

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA IZIN STASIUN RADIO (ISR) DI KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Iman Sanjaya

Calon Peneliti

Puslitbang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika
Jln. Medan Merdeka Barat No.9 Jakarta 10110 Telp./Fax. 021-34833640

e-mail : iman.sanjaya@kominfo.go.id

Diterima: 10 Januari 2011; Disetujui: 3 Mei 2011

ABSTRACT

Ministry of Communication and Information Technology is a public service institution, where one of its services is licensing the radio spectrum frequency. In this study, licensee satisfaction is measured by using Importance Performance Analysis (IPA). Results show that some service indicators are positioned on first quadrant, which indicate the need of sustainability in term of their performance. On the other hand, some indicators are positioned on fourth quadrant, which indicate the need of improvement.

Keywords: *satisfaction, importance, performance, Importance Performance Analysis (IPA), licensing*

ABSTRAK

Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai organisasi penyelenggara layanan publik, dimana salah satu layanannya adalah perizinan di bidang penggunaan spektrum frekuensi radio. Dalam penelitian ini diukur tingkat kepuasan pemegang Izin Stasiun Radio (ISR) menurut persepsi mereka dengan menggunakan teknik Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator pelayanan yang masuk kedalam Kuadran I sehingga kinerjanya harus dipertahankan. Selain itu, juga terdapat beberapa indikator yang masuk kedalam Kuadran IV, sehingga kinerjanya harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *kepuasan, kepentingan, kinerja, Importance Performance Analysis (IPA), perizinan*

PENDAHULUAN

Spektrum Frekuensi Radio merupakan sumber daya alam yang terbatas yang mempunyai nilai

strategis dalam penyelenggaraan TIK dan dikuasai oleh Negara, sehingga memerlukan perizinan, pengawasan, dan pengendalian sehingga tidak saling mengganggu. Berdasarkan

Undang-undang No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, penggunaan spektrum frekuensi radio wajib mendapatkan izin dari Pemerintah, dan harus sesuai dengan peruntukannya serta tidak saling mengganggu. Ketentuan penggunaan spektrum frekuensi radio selanjutnya diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2000 tentang Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit. PP No. 53 tersebut mengatur antara lain mengenai pembinaan penggunaan spektrum frekuensi radio, perencanaan, perizinan, realokasi frekuensi radio, Biaya Hak Penggunaan (BHP) spektrum frekuensi radio, dan lainnya.

Dalam hal perizinan spektrum frekuensi radio, pada pasal 17 PP No. 53 Tahun 2000 diatur bahwa penggunaan spektrum frekuensi radio wajib mendapatkan izin menteri. Ketentuan mengenai tata cara perizinan dan ketentuan operasional penggunaan spektrum frekuensi radio diatur lebih rinci dalam Peraturan Menkominfo Nomor : 17/PER/M.KOMINFO/9/2005 dan perubahannya yaitu Peraturan Menteri Kominfo No. 23/PER/M.KOMINFO/12/2010. Lebih lanjut, terkait dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio, telah ditetapkan melalui Peraturan Dirjen Postel Nomor 155/Dirjen/2005. Saat ini, layanan perizinan khususnya di

bidang spektrum frekuensi radio ditangani oleh Direktorat Operasi Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika,

Pelayanan perizinan merupakan pelayanan publik di bidang komunikasi dan informatika, yang memperhatikan pula UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada ketentuan umum UU No. 25 Tahun 2009 tersebut, pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Selanjutnya pada pasal 1 ayat (4) disebutkan bahwa "Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik". Kemudian pada pasal 1 ayat (7) disebutkan bahwa "Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan

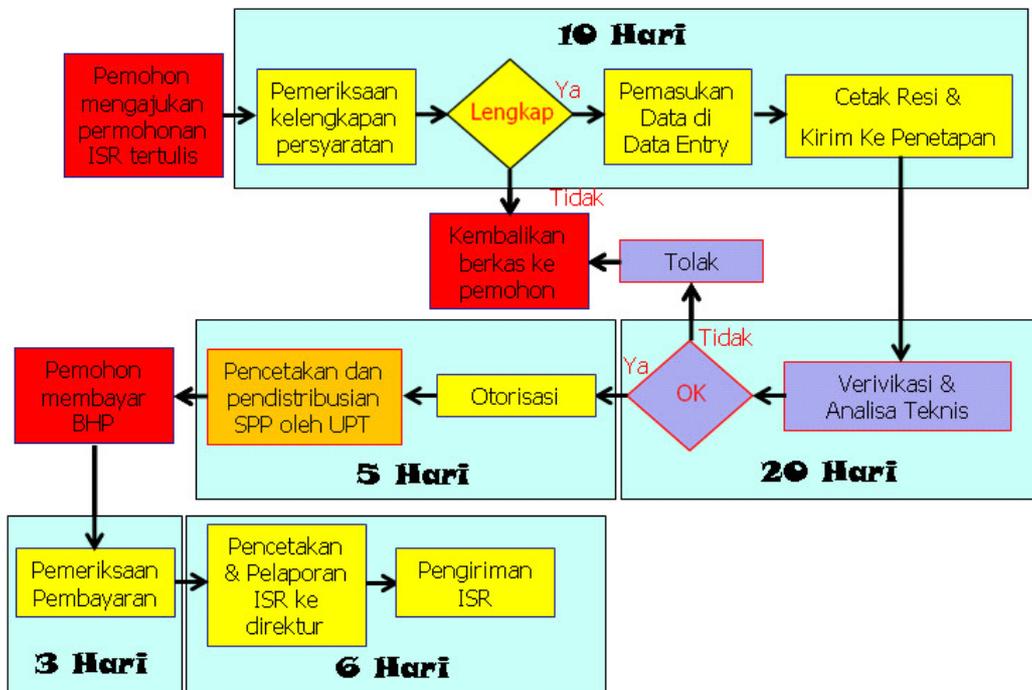
acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”

Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika sebagai salah satu organisasi penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, telah menetapkan persyaratan, standar operasional prosedur pelayanan perizinan stasiun frekuensi radio untuk memperoleh ISR, sebagaimana telah ditetapkan pada Perdirjen No. 155 Tahun 2005 . Parameter teknis yang tercantum pada standar operasional prosedur tersebut akan menjadi acuan penilaian pada dimensi

kualitas layanan melalui persepsi pengguna frekuensi radio. Saat ini pelayanan perizinan frekuensi radio pada Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika telah memperoleh sertifikat ISO 9001:2000 dari Lembaga Sertifikasi TUVNORD Indonesia. Kemudian pada tahun 2008 telah mendapatkan ISO 9001:2008.

Pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh Direktorat Operasi Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika meliputi:

1. Pelayanan Izin Stasiun Radio Dinas Non Tetap dan Bergerak Terrestrial
2. Pelayanan Izin Stasiun Radio



Gambar 1. Proses Perizinan Stasiun Radio (ISR) (Sumber: Postel, 2011)

- Dinas Maritim (Maritime Services)
3. Pelayanan Izin Stasiun Radio Dinas Penerbangan (Aeronautical Services)
 4. Pelayanan Izin Stasiun Radio Dinas Penyiaran (Broadcasting Service)
 5. Pelayanan Izin Stasiun Radio Dinas Amatir (Amateur Services)
 6. Pelayanan Izin Stasiun Radio Komunikasi Radio Antar Penduduk (KRAP)
 7. Pelayanan Izin Stasiun Radio Dinas Tetap dan Bergerak Terrestrial

Diagram alur prosedur pelayanan ISR ditunjukkan Gambar 1.

Proses perizinan ISR secara umum diawali dari pemohon yang mengajukan permohonan ISR secara tertulis, selanjutnya diperiksa kelengkapan persyaratan jika sudah lengkap akan dimasukkan di *data entry* dan dicetak resi. Kemudian dilanjutkan verifikasi dan analisis teknis dalam jangka waktu 20 hari kerja, apabila sudah OK akan dilakukan otorisasi dan dicetak lalu didistribusikan SPP oleh UPT. Setelah pemohon membayar BHP, maka ISR dicetak dan dilaporkan ke direktur kemudian dilanjutkan pengiriman ISR dengan lama proses 6 hari kerja.

Adapun beberapa syarat permohonan ISR antara lain surat permohonan (kop surat), surat pernyataan kesanggupan membayar Biaya Hak Penggunaan Frekuensi (bermeterai), akta pendirian perusahaan, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), gambar konfigurasi jaringan dan peta lokasi, brosur (spesifikasi teknis) perangkat radio, sertifikat standardisasi perangkat yang masih berlaku, IPP Prinsip yang masih berlaku (untuk lembaga penyiaran), IPP Jartup (untuk penyelenggara jaringan).

Sedangkan untuk pengajuan ISR penyelenggaraan penyiaran, diatur didalam ketentuan tersendiri yaitu PM Kominfo nomor : 8/P/M.KOMINFO)/3/2007 tentang Tata Cara Perizinan dan Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Swasta, serta PM Kominfo No.17/P/M.KOMINFO/6/2006 tentang Tata Cara Penyesuaian Izin Penyelenggaraan bagi Lembaga Penyiaran Swasta yang telah memiliki Izin Stasiun Radio.

Penggunaan pita frekuensi masih menunjukkan peningkatan pada tahun 2010 meskipun peningkatannya tidak sebesar tahun sebelumnya. Penggunaan pita frekuensi pada tahun 2010 hanya meningkat 15,6% dibanding tahun sebelumnya. Padahal pada tahun 2009, peningkatan penggunaan frekuensi mencapai lebih dari 100%. Peningkatan penggunaan frekuensi menurut pita frekuensi

yang tidak terlalu tinggi ini diantaranya disebabkan penurunan penggunaan pada beberapa jenis pita frekuensi. Pita frekuensi yang penggunaannya mengalami penurunan adalah frekuensi HF yang berada pada pita 3 MHz-30 MHz dan frekuensi MF yang berada pada pita 300 kHz-3 MHz meskipun volume penggunaannya sedikit untuk kedua jenis pita tersebut. Sementara untuk jenis pita frekuensi tinggi yang penggunaannya tinggi, masih terjadi peningkatan penggunaan meskipun tidak sebesar peningkatan pada tahun sebelumnya.

Pemenuhan kualitas layanan perizinan menurut persepsi pemberi layanan sudah cukup bagus, namun tentunya juga harus dilihat secara

obyektif berdasarkan persepsi penerima layanan (pengguna frekuensi). Untuk mengetahui bagaimana pemenuhan kualitas layanan bagi pengguna frekuensi radio khususnya di bidang perizinan frekuensi radio, perlu dilakukan penelitian yang dapat menggambarkan kinerja layanan perizinan sesuai dengan Peraturan Dirjen No. 155 tahun 2005 tentang SOP Perizinan.

