangat Penting
4. Produk Hasil Pelayanan	3.65	91.30	A	Sangat Penting
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.78	94.44	A	Sangat Penting
6. Performance Petugas Help Desk	3.83	95.77	A	Sangat Penting
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.79	94.81	A	Sangat Penting
8. Sarana dan Prasarana	3.69	92.27	A	Sangat Penting
Keseluruhan Tahun 2022	3.73	93.36	A	Sangat Penting

Indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **“Performance Petugas Help Desk”** dengan nilai sebesar **3,83**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **“Produk Hasil Pelayanan”** dengan nilai sebesar **3,65**. Tingkat Kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

3.3.1 Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara

Berdasarkan Tingkat Kepentingan pelayanan publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara pada tabel 3.10 menunjukkan bahwa indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah **“Performance Petugas Help Desk”** dengan nilai sebesar **3,81**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah **“Produk Hasil Pelayanan”** dan **“Sarana dan Prasarana”** dengan nilai sebesar **3,55**. Tingkat Kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.10. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk Layanan Pusat Data Nasional Sementara

Layanan	Kepentingan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.63	90.84	A	Sangat Penting
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.61	90.35	A	Sangat Penting
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.74	93.56	A	Sangat Penting
4. Produk Hasil Pelayanan	3.55	88.86	A	Sangat Penting
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.73	93.32	A	Sangat Penting



Layanan	Kepentingan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
6. Performance Petugas Help Desk	3.81	95.30	A	Sangat Penting
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.79	94.80	A	Sangat Penting
8. Sarana dan Prasarana	3.55	88.86	A	Sangat Penting
Layanan Pusat Data Nasional Sementara	3.68	91.99	A	Sangat Penting

3.3.2 Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK

Berdasarkan Tingkat Kepentingan pelayanan publik Direktorat LAIP layanan SICANTIK pada tabel 3.11 menunjukkan bahwa indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Keterandalan Aplikasi Pelayanan**" dan "**Sarana dan Prasarana**" dengan nilai sebesar **3,91**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Persyaratan**", "**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**", dan "**Produk Hasil Pelayanan**" dengan nilai sebesar **3,82**. Tingkat Kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.11. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk Layanan SICANTIK

Layanan	Kepentingan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.82	95.45	A	Sangat Penting
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.82	95.45	A	Sangat Penting
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.85	96.21	A	Sangat Penting
4. Produk Hasil Pelayanan	3.82	95.45	A	Sangat Penting
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.91	97.73	A	Sangat Penting
6. Performance Petugas Help Desk	3.85	96.21	A	Sangat Penting
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.85	96.21	A	Sangat Penting
8. Sarana dan Prasarana	3.91	97.73	A	Sangat Penting
SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)	3.85	96.31	A	Sangat Penting

3.3.3 Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan *Smart City*

Berdasarkan Tingkat Kepentingan pelayanan publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan *Smart City* pada tabel 3.12 menunjukkan bahwa indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Waktu Penyelesaian Layanan**" dengan nilai sebesar **3,80**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**" dengan nilai sebesar **3,72**. Tingkat Kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.



Tabel 3.12. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk Layanan Pendampingan *Smart City*

Layanan	Kepentingan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.76	94.02	A	Sangat Penting
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.72	92.93	A	Sangat Penting
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.80	95.11	A	Sangat Penting
4. Produk Hasil Pelayanan	3.74	93.48	A	Sangat Penting
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.76	94.02	A	Sangat Penting
6. Performance Petugas Help Desk	3.76	94.02	A	Sangat Penting
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.74	93.48	A	Sangat Penting
8. Sarana dan Prasarana	3.74	93.48	A	Sangat Penting
Keseluruhan Tahun 2022	3.75	93.82	A	Sangat Penting

3.3.4 Tingkat Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan PSE Pemerintah

Berdasarkan Tingkat Kepentingan pelayanan publik Direktorat LAIP layanan PSE Pemerintah pada tabel 3.13 menunjukkan bahwa indikator yang memperoleh tingkat kepentingan tertinggi adalah "**Performance Petugas Help Desk**" dengan nilai sebesar **4,00**, sedangkan indikator yang memperoleh tingkat kepentingan terendah adalah "**Persyaratan**" dengan nilai sebesar **3,48**. Tingkat Kepentingan ini akan digunakan pada analisis selanjutnya (*Gap Analysis* & IPA) untuk dibandingkan dengan IKM yang sudah diperoleh.

Tabel 3.13. Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022 Untuk Layanan PSE Pemerintah

Layanan	Kepentingan		Nilai Mutu	Klasifikasi
	Skala 1-4	Skala 25-100		
1. Persyaratan	3.48	87.04	B	Penting
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.67	91.67	A	Sangat Penting
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.81	95.37	A	Sangat Penting
4. Produk Hasil Pelayanan	3.67	91.67	A	Sangat Penting
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.81	95.37	A	Sangat Penting
6. Performance Petugas Help Desk	4.00	100.00	A	Sangat Penting
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.81	95.37	A	Sangat Penting
8. Sarana dan Prasarana	3.85	96.30	A	Sangat Penting
Keseluruhan Tahun 2022	3.76	94.10	A	Sangat Penting



3.4 GAP ANALYSIS PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT LAIP

Gap Analysis yaitu analisis untuk mengukur kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari masing-masing indikator survei kepuasan masyarakat/pengguna layanan. *Gap Analysis* digunakan untuk merangkum indikator survei yang memiliki angka kesenjangan yang melebihi ambang batas bawah kesenjangan. Indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang melebihi ambang batas bawah kesenjangan akan menjadi titik fokus perbaikan mutu layanan di masa yang akan datang.

Untuk memperoleh indikator kepuasan pengguna layanan yang menjadi prioritas utama perbaikan mutu Pelayanan Publik Direktorat LAIP digunakan *Gap Analysis*. Hasil dari *gap analysis* disajikan dalam Tabel 3.14

Tabel 3.14. *Gap Analysis* Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022

Layanan	IKM	Kepentingan	GAP	Klasifikasi
	Skala 1-4			
1. Layanan Pusat Data Nasional Sementara	3.36	3.68	-0.32	
2. SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)	3.48	3.85	-0.37	
3. Layanan Pendampingan <i>Smart City</i>	3.35	3.75	-0.41	
4. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah	3.28	3.76	-0.48	Dibawah Ambang Batas
Rata-Rata Kesenjangan			-0.39	
Simpangan Baku (Standard Deviation)			0.07	
Keragaman (Variance)			0.00	
Ambang Batas Bawah Kesenjangan			-0.44	
Ambang Batas Atas Kesenjangan			-0.35	

Pada *Gap Analysis* untuk Pelayanan Publik Direktorat LAIP, ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* layanan tersebut lebar atau besar adalah *gap* yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu **-0,44**. Dari tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada layanan **PSE Pemerintah (-0,48)**. Fakta ini menunjukkan bahwa pada layanan ini, pengguna layanan publik Direktorat LAIP berharap sangat besar terhadap layanan PSE Pemerintah oleh Pelayanan Publik Direktorat LAIP. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.



