

April - Juni 2023

# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Balai Besar Pengujian Perangkat  
Telekomunikasi (BBPPT)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, hidayah dan taufik-NYA, sehingga kami dapat menyelesaikan Pekerjaan **“SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)”** dengan baik.

Pekerjaan Survei SKM merupakan pekerjaan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan publik di lingkungan Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi.

Pelaksanaan pekerjaan dilaksanakan dengan metode survei yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Pengujian Perangkat Telekomunikasi (SIMPEL), sehingga responden mengisi survei ini tepat setelah mendapatkan pelayanan publik di BBPPT. Pada bulan April sampai