Berdasarkan latar belakang dan fakta tersebut di atas dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu sejauh mana pelayanan perizinan frekuensi radio memenuhi kebutuhan dan tingkat kepentingan pengguna frekuensi radio. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja pelayanan perizinan frekuensi

Tabel 1. Jumlah penggunaan frekuensi (ISR) berdasarkan pita frekuensi

No.	Nama Spektrum	Pita Frekuensi	2008	2009	2010*
1	VLF	(3 kHz - 30 kHz)	N.A	0	0
2	LF	(30 kHz - 300 kHz)	N.A	0	0
3	MF	(300 kHz - 3 MHz)	N.A	391	360
4	HF	(3 MHz - 30 MHz)	329	6.327	6.134
5	VHF	(30 MHz - 300 MHz)	8.838	22.236	28.235
6	UHF	(300 MHz - 3 GHz)	89.968	92.627	103.665
7	SHF	(3 GHz - 30 GHz)	36.653	163.284	190.887
8	EHF	(30 GHz - 300 GHz)	N.A	2	0
Jumlah			135.788	84.867	329.269

Data VLF (*Very Low Frequency*) dan LF (*Low Frequency*) tidak dapat dimunculkan karena penggunaan frekuensi rendah (kurang dari 300 kHz) menyangkut penggunaan untuk keperluan khusus seperti untuk keperluan militer dan tidak banyak *bandwidth* pada band ini dalam spektrum radio.

*) Sampai 31 Januari 2011

radio yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam hal ini Ditjen SDPPI. Manfaat dari studi ini adalah mendapatkan data dan informasi yang akurat tentang pemenuhan kualitas layanan perizinan frekuensi, yang diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam peningkatan kualitas layanan perizinan di bidang spektrum frekuensi radio, yang dituangkan dalam Perdirjen Postel No.155/2005 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.

LANDASAN TEORI

Berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli dalam upaya untuk menemukan definisi penilaian kualitas pelayanan. Parasuraman, *et al.* (1988) mendefinisikan penilaian kualitas pelayanan sebagai pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan (jasa). Dengan kata lain, penilaian kualitas pelayanan adalah sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya mereka menambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan. Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep gap persepsi dan harapan (*perception-expectation gap*) dan digunakan

sebagai dasar skala SERVQUAL. Dari penelitian ini ditemukan bahwa penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu:

1. *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
5. *Empathy*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan

Metode *Importance Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Lata & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang

kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Grafik IPA dibagi menjadi empat



Gambar 2. Kuadran IPA (sumber : Setiawan, 2005)

buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada gambar 2.

Berikut penjelasan untuk masing-

masing kuadran (Brandt, 2000): Kuadran Pertama, "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Kuadran Kedua, "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran keempat. Kuadran Ketiga, "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut. Kuadran Keempat, "Tingkatkan Kinerja" (*high importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga

pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan. Ada dua macam metode untuk menampilkan data IPA (Martinez, 2003) yaitu: pertama menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa, kedua menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti.

Prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA: 1). Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisis; 2) Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner, 3). Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan, dan 4). Membuat grafik IPA, dilanjutkan dengan melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pende-

katan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur secara objektif hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas peningkatan kualitas layanan kepada pengguna frekuensi radio. Sesuai dengan paham *positivism* yang ada pada pendekatan kuantitatif, kebenaran mengenai tingkat kepuasan pengguna ada di luar sana dan terlepas dari dunia subyektif peneliti. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian survey, dimana populasi penelitian merupakan seluruh pengguna Izin Stasiun Radio (ISR). Dengan keterbatasan sumber daya yang tersedia (biaya, waktu, tenaga) maka dalam penelitian ini mengambil 2 (dua) pertimbangan yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini, yaitu:

1. ITU *Handbook of Quality of Service* menyebutkan bahwa untuk penelitian survey kepuasan pengguna digunakan jumlah sampel minimal 100 responden.
2. Pada kondisi populasi penelitian tidak diketahui secara pasti maka dapat diterapkan teknik pengambilan sampel non-probabilistik seperti *quota sampling*. Untuk masing-masing lokasi penelitian diambil jumlah sampel sebanyak 25 responden untuk lokasi Jakarta dan Jawa Barat, sedangkan di luar lokasi tersebut diambil 15 responden per lokasi. Komposisi sampel (pengguna frekuensi) dapat

Tabel 2. Komposisi sampel masing-masing wilayah berdasarkan jenis penyelenggaraan

No.	Jenis Penyelenggaraan	Jumlah responden per lokasi untuk wilayah Jakarta dan Jawa Barat	Jumlah responden per lokasi untuk wilayah di luar Jakarta dan Jawa Barat
1	Televisi	4	3
2	VSAT	1	1
3	Radio Siaran Non Pemerintah	10	6
4	Microwave Link	3	1
5	Konsesi/Komrad	3	2
6	GSM	2	1
7	CDMA	2	1
	Total	25	15

dikategorikan berdasarkan berbagai jenis penyelenggaraan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

Pada Tabel 2 tersebut, pertimbangan pengambilan *quota* sebesar 25 untuk masing-masing wilayah responden pada wilayah Jakarta dan Jawa Barat dengan alasan penyelenggara lebih banyak pada lokasi tersebut, sedangkan untuk lokasi di luar Jakarta dan Jawa Barat, dipilih sebanyak 15 untuk masing-masing wilayah, dikarenakan penyelenggara yang tidak sebanyak dua wilayah sebelumnya. Untuk sebaran jumlah jenis penyelenggara per wilayah ditentukan berdasarkan rasio kasar keberadaan penyelenggara. Sehingga, dari Tabel 2 tersebut, jumlah total sampel sebanyak $(25 \text{ responden} \times 2 \text{ lokasi}) + (15 \text{ responden} \times 13 \text{ lokasi}) = 245 \text{ responden}$.