Tabel 3.15. *Gap Analysis* Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP Tahun 2022

Layanan	IKM	Kepentingan	GAP	Klasifikasi
	Skala 1-4			
1. Persyaratan	3.44	3.67	-0.23	
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.42	3.68	-0.25	
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.27	3.78	-0.52	Dibawah Ambang Batas
4. Produk Hasil Pelayanan	3.39	3.65	-0.26	
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.45	3.78	-0.33	
6. Performance Petugas Help Desk	3.44	3.83	-0.39	
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.44	3.79	-0.35	
8. Sarana dan Prasarana	3.32	3.69	-0.37	
Rata-Rata Kesenjangan			-0.34	
Simpangan Baku (Standard Deviation			0.09	
Keragaman (Variance)			0.01	
Ambang Batas Bawah Kesenjangan			-0.40	
Ambang Batas Atas Kesenjangan			-0.27	

Pada *Gap Analysis* untuk Indikator Pelayanan Publik Direktorat LAIP, ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan, yaitu **-0,40**. Dari tabel diatas terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Waktu Penyelesaian Layanan (-0,52)**. Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan publik Direktorat LAIP berharap sangat besar terhadap kecepatan Waktu Penyelesaian Layanan yang diberikan oleh Pelayanan Publik Direktorat LAIP. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

3.4.1 Gap Analysis Layanan Pusat Data Nasional Sementara

Hasil dari *gap analysis* pada Layanan Pusat Data Nasional Sementara disajikan dalam Tabel 3.16. Pada *Gap Analysis* untuk Layanan Pusat Data Nasional Sementara ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu **-0,38**. Dari tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Performance Pengaduan, Saran, dan Masukan (-0,43)** dan **Waktu Penyelesaian Layanan (-0,51)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna Layanan Pusat Data Nasional Sementara berharap sangat besar terhadap performance pengaduan, saran, dan masukan serta kecepatan waktu penyelesaian layanan yang diberikan oleh unit



Layanan Pusat Data Nasional Sementara. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.16. *Gap Analysis* Layanan Pusat Data Nasional Sementara

Layanan	IKM	Kepentingan	GAP	Klasifikasi
	Skala 1-4			
1. Persyaratan	3.44	3.63	-0.19	
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.37	3.61	-0.25	
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.24	3.74	-0.51	Dibawah Ambang Batas
4. Produk Hasil Pelayanan	3.36	3.55	-0.19	
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.44	3.73	-0.29	
6. Performance Petugas Help Desk	3.38	3.81	-0.43	Dibawah Ambang Batas
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.48	3.79	-0.31	
8. Sarana dan Prasarana	3.33	3.55	-0.23	
Rata-Rata Kesenjangan			-0.30	
Simpangan Baku (Standard Deviation)			0.11	
Keragaman (Variance)			0.01	
Ambang Batas Bawah Kesenjangan			-0.38	
Ambang Batas Atas Kesenjangan			-0.22	

3.4.2 Gap Analysis Layanan SICANTIK

Hasil dari *gap analysis* pada layanan SICANTIK disajikan dalam Tabel 3.17. Pada *Gap Analysis* untuk layanan SICANTIK, ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu **-0,40**. Dari tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Sarana dan Prasarana (-0,83)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan SICANTIK berharap sangat besar terhadap kualitas sarana dan prasarana yang diberikan oleh unit layanan SICANTIK. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.17. *Gap Analysis* Layanan SICANTIK

Layanan	IKM	Kepentingan	GAP	Klasifikasi
1. Persyaratan	3.71	3.82	-0.11	
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.73	3.82	-0.09	
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.68	3.85	-0.17	
4. Produk Hasil Pelayanan	3.77	3.82	-0.05	
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.58	3.91	-0.33	
6. Performance Petugas Help Desk	3.87	3.85	0.02	
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.76	3.85	-0.09	
8. Sarana dan Prasarana	3.08	3.91	-0.83	Dibawah Ambang Batas
Rata-Rata Kesenjangan			-0.21	
Simpangan Baku (Standard Deviation			0.27	
Keragaman (Variance)			0.07	
Ambang Batas Bawah Kesenjangan			-0.40	
Ambang Batas Atas Kesenjangan			-0.02	

3.4.3 Gap Analysis Layanan Pendampingan *Smart City*

Hasil dari *gap analysis* pada Layanan Pendampingan *Smart City* disajikan dalam Tabel 3.18. Pada *Gap Analysis* untuk Layanan Pendampingan *Smart City* ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu **-0,45**. Dari tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Waktu Penyelesaian Layanan (-0,62)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna Layanan Pendampingan *Smart City* berharap sangat besar terhadap kecepatan waktu penyelesaian layanan yang diberikan oleh unit Layanan Pendampingan *Smart City*. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.18. *Gap Analysis* Layanan Pendampingan *Smart City*

Layanan	IKM	Kepentingan	GAP	Klasifikasi
1. Persyaratan	3.39	3.76	-0.38	
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.43	3.72	-0.28	
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.19	3.80	-0.62	Dibawah Ambang Batas



Layanan	IKM	Kepentingan	GAP	Klasifikasi
	Skala 1-4			
4. Produk Hasil Pelayanan	3.38	3.74	-0.36	
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.47	3.76	-0.29	
6. Performance Petugas Help Desk	3.39	3.76	-0.37	
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.33	3.74	-0.41	
8. Sarana dan Prasarana	3.49	3.74	-0.25	
Rata-Rata Kesenjangan			-0.37	
Simpangan Baku (Standard Deviation			0.11	
Keragaman (Variance)			0.01	
Ambang Batas Bawah Kesenjangan			-0.45	
Ambang Batas Atas Kesenjangan			-0.29	

3.4.4 Gap Analysis Layanan PSE Pemerintah

Hasil dari *gap analysis* pada layanan PSE Pemerintah disajikan dalam Tabel 3.19. Pada *Gap Analysis* untuk layanan PSE Pemerintah ketentuan untuk menyatakan bahwa *gap* indikator tersebut lebar atau besar adalah *gap* indikator yang berada diluar ambang batas bawah toleransi kesenjangan yaitu **-0,68**. Dari tabel di bawah terlihat bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan dan kinerja pada indikator **Waktu Penyelesaian Layanan (-0,71)** dan **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (-0,93)**.

Fakta ini menunjukkan bahwa pada indikator ini, pengguna layanan PSE Pemerintah berharap sangat besar terhadap kualitas persyaratan yang diberikan oleh unit layanan PSE Pemerintah. Namun pada kenyataannya kinerja yang diterima oleh pengguna layanan masih jauh dari harapan pengguna layanan.

Tabel 3.19. *Gap Analysis* Layanan PSE Pemerintah

Layanan	IKM	Kepentingan	GAP	Klasifikasi
	Skala 1-4			
1. Persyaratan	3.21	3.48	-0.27	
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.33	3.67	-0.33	
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.10	3.81	-0.71	Dibawah Ambang Batas
4. Produk Hasil Pelayanan	3.22	3.67	-0.45	
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.36	3.81	-0.46	
6. Performance Petugas Help Desk	3.33	4.00	-0.67	



Layanan	IKM	Kepentingan	GAP	Klasifikasi
	Skala 1-4			
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.89	3.81	-0.93	Dibawah Ambang Batas
8. Sarana dan Prasarana	3.43	3.85	-0.42	
Rata-Rata Kesenjangan			-0.53	
Simpangan Baku (Standard Deviation)			0.22	
Keragaman (Variance)			0.05	
Ambang Batas Bawah Kesenjangan			-0.68	
Ambang Batas Atas Kesenjangan			-0.38	

3.5 **IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PELAYANAN PUBLIK DIREKTORAT LAIP**

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 LAIP. Ada 4 (empat) indikator pada survei ini yaitu :

X1 : Layanan Pusat Data Nasional Sementara

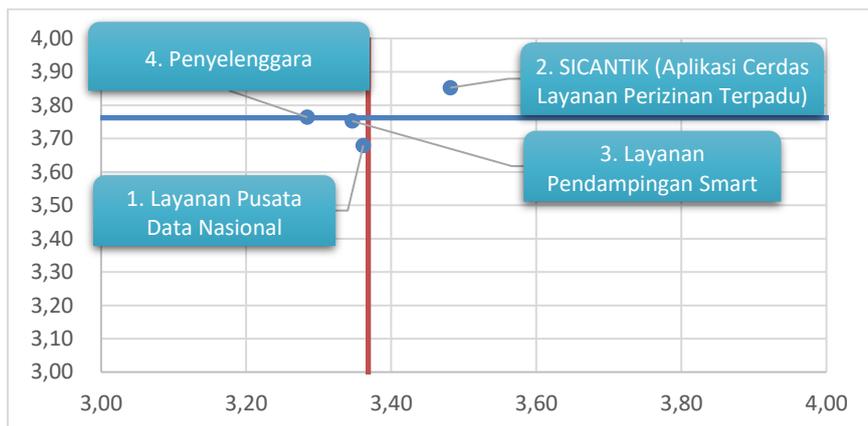
X2 : SICANTIK

X3 : Pendampingan *Smart City*

X4 : PSE Pemerintah

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat LAIP tahun 2022 tersaji pada Gambar 3.1 berikut.

Layanan	IKM	Kepentingan
	Skala 1-4	
1. Layanan Pusat Data Nasional Sementara	3.36	3.68
2. SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)	3.48	3.85
3. Layanan Pendampingan <i>Smart City</i>	3.35	3.75
4. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah	3.28	3.76



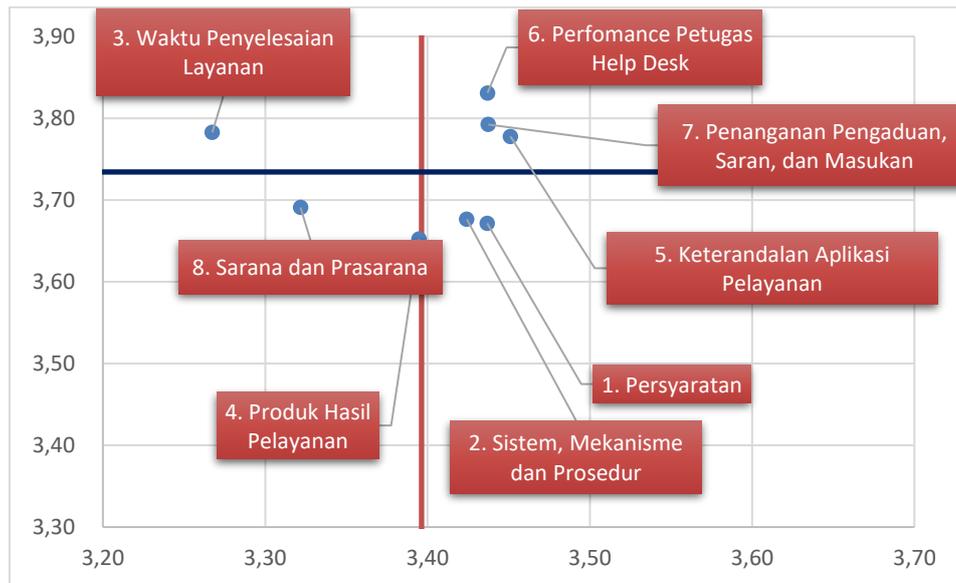
Gambar 3.1. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Direktorat LAIP Berdasarkan Layanan

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 LAIP. Ada 8 (delapan) indikator pada survei ini yaitu :

- X1 : Persyaratan
- X2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
- X4 : Produk Hasil Pelayanan
- X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
- X6 : Performance Petugas Help Desk
- X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- X8 : Sarana dan Prasarana

Hasil analisis kuadran terhadap data yang diperoleh pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Direktorat LAIP tahun 2022 secara keseluruhan tersaji pada Gambar 3.2 berikut.

Layanan	IKM	Kepentingan
	Skala 1-4	
1. Persyaratan	3.44	3.67
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.42	3.68
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.27	3.78
4. Produk Hasil Pelayanan	3.39	3.65
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.45	3.78
6. Performance Petugas Help Desk	3.44	3.83
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.44	3.79
8. Sarana dan Prasarana	3.32	3.69



Gambar 3.2. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Pelayanan Publik Direktorat LAIP Berdasarkan Indikator

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

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

1. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
2. X6 : Performance Petugas Help Desk
3. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

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



1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

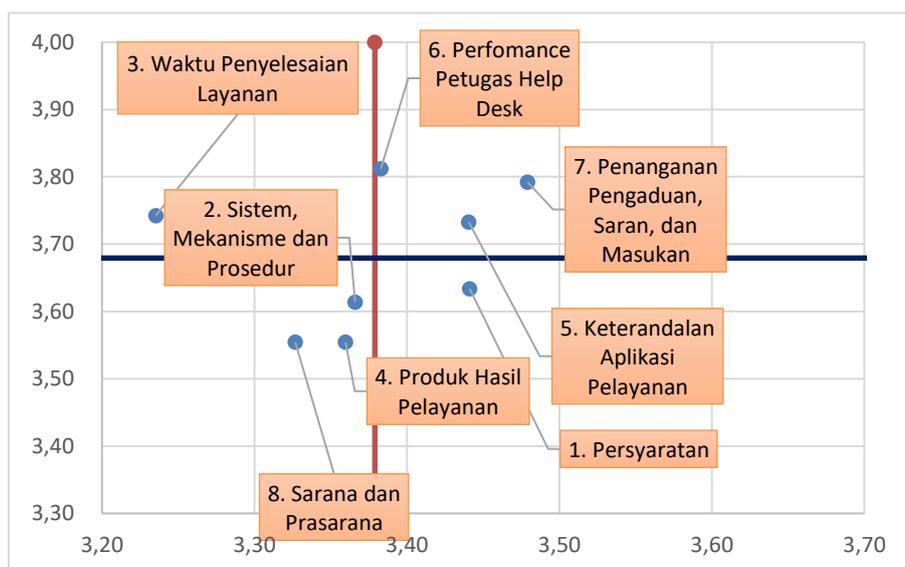
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

1. X4 : Produk Hasil Pelayanan
2. X8 : Sarana dan Prasarana

3.5.1 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan Pusat Data Nasional Sementara

Layanan	IKM	Keentingan
	Skala 1-4	
1. Persyaratan	3.44	3.63
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.37	3.61
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.24	3.74
4. Produk Hasil Pelayanan	3.36	3.55
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.44	3.73
6. Performance Petugas Help Desk	3.38	3.81
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.48	3.79
8. Sarana dan Prasarana	3.33	3.55



Gambar 3.3. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pusat Data Nasional Sementara



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

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

1. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan.