Lokasi penelitian dilakukan di 15

(lima belas) wilayah yang dipilih secara *purposive*, yaitu Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Yogyakarta, Sumatera Utara, Sumatera Selatan, Sumatera Barat, Riau, Kalimantan Selatan, Kalimantan Barat, Sulawesi Selatan, Sulawesi Utara, Bali, NTB, dan Maluku. Adapun pertimbangan pemilihan lokasi secara *purposive* dengan pertimbangan sebaran pengguna frekuensi radio tidak homogen di seluruh Indonesia, misalkan beberapa operator seluler masih ada yang belum beroperasi di Indonesia bagian Timur.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data primer dan data sekunder, dimana:

1. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna frekuensi radio.
2. Data sekunder diperoleh melalui

Tabel 3. Indikator-indikator dari variabel layanan perizinan

Dimensi	Indikator
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin
	Penerapan ketepatan jam kantor dan jadwal pelayanan izin
	Pelayanan perizinan dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit
	Proses perizinan selesai tepat pada waktunya
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan (keakuratan jumlah SPP/ISR yang dikirim kepada pelanggan)
	Kesesuaian spesifikasi izin yang diterima
	Mekanisme / jalur pengaduan, jika pengguna layanan izin mengalami masalah dalam pengurusan izin
	Kemampuan petugas memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas
	Tidak adanya pihak perantara (<i>broker</i>) dalam pengurusan izin
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Terjangkaunya lokasi pengajuan ISR/ perizinan
	Kemudahan mendapatkan form persyaratan pengajuan ISR
	Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi perizinan
	Pengaturan loket tempat pelayanan izin
	Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan izin
	Kenyamanan, kebersihan dan kerapian ruang pelayanan izin
	Ketersediaan berbagai media informasi tentang prosedur pengajuan ISR seperti website, brosur, pamphlet, workshop/ seminar
	Kualitas sarana prasarana dan/ atau fasilitas pelayanan izin
	Kualitas cetakan ISR yang diterima
Kemudahan cara pembayaran/penyetoran BHP	
<i>Emphaty</i> (Empati)	Kemudahan penyampaian permohonan ISR
	Perhatian petugas secara khusus melayani permintaan perizinan pengguna
	Petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna frekuensi radio sesuai peruntukannya
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna
	Kecepatan (tindakan segera) petugas dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna
	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti
	Sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna.
	Kompetensi dan kecakapan petugas loket dalam melayani pengguna

literatur dan studi pustaka

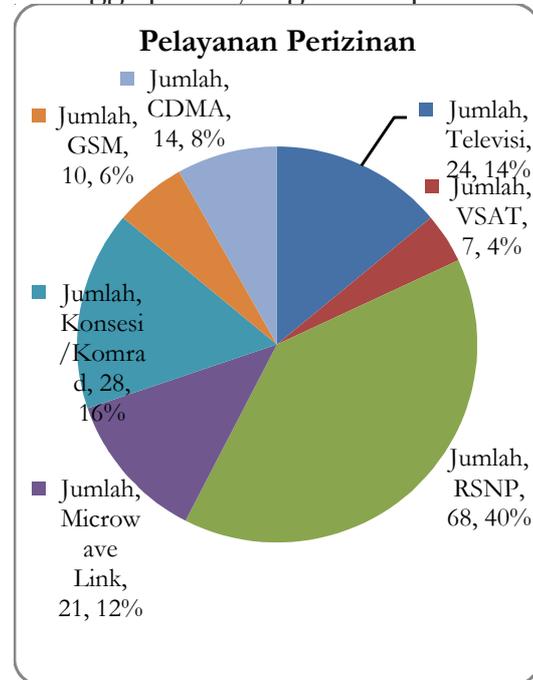
Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Pemilihan IPA digunakan untuk menganalisis kualitas layanan yang diukur berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah layanan perizinan. Adapun, dimensi dan indikator layanan yang akan diukur dapat dilihat pada Tabel 3. Penelitian ini mengukur dan menganalisis dimensi kualitas layanan yang dilihat dari *reability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh kuesioner yang kembali dan terisi sebanyak 172, atau dengan kata lain *response rate* mencapai 70,2%. Dari gambar 3 dapat dilihat, berdasarkan jenis penyelenggaraannya diperoleh responden pemegang ISR paling banyak dari Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP), kemudian diikuti oleh Konsesi/Komunikasi Radio (16%), Televisi (14%), Microwave Link (12%), CDMA (8%), GSM (6%), dan terakhir adalah VSAT (4%).