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
2. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*
3. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

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

1. X1 : Persyaratan

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

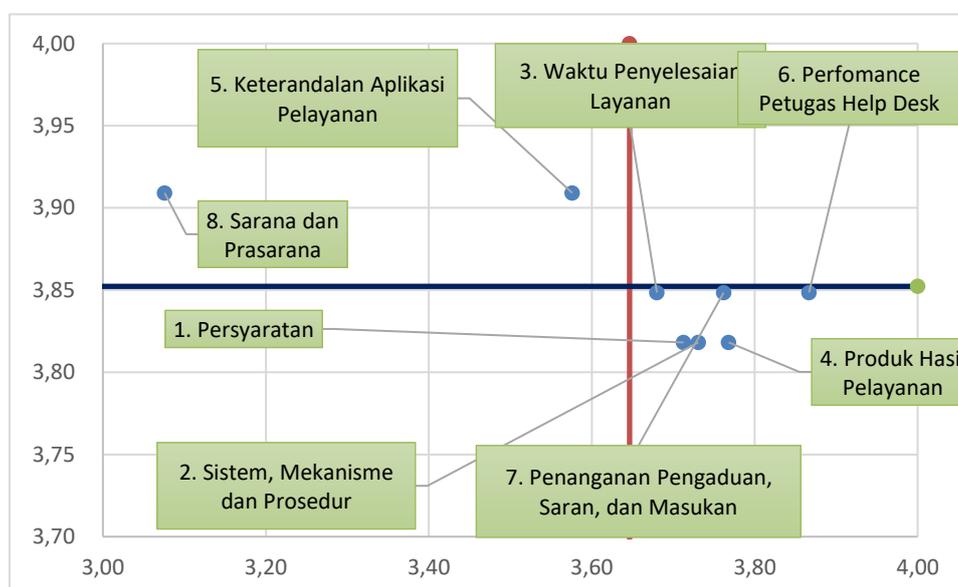
Kuadran IV ini memuat indikator-indikator kepuasan pengguna layanan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan (harapan rendah), akan tetapi kinerja dari indikator-indikator tersebut cukup tinggi melebihi harapan pengguna layanan. Indikator yang termasuk dalam kuadran IV ini adalah:

1. X2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur
2. X4 : Produk Hasil Pelayanan
3. X8 : Sarana dan Prasarana



3.5.2 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan SICANTIK

Layanan	IKM	Keentingan
	Skala 1-4	
1. Persyaratan	3.71	3.82
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.73	3.82
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.68	3.85
4. Produk Hasil Pelayanan	3.77	3.82
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.58	3.91
6. Performance Petugas Help Desk	3.87	3.85
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.76	3.85
8. Sarana dan Prasarana	3.08	3.91



Gambar 3.4. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan SICANTIK

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

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

1. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
2. X8 : Sarana dan Prasarana



- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran II.

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

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

1. X1 : Persyaratan
2. X2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
4. X4 : Produk Hasil Pelayanan
5. X6 : Performance Petugas Help Desk
6. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

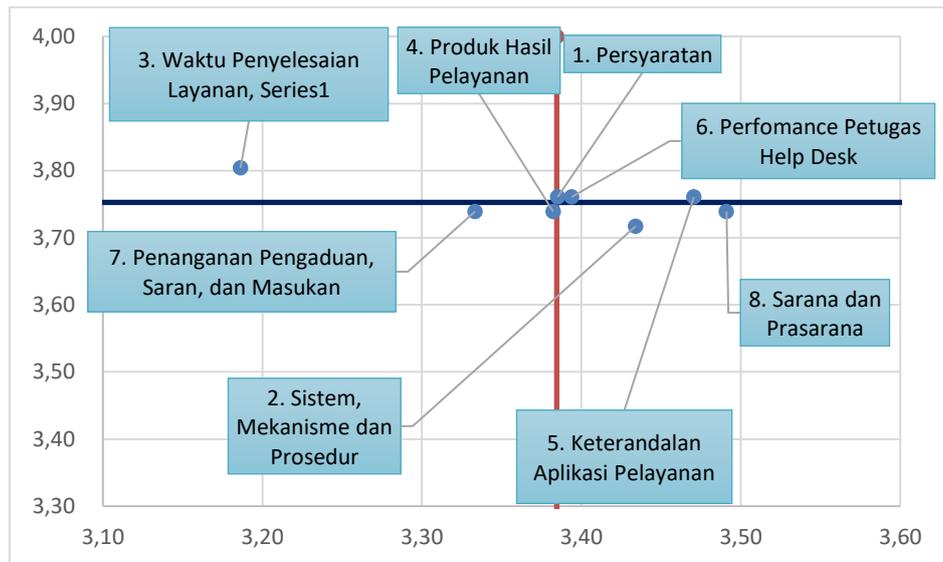
- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

Tidak ada indikator yang termasuk dalam kuadran IV.

3.5.3 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan Pendampingan Smart City

Layanan	IKM	Kepentingan
	Skala 1-4	
1. Persyaratan	3.39	3.76
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.43	3.72
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.19	3.80
4. Produk Hasil Pelayanan	3.38	3.74
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.47	3.76
6. Performance Petugas Help Desk	3.39	3.76
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.33	3.74
8. Sarana dan Prasarana	3.49	3.74



Gambar 3.5. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Pendampingan *Smart City*

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

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

1. X1 : Persyaratan
2. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
2. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

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

1. X2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur



2. X8 : Sarana dan Prasarana

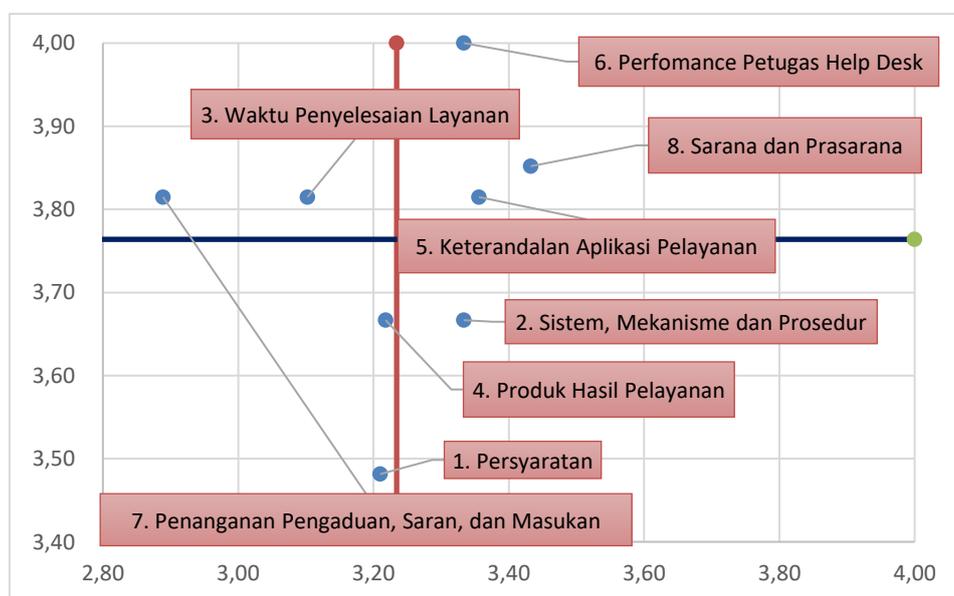
• **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

1. X4 : Produk Hasil Pelayanan
2. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

3.5.4 Importance Performance Analysis (IPA) Layanan PSE Pemerintah

Layanan	IKM	Keentingan
	Skala 1-4	
1. Persyaratan	3.21	3.48
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.33	3.67
3. Waktu Penyelesaian Layanan	3.10	3.81
4. Produk Hasil Pelayanan	3.22	3.67
5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan	3.36	3.81
6. Performance Petugas Help Desk	3.33	4.00
7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2.89	3.81
8. Sarana dan Prasarana	3.43	3.85



Gambar 3.6. Pemetaan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan PSE Pemerintah



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

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

1. X3 : Waktu Penyelesaian Layanan
2. X7 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

- **Kuadran II: Pertahankan Prestasi**

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

1. X5 : Keterandalan Aplikasi Pelayanan
2. X6 : *Performance* Petugas *Help Desk*
3. X8 : Sarana dan Prasarana

- **Kuadran III : Prioritas Rendah.**

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

1. X2 : Sistem, Mekanisme dan Prosedur

- **Kuadran IV : Melebihi Harapan.**

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

1. X1 : Persyaratan
2. X4 : Produk Hasil Pelayanan



BAB 4.

Kesimpulan dan Rekomendasi



4.1 KESIMPULAN

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

- 1) Berdasarkan hasil survei IKM Direktorat LAIP tahun 2022 terutama dari komponen hasil survei menunjukkan bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Direktorat LAIP dinilai oleh masyarakat/pengguna layanan sudah baik.
- 2) Secara umum pengguna layanan Direktorat LAIP sudah puas dengan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat LAIP. Hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan berada pada nilai **84,18** dengan mutu pelayanan "**B**" dengan kinerja pelayanan "**BAIK**". Nilai IKM untuk layanan Direktorat LAIP adalah sebagai berikut:
 - a. IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara berada pada nilai **84,04** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - b. IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) berada pada nilai **87,04** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - c. IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan *Smart City* berada pada nilai **83,65** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".
 - d. IKM Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah berada pada nilai **82,10** yang berarti pelayanan sudah "**BAIK**".

Berdasarkan nilai diatas menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) mendapatkan nilai kepuasan paling besar berdasarkan pengguna layanannya dibandingkan dengan pelayanan yang lain.
- 3) Berdasarkan pengguna layanan Direktorat LAIP, tingkat kepentingan layanan secara keseluruhan sebesar **93,36**. Tingkat Kepentingan untuk layanan Direktorat LAIP adalah sebagai berikut:
 - a. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pusat Data Nasional Sementara berada pada nilai **91,99** yang berarti pelayanan "**SANGAT BAIK**".
 - b. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) berada pada nilai **96,31** yang berarti pelayanan "**SANGAT BAIK**".
 - c. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Pendampingan *Smart City* berada pada nilai **93,82** yang berarti pelayanan "**SANGAT**



BAIK”.

- d. Kepentingan Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) pemerintah berada pada nilai **94,10** yang berarti pelayanan “**SANGAT BAIK**”.

Berdasarkan nilai diatas menunjukkan bahwa Pelayanan Publik Direktorat LAIP Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) lebih penting berdasarkan pengguna layanannya dibandingkan dengan pelayanan yang lain.

- 4) Berdasarkan hasil *Gap Analysis* terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja untuk indikator **Waktu Penyelesaian Layanan (-0.52)** yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan publik di lingkungan Direktorat LAIP. Indikator yang menjadi prioritas peningkatan berdasarkan *Gap Analysis* untuk layanan Direktorat LAIP adalah sebagai berikut:
- a. Layanan Pusat Data Nasional
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. *Performance* Petugas *Help Desk*
 - b. Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)
 1. Sarana dan Prasarana
 - c. Layanan Pendampingan *Smart City*
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 - d. Layanan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- 5) Berdasarkan hasil *Importance and Performance Analysis* (IPA) secara keseluruhan indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan pelayanan publik di lingkungan Direktorat LAIP yaitu **Waktu Penyelesaian Layanan**. Indikator yang menjadi prioritas peningkatan berdasarkan IPA untuk layanan Direktorat LAIP adalah sebagai berikut:
- a. Layanan Pusat Data Nasional
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 - b. Layanan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)
 1. Keterandalan Aplikasi Pelayanan
 2. Sarana dan Prasarana
 - c. Layanan Pendampingan *Smart City*
 1. Persyaratan
 2. Waktu Penyelesaian Layanan
 - d. Layanan Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah
 1. Waktu Penyelesaian Layanan
 2. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