Pada gambar 4 di atas dapat dilihat bahwa untuk dimensi kualitas pelayanan izin secara umum, menempatkan dimensi *assurance* (jaminan) pada kuadran I, dimana faktor-faktor yang terletak pada

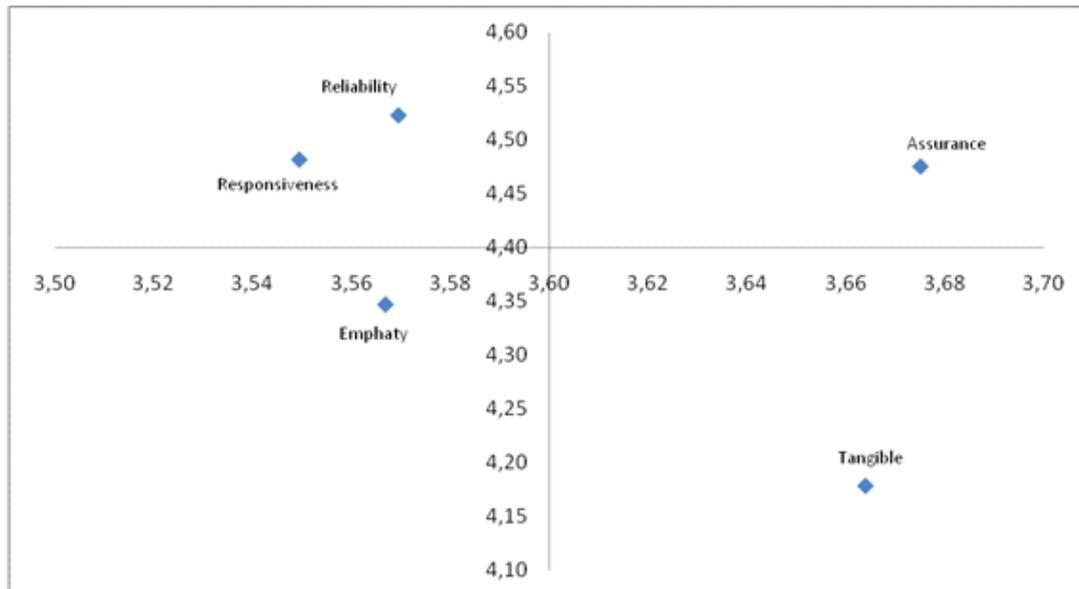
kuadran I ini dianggap sebagai faktor utama bagi kepuasan pengguna izin sehingga pihak yang terkait perizinan



Gambar 3. Profil responden berdasarkan jenis ISR

berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi dapat terus dipertahankan atas prestasi yang telah dicapai.

Sedangkan dimensi *tangible* (bukti langsung) berada pada kuadran II, hal ini menandakan bahwa dimensi *tangible* cenderung berlebihan (*low importance & high performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran II ini, dianggap tidak terlalu penting, sehingga pihak yang terkait dengan perizinan tidak perlu mengalokasikan sumber daya yang berlebih untuk faktor-faktor tersebut, sebaliknya



Gambar 4. IPA Pelayan Izin (secara umum)

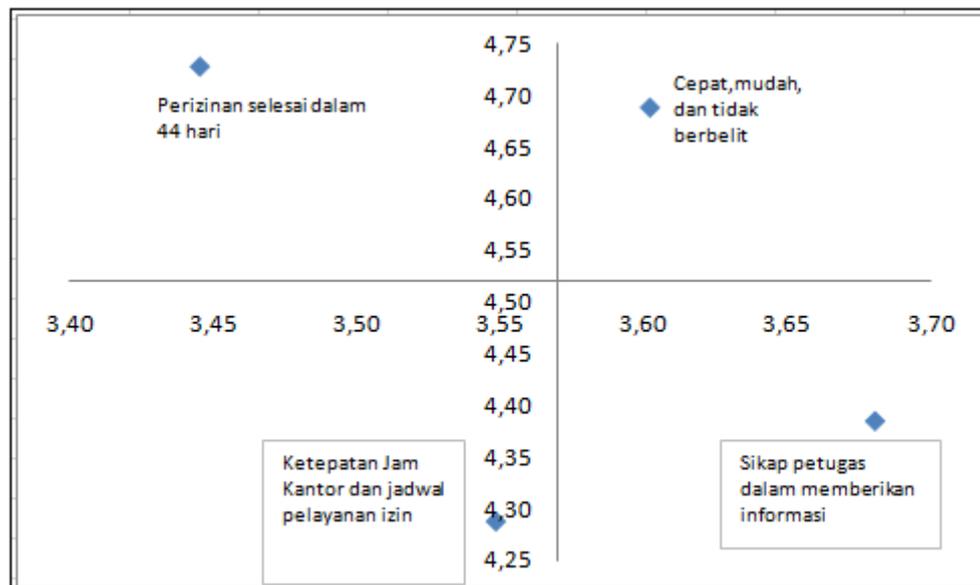
mengalokasikannya kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, seperti yang terdapat pada kuadran IV.

Dimensi *emphaty* berada pada kuadran ke III, yang menunjukkan "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*). Faktor-faktor yang terletak pada kuadran III ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna izin, sehingga pihak yang terkait dengan perizinan tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

Dimensi *reliability* dan *responsiveness* berada pada kuadran IV. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran IV ini

dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh pengguna izin, dimana kondisi pada saat ini belum memberikan kepuasan kepada mereka, sehingga perlu dialokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Dengan kata lain, faktor-faktor yang terletak pada kuadran IV ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Pada gambar 5 di atas dapat diketahui hasil *break down* dari dimensi *reliability* pada pelayanan perizinan berdasarkan indikator-indikator yang dimilikinya. Terlihat bahwa pelayanan perizinan yang dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit berada pada kuadran I, oleh karena itu indikator ini perlu dipertahankan.