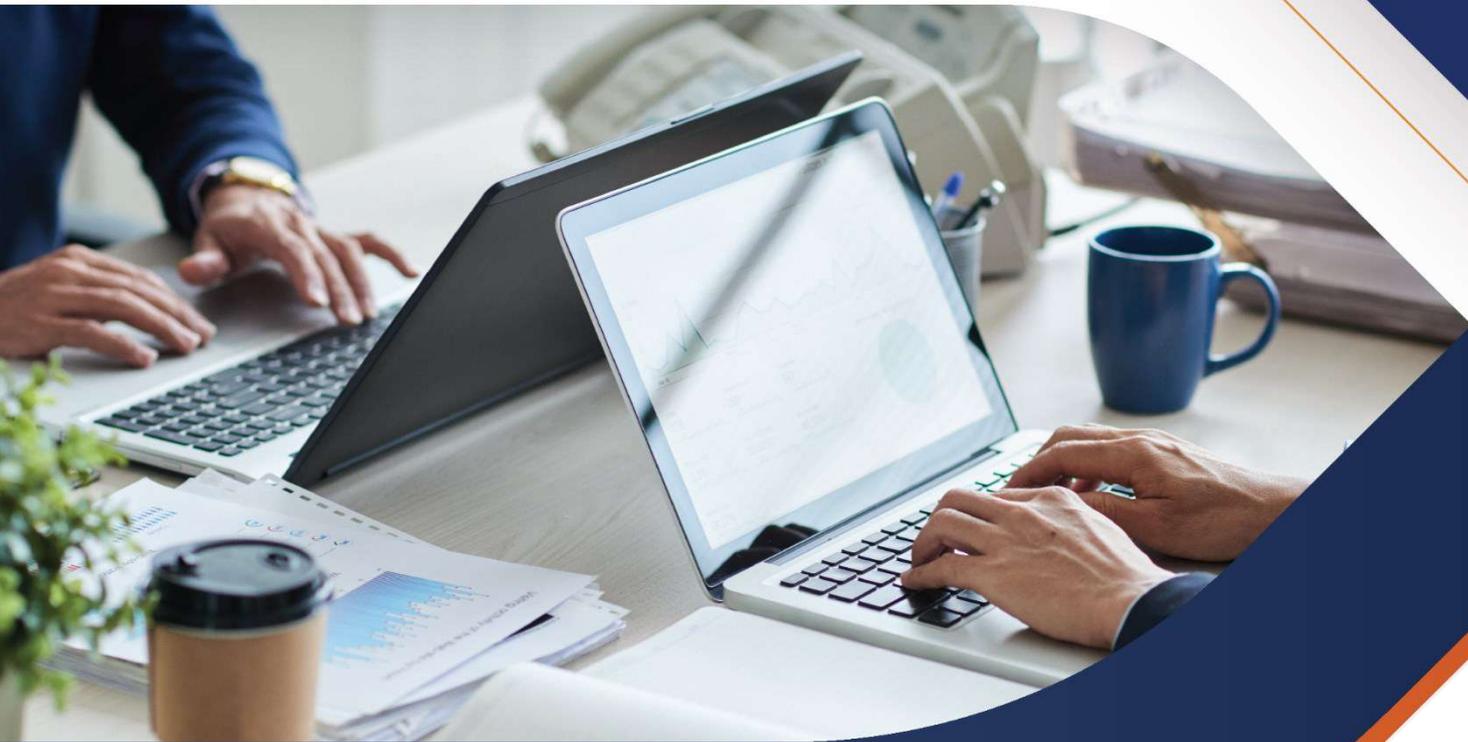
Indikator yang menjadi prioritas peningkatan layanan publik ini bukan berarti dinilai sebagai indikator yang perlu ditingkatkan oleh pengguna layanan. Dari hasil survei semua indikator ini sudah memuaskan pengguna layanan, namun harapan/ekspektasi pengguna layanan terhadap indikator-indikator tersebut sangat tinggi, sehingga Direktorat LAIP harus menjawabnya dengan meningkatkan kualitas layanan publiknya di masa-masa yang akan datang.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan beberapa butir kesimpulan dari kegiatan ini, maka dapat disusun sebuah rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Direktorat LAIP. Pada keseluruhan unit layanan indikator yang perlu mendapat perhatian untuk perbaikan adalah **Waktu Penyelesaian Layanan** yang menjadi sorotan oleh pengguna layanan. Sesungguhnya sudah ada standar waktu pelayanan, namun banyak pengguna layanan yang belum mengetahui hal tersebut. Sehingga ketika waktu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang berlaku, pelanggan masih menganggap pelayanan terlalu lama dan pelanggan memberikan tingkat kepuasan yang rendah. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan **sosialisasi pada pelanggan terkait waktu layanan**

Pelanggan berharap proses penyelesaian pelayanan perizinan yang lebih cepat. Untuk itu, dapat direkomendasikan **2 (dua) langkah yang dapat meningkatkan kecepatan penyelesaian pelayanan**, yaitu :

- 4) Mensosialisasikan jangka waktu (*timeline*) penyelesaian layanan kepada setiap pelanggan, dan menyediakan dukungan sistem informasi tentang kepastian waktu penyelesaian layanan, misalnya dengan mencantumkan tanggal awal proses dan rencana selesainya layanan pada resi penerimaan dokumen. Selain itu dapat disosialisasikan menggunakan media infografis berupa poster yang menarik sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan.
- 5) *Review* semua SOP untuk menyederhanakan prosedur, waktu, dan persyaratan yang masih dimungkinkan dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).
- 6) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam memberikan kemudahan untuk mengetahui tahapan penyelesaian proses (*tracking*) layanan publik di Direktorat LAIP



Lampiran 1.

Saran dan Masukan Responden



1. Persyaratan

JENIS LAYANAN	INDIKATOR
PDNS	Karena tercakup jaringan kami belum selesai dan jangkauan masih jauh untuk menara telekomunikasinya
	Prosedur administrasi terlalu panjang, karna sampai harus meminta tanda tangan gubernur untuk pengajuannya dikarenakan pimpinan kami masih PLT
	Prosedurnya Panjang, banyak tahapannya.
	Sangat lambat untuk informasinya
	Sejak MOU kontrak belum diterima, sulit nantinya untuk mengklaim TTD hanya sebelah saja di layanan PDNS
	Tercakup jaringan kami belum selesai jangkauannya masih jauh untuk memara telekomunikasinya
	Tidak ada informasi Yang jelas untuk persyaratan seperti aktivasi PDN, sosialisasi kurang
	Tidak ada onformasi untuk alurnya
PSE	Pengurusan terlalu lama hampir 2 tahun
SICANTIK	Aplikasi yg di gunakan sangat lama loadingnya
	Belum semua persyaratan sesuai NSPK
	Kecepatan /load sistem masih cukup lambat
	Loading agak lama
	Perlu bimbingan bertahap untuk kesempurnaan pelayanan kami
	Proses tahapan masih terjadi lemot / kurang stabil dalam sistem
	SDM OPD terkait kurang proaktif
	Sering mengalami gangguan
	Sering mengalami gangguan sehingga izin selesai tidak sesuai SOP
	Tidak ada contoh dokumen yg diminta, sehingga tidak yakin jenis dokumen apa ya g perlu di upload
Smartcity	Alur layanan lanjutan teknis
	Handling problem.
	Koordinasi/konsultasi, feed back dan keramahtamahan menanggapi pemda
	Persyaratan Mudah
	Proses awal memang sulit namun setelah berjalan akan paham
	Proses keputusan lambat
	Tidak puas terhadap layanan permohonan BAKTI Kominfo, tidak ada respon ketika mau mengajukan permohonan maupun perubahan
	Utk Layanan PDN kami sangat puas terhadap pelayanan pa Surya Lukito dan teman2. Sedangkan utk reuiu Masterplan Smartcity kami blm puas krn harus menunggu tim penyusun utk bisa mereuiu dan membutuhkan waktu dan anggaran lagi. Kondisi keungan kami di daerah sangat terbatas