Gambar 5. IPA Reliability Pelayanan Izin

Pada kuadran II, indikator terkait dengan sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin, sehingga indikator ini dapat dikatakan cenderung berlebihan. Oleh karena itu, fokus terhadap indikator ini dianggap tidak terlalu penting, sehingga fokus perhatian lebih baik diarahkan pada kuadran IV.

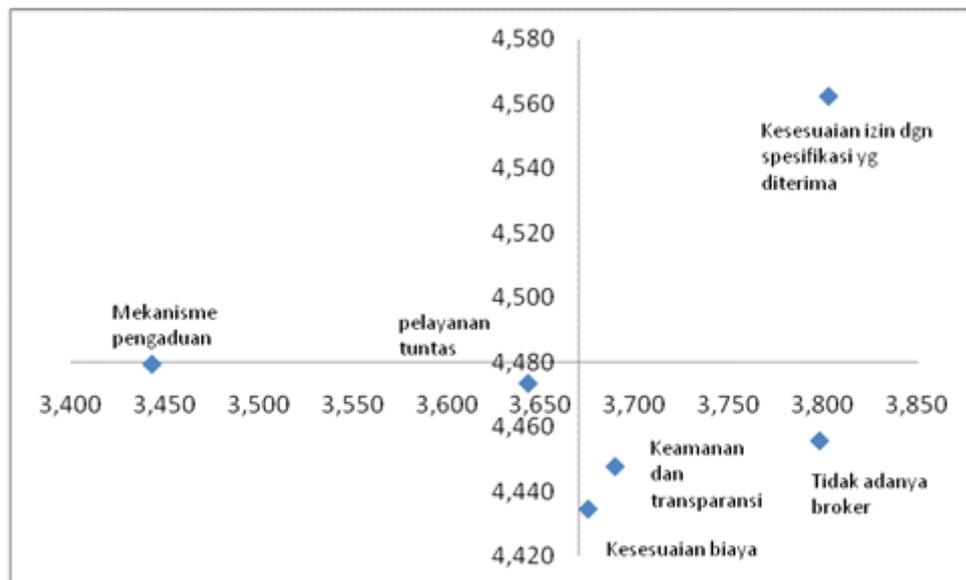
Pada Kuadran III terdapat indikator penerapan ketepatan jam kantor dan jadwal pelayanan izin yang mempunyai tingkat kepuasan rendah dan tidak terlalu penting menurut pengguna izin, sehingga tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada indikator tersebut.

Indikator terkait keseluruhan proses

perizinan selesai dalam waktu 44 hari berada pada kuadran IV, hal ini dianggap sebagai faktor yang perlu ditingkatkan, karena ini sesuatu yang dianggap penting oleh pengguna izin, namun kondisi pada saat ini belum memberikan kepuasan kepada konsumen. Dengan kata lain, pengguna izin berpendapat bahwa lama proses pengurusan izin memakan waktu lebih lama dari yang seharusnya ditetapkan.

Pada gambar 6 tersebut di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian spesifikasi izin yang diterima berada pada kuadran I. Hal ini menandakan bahwa indikator ini harus terus dipertahankan.

Indikator-indikator yang cenderung berlebihan meliputi tidak adanya pihak perantara (*broker*) dalam



Gambar 6. IPA Assurance Pelayanan Izin

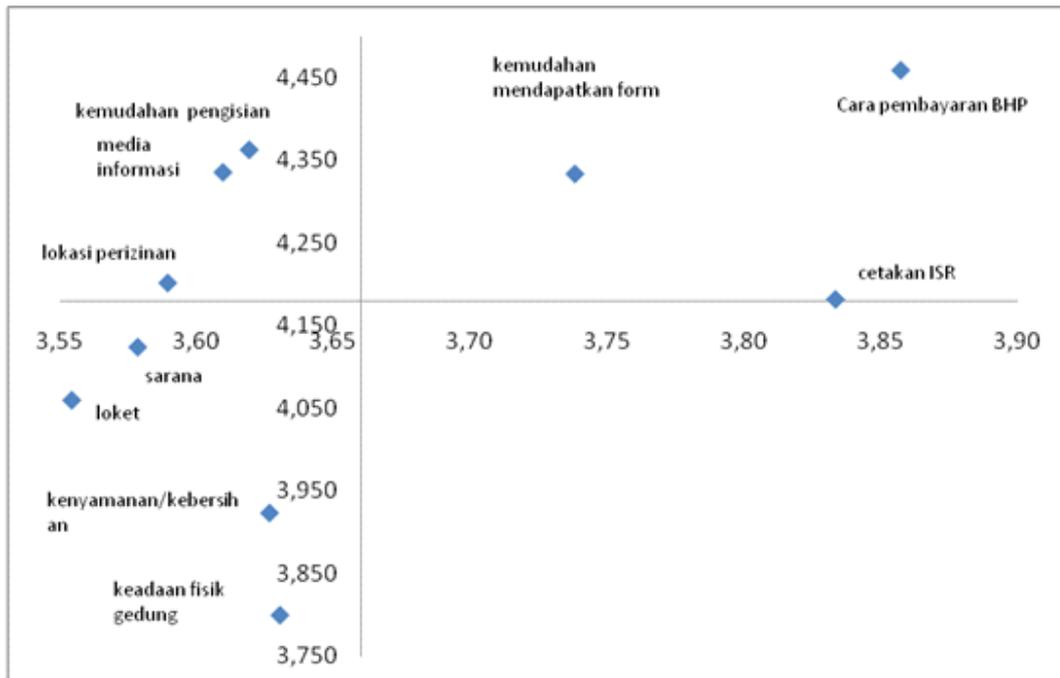
pengurusan izin, jaminan keamanan dan transparansi dalam pelayanan izin, dan kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang ditetapkan (keakuratan jumlah SPP/ISR yang dikirim kepada pelanggan).

Pada kuadran III terdapat indikator kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas, artinya indikator ini mempunyai tingkat kepuasan rendah, akan tetapi tidak terlalu penting menurut bagi pengguna izin, sehingga tidak perlu diprioritaskan.

Mekanisme / jalur pengaduan, jika pengguna layanan izin mengalami masalah dalam pengurusan izin berada pada kuadran IV, ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting untuk ditingkatkan.

Pada gambar 7 tersebut dapat dilihat kualitas cetakan ISR yang diterima, kemudahan mendapatkan form persyaratan pengajuan ISR, dan kemudahan cara pembayaran/penyetoran BHP berada pada kuadran I. Hal ini berarti indikator-indikator tersebut harus terus dipertahankan. Tidak ada indikator yang masuk kedalam kuadran II.

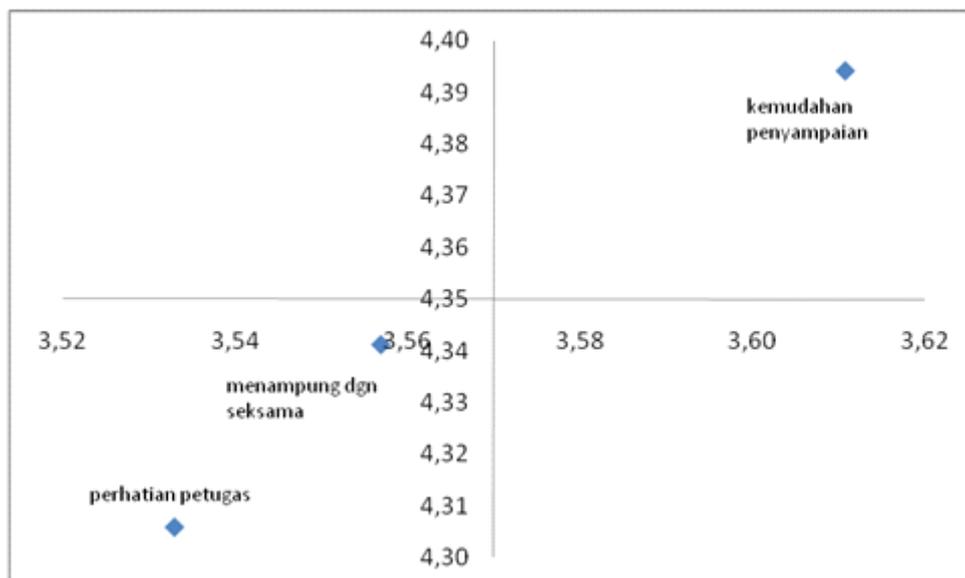
Indikator kualitas sarana prasarana dan/atau fasilitas pelayanan izin, pengaturan loket tempat pelayanan izin, kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan izin, dan fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan izin masuk kedalam kuadran III. Namun demikian, indikator-indikator ini tidak terlalu penting menurut pengguna izin, sehingga tidak perlu diprioritaskan.



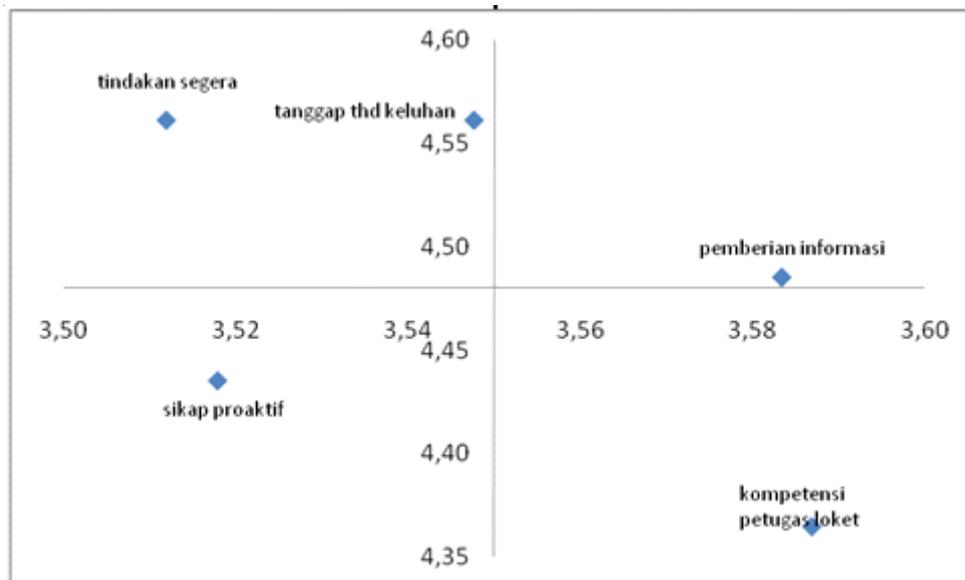
Gambar 7. IPA *Tangible* Pelayan Izin

Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi perizinan, Ketersediaan berbagai media informasi tentang prosedur

pengajuan ISR seperti website, brosur, pamphlet, workshop/seminar, dan terjangkaunya lokasi pengajuan ISR/perizinan berada pada kuadran IV. Hal ini selaras dengan masukan dari



Gambar 8. IPA *Emphaty* Pelayan Izin



Gambar 9. IPA Responsiveness Pelayanan Izin

sebagian UPT agar ada pendelegasian dalam hal pengurusan perizinan. Dengan kata lain, indikator ini merupakan suatu prioritas untuk ditingkatkan.