2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

JENIS LAYANAN	INDIKATOR
PDNS	Feedback kurang cepat jadi terhambat
	Harus mendapatkan tiket dahulu untuk setiap kali ingin masuk ke layanan, jadi banyak menghabiskan waktu
	Informasi tentang prosedur pelayanan link-nya tidak bisa dibuka.
	Informasi yang dibutuhkan minim informasi sehingga harus inisiatif sendiri untuk mencari informasi
	Kalau bisa ada grup khusus untuk informasi dan uuntuk info ketidaktersediaan
	Karena prosedurnya bertahap membuat tidak praktis harus banyak yang dikerjakan.
	Kemudahan prosedur untuk SDM di daerah masih kurang paham, seperti cara menginstal. Harus dibuat lebih simpel prosedurnya
	Memanfaatkan untuk layanan PDNS tetapi jenjang kedepannya kurang
	Prosedur tidak dipublikasi dengan jelas, kami harus menghubungi CS saat mengisi persyaratannya
	Prosedurnya berbelit-belit.
	Selalu mndaftar saja tapi tidak pernah ada bimbingan
Transparansi prosedur tidak dapat diketahui prosesnya.	
SICANTIK	Aplikasi antar daerah tidak sama mekanisme dan prosedurnya..
	Keterangan durasi layanan di setiap tahapan proses
	Kurang puas
	Proses sistem yg lemot
Smartcity	Tidak puas
	Belum teralu detail
	Harus ada berkas yg masih di kirimkan
	Jika pemda butuh penjelasan atau ada pertanyaan, tanggapannya tidak bersahabat dan terkesan kasar
	Masih bisa di ikuti, dan normative
	Mekanisme sudah baik
Waktu standar untuk pelayanan problem	



3. Waktu Penyelesaian Layanan

JENIS LAYANAN	INDIKATOR
PDNS	Kurang jelas brapa lamanya dari tiket yg di create standarnya yg harus ditetapkan
	Masih sama tidak pernah mendapat bimbingan jafi sulit mencerna karena orang awam semua
	Menyelesaikan berjenjang ada pemberitahuan cepat
	Tidak disampaikan batas waktu penyelesaian layanannya per tiket
PSE	Batasan waktu penyelesaian tidak diinfokan pada sistem
	Pelayanan ke daerah sangat lambat data ditumpuk
SICANTIK	Di saat perayaratan tdk lengkap dan benar sdh diupload
	Karna sering mengalami gangguan pada sistem
	Keterangan durasi pemroses
	Sering gangguan
Smartcity	Tidak ada informasi di website tentang durasi menunggu
	Dalam hal pelayanan perlu kesiapan sdm yg memadai
	Semoga cepat, minimal 1 hari
	Tidak ada kejelasan
	Tidak ada koordinasi lanjutan perihal aplikasi layanan
	Tidak terlalu jelas alurnya
Waktu handling antara siang dan malam tidak sama	

4. Produk Hasil Pelayanan

JENIS LAYANAN	INDIKATOR
PDNS	Harus selalu mengecek jadi kurang flexible
	Helpdesk tidak menginfokan jenis layanan dengan jelas
	Kemanan terlalu ketat fitur fitur susah dibuka
PSE	Standar pelayanan kurang baik
SICANTIK	Sering mengalami gangguan
Smartcity	Akan terhambatnya kinerja kepegawaian
	Cukup jelas, transparan, dan normative
	Kadang belum lengkap sudah di publikasi
	Minim informasi
	Standar penyelesaian problem
Tidak ada informasi	



5. Keterandalan Aplikasi Pelayanan

JENIS LAYANAN	INDIKATOR
PDNS	Akses layanan suka error.
	Akses website harus masuk ke PDN dahulu jadi kurang simpel.
	Informasinya kurang menunjang
	Kalimat teknis nya agar disederhanakan
	Karena yg diminta HPC tapi yg diberikan Virtual Server ya sudah diterima saja
	Untuk mengakses web site harus mengajukan tiket terlebih dahulu, tidak praktis.
SICANTIK	Ktp masih harus di upload
	Loading agak lama
	LOADING APLIKASI YANG TERLALU LAMA
	Penelusuran kurang jelas
	Probing
	Sistem terkadang kurang stabil
Smartcity	Layanan sesuai dengan peruntukannya
	Membuat proses <i>Smart City</i> perlu proses pemahaman
	Perlu pelayanan handling melalui kanal lain sebagai alternatif
	Standar saja
	Sudah puas, tinggal ditingkatkan useflow nya supaya tidak banyak langkah Tutorial harus lebih detail

6. Performance Petugas Help Desk

JENIS LAYANAN	INDIKATOR
PDNS	Perlu peningkatan petugasnya dan kurang menguasai medannya
	Sangat lambat
	Sering tidak langsung diberitahukan, kurang mahir sering dioper oper
	Solusi nya terkait tersebut tidak bisa dipahami
Smartcity	Perlunya diklat tentang sdm
	Terkonfirmasi sibuk



7. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

JENIS LAYANAN	INDIKATOR
PDNS	Kurang memahami keluhan yang disampaikan.
	Kurang merespon sangat lambat
	Lambat responnya sehingga tidak cepat untuk info yang ingin di dapat.
	Responnya agak lambat tidak segera diberikan tanggapan dengan segera
PSE	Respon sangat lama dalam pengaduan dan sarannya

8. Sarana dan Prasarana

JENIS LAYANAN	INDIKATOR
PDNS	Akses agak lambat.
	Aplikasi terkadang agak lambat aksesnya
	Aplikasi tidak stabil suka putus nyambung
	Butuh penjelasan untuk menu menu nya
	Kadang ada ketikan/tab di awal hilang jadi mengherankan.
	Kelancaran akses kadang koneksinya tidak stabil
	Kelancaran akses masih kurang karena Link file kadang tidak bisa dibuka.
	Kurang user friendly karena harus dibuka di laptop tidak bisa di handphone.
	Tampilan antarmukanya standar kurang interaktif.
	Tampilan website-nya kaku, kurang menarik.
	Tampilannya untuk antarmukanya website layanan sesikit di update ya jangan terlihat jadul tampilannya
Ukuran font terlalu kecil, no telpon kontak sebaiknya di bold agar jelas terlihat	
SICANTIK	Aak berat, sehingga utk akses kita butuh jaringan internet yg cukup kuat
	Beberapa kali pernah tidak dapat log in. tampilan website tidak mengarahkan untuk membuat sip lokasi menu yg harus di klik di bagian mana
	Loadnya terlalu lama
	WAKTU / LOADING AKSES YANG CUKUP LAMA
Smartcity	Chat live belum ada
	Dari performance, sering ada kendala
	Kurang informatif
	Layanan sistem sudah baik
	Menghambat proses <i>Smart City</i>



Lampiran 2.

Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DITJEN LAIP APTIKA 2022				
Nomor Kuesioner	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Wawancara	Hari <input type="text"/>	Tgl <input type="text"/>	Jam <input type="text"/>	samp <input type="text"/>
Nama Surveyor	Validasi Data oleh Responden : (<input type="text"/> nama & td tangan)			
QUALITY ASSURANCE & QUALITY CONTROL DATA SURVEI				
Aktivitas	Witnesses	Manual Checking	Callback	Data Entry
Hari, Tanggal				
Nama Petugas				

Bapak/Ibu yang terhormat,

Kami dari PT, Wahana Data Utama yang ditunjuk oleh Ditjen Aptika Kominfo sebagai pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atas layanan publik Ditjen Aptika, memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sekitar 10 - 15 menit untuk mengisi kuesioner ini. Kami akan menjaga kerahasiaan identitas Bapak/Ibu dan jawaban yang diberikan Bapak/Ibu.

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

ATURAN PENGISIAN KUESIONER

- Kuesioner ini untuk mengukur tingkat kepuasan responden terhadap **kuualitas** layanan Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan (LAIP), Kementerian Komunikasi dan Informatika RI.
- Berilah tanda \surd pada kolom jawaban yang telah disediakan (kolom sebelah kanan) untuk pertanyaan tentang kualitas layanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan (LAIP), dengan pilihan sebagai berikut :
1 = Sangat Tidak Puas. 2 = Tidak Puas. 3 = Puas. 4 = Sangat Puas. 0 = TIDAK TAHU/TIDAK RELEVAN
- Tuliskan jawaban responden pada tempat yang telah disediakan.

IDENTITAS RESPONDEN

- Nama responden : _____
- Jenis kelamin : Pria Wanita
- Usia : _____ tahun
- Pendidikan Terakhir : _____
- Instansi tempat bekerja : _____
- Alamat lengkap : _____

- Nomor Telepon/HP : _____
- Jika Bapak/Ibu mengurus layanan untuk pihak lain, sebutkan nama pihak/perusahaan yang Bapak/Ibu urus : _____
- Hingga saat ini, sudah berapa kali Bapak/Ibu melakukan pengurusan layanan LAIP?
 1 kali 2 kali Lebih dari 2 kali



10. Pelayanan yang terakhir kali diurus (pilih satu yang sesuai) :

No.	Layanan	Pilih Salah Satu
1	Penyelenggara Sertifikasi Elektronik (PSE) Pemerintah	
2	Domain Pemerintah (Desa.id, Domain.go.id, Mail.go.id)	
3	SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu)	
4	Layanan Pendampingan Smart City	
5	Layanan Pendampingan IKN (Ibu Kota Nasional)	

A.I. PERSYARATAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
1.	Kejelasan syarat pengurusan					
2.	Kemudahan memenuhi persyaratan					
3.	Kesesuaian persyaratan dengan ketentuan yang berlaku					

4. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **persyaratan** layanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)
Sebutkan :

A.II. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
5.	Kemudahan mengikuti prosedur					
6.	Transparansi prosedur					
7.	Ketersediaan informasi tentang prosedur pelayanan					

8. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **sistem, mekanisme dan prosedur** layanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (*Probing*)Sebutkan : _____

9. Apakah Bapak/Ibu mengetahui tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan?

Ya, Berapa hari? Sebutkan _____ hari
 Tidak tahu

A.III. WAKTU PENYELESAIAN PELAYANAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
10.	Ketersediaan informasi tentang batas waktu penyelesaian					
11.	Kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang ditetapkan					
12.	Ketersediaan menu <i>tracking</i> proses pelayanan					



13. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **waktu penyelesaian pelayanan**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : _____

A.IV. PRODUK HASIL PELAYANAN

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
14.	Ketersediaan informasi jenis layanan					
15.	Transparansi informasi jenis layanan					
16.	Hasil yang didapatkan sesuai dengan standar pelayanan					

17. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **produk hasil layanan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : _____

A.V. KETERANDALAN APLIKASI PELAYANAN

Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
	1	2	3	4	0
Keterandalan website pelayanan :					
a. Kemudahan mengakses <i>website</i> pelayanan					
b. Kemudahan <i>upload</i> dan <i>download</i> dokumen					
c. Kemudahan menelusuri tahapan (tracking) proses					
d. Kemudahan dalam mencetak sertifikat					

18. Jika Bapak/Ibu **tidak puas** terhadap **produk hasil layanan**, dalam hal apa Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : _____

A.VI. PERFORMANCE PETUGAS HELP DESK

19. Apakah Bapak/Ibu pernah berinteraksi dengan Petugas Help Desk layanan?

Ya pernah

Belum Pernah, lanjutkan ke **pertanyaan 25**

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

1. **Email**, Sebutkan Email bapak/ibu hubungi : _____

2. **Whatsapp** Sebutkan Nomer Whatsapp bapak/ibu hubungi : _____

3. **Telepon**, Sebutkan Telpon bapak/ibu hubungi: _____

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
21.	Kemampuan petugas dalam memberikan asistensi dan konsultasi terkait layanan					
22.	Pengetahuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas					
23.	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tuntas					

24. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **kompetensi pelaksana**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan : _____

**A.VII. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN**

25. Apakah Bapak/Ibu pernah mengajukan pengaduan, saran, dan masukan mengenai proses penyediaan layanan?

Ya pernah

Belum Pernah, lanjutkan ke pertanyaan 31

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

4. **Email**, Sebutkan Email bapak/ibu hubungi : _____

5. **Whatsapp** Sebutkan Nomer Whatsapp bapak/ibu hubungi : _____

6. **Telepon**, Sebutkan Telpn bapak/ibu hubungi: _____

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
27.	Fasilitas/media pengaduan dan saran/masukan yang disediakan mudah diakses .					
28.	Kecepatan merespon untuk setiap pengaduan dan saran/masukan					
29.	Penyelesaian/ solusi untuk setiap pengaduan dan saran/masukan.					

30. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap **penanganan pengaduan, saran dan masukan**, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan :

A.VIII. SARANA DAN PRASARANA

No	Hal yang dinilai oleh responden	TINGKAT KEPUASAN				
		1	2	3	4	0
31.	Kemudahan website pelayanan :					
	a. Tampilan antarmuka website menarik sehingga membuat nyaman dalam menggunakannya					
	b. Antarmuka website layanan mudah untuk digunakan (<i>user friendly</i>)					
	c. Waktu akses terhadap website pelayanan (<i>jarang down</i>)					
	d. Kelancaran akses terhadap website layanan (tidak pernah hang)					

32. Jika Bapak/Ibu tidak puas terhadap sistem pelayanan, dalam hal Bapak/Ibu **tidak puas** ? (Probing)

Sebutkan :

33. Mohon isikan tingkat kepentingan responden terhadap atribut/indikator survei kepuasan masyarakat pengguna layanan.

No	ATRIBUT/INDIKATOR KEPUASAN	Sangat tidak penting	Tidak penting	Penting	Sangat Penting
1	Persyaratan				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur				
3	Waktu Penyelesaian				
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan				
5	Keterandalan aplikasi pelayanan				
6	Perfomance petugas help desk				
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan				
8	Sarana dan prasarana				