Pada gambar 8 tersebut di atas dapat dilihat bahwa kemudahan penyampaian permohonan ISR berada pada kuadran I, sehingga harus dipertahankan sesuai dengan prestasi yang telah dicapai. Tidak ada indikator yang masuk kedalam kuadran II dan IV.

Pada kuadran III terdapat indikator perhatian petugas secara khusus melayani permintaan perizinan pengguna serta petugas menampung dengan seksama kebutuhan pengguna frekuensi radio sesuai peruntukannya. Indikator-indikator ini dapat diabaikan karena tingkat

kepentingan dan kepuasannya rendah.

Gambar 9 memperlihatkan bahwa indikator kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti berada pada kuadran I, hal ini menandakan bahwa indikator-indikator tersebut harus dipertahankan.

Kompetensi dan kecakapan petugas loket dalam melayani pengguna masuk kedalam kuadran II, sehingga dianggap cenderung berlebihan. Sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna masuk kedalam kuadran III yang mempunyai tingkat kepuasan rendah, akan tetapi tidak terlalu penting menurut pengguna izin, sehingga tidak perlu ada prioritas berlebih.

Kecepatan (tindakan segera) petugas

dalam menyelesaikan masalah atau memberikan bantuan kepada pengguna, serta kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna berada pada kuadran IV, sehingga dianggap sebagai faktor yang sangat penting bagi pengguna izin dan pihak yang terkait dengan perizinan berkewajiban untuk meningkatkan kinerjanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Secara umum, dimensi *assurance* (jaminan) menjadi faktor yang harus dipertahankan oleh Direktorat Operasi selaku pemberi layanan perizinan (ISR) di Kementerian Komunikasi dan Informatika. Selama ini banyak perhatian penyelenggara layanan tercurahkan kepada sarana/prasarana fisik (*tangible*), padahal hasil analisis IPA menunjukkan bahwa dimensi ini cenderung berlebihan, sehingga lebih baik sumber daya yang ada dialihkan untuk mendukung dimensi *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (cepat tanggap). Sementara untuk dimensi *emphaty* (empati) tidak perlu diprioritaskan.
2. Terdapat beberapa indikator pelayanan perizinan yang berada

pada kuadran I, sehingga perlu dipertahankan kinerjanya, yaitu :

- a. Pelayanan perizinan yang dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit.
- b. Kesesuaian spesifikasi izin yang diterima.
- c. Kualitas cetakan ISR yang diterima
- d. Kemudahan mendapatkan form persyaratan pengajuan ISR
- e. Kemudahan cara pembayaran/penyetoran BHP
- f. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti

Hal ini selaras dengan beberapa asas yang termuat dalam penyelenggaraan layanan publik, yaitu antara lain keprofesionalan, kecepatan, dan kemudahan.

SARAN

Terdapat beberapa indikator yang berada di kuadran IV terkait dengan layanan perizinan sehingga harus ditingkatkan kinerjanya oleh pemberi layanan perizinan (Direktorat Operasi Sumber Daya Ditjen SDPPI), yaitu:

1. Proses perizinan selesai dalam waktu 44 hari (untuk ISR secara umum). Indikator ini perlu ditingkatkan kinerjanya karena

ada ketidakpuasan dari pemohon izin yang merasa proses yang terjadi di lapangan melebihi dari waktu yang ditetapkan (44 hari).

2. Kejelasan mekanisme / jalur pengaduan, jika pengguna layanan izin mengalami masalah dalam proses perizinan (melacak posisi berkas permohonan).
3. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi perizinan.
4. Ketersediaan berbagai media informasi tentang prosedur pengajuan ISR seperti website, brosur, pamphlet, workshop/ seminar.
5. Terjangkaunya lokasi pengajuan ISR/perizinan. Hal ini sejalan dengan masukan UPT mengenai pendelegasian perizinan kepada UPT untuk memudahkan pemohon izin yang berada di daerah.
6. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Postel. 2011. Proses Permohonan Izin Stasiun Radio Baru (ISR). <http://www.postel.go.id/utama.aspx?MenuID=4&MenuItem=3&SubMenu=1> diakses tanggal 10 Februari 2011
- Departemen Komunikasi dan Informatika. 2010. Buku Statistik Postel Kuartal II 2010, Jakarta : Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi.
- ITU *Handbook of Quality of Service*.
- Peraturan Menkominfo No. : 17/PER/M.KOMINFO/9/2005 Tentang Tata Cara Perizinan Dan Ketentuan Operasional Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.
- Peraturan Menkominfo Nomor : 23/PER/M.KOMINFO/12/2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17/PER/M.KOMINFO/9/2005 Tentang Tata Cara Perizinan Dan Ketentuan Operasional Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.
- Peraturan Dirjen Postel No 155 tahun 2005 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.
- Santoso, S. 2006. *Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta. PT.Elex Media Komputindo.
- Setiawan, R. 2005. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*. Surabaya. Universitas Kristen Petra.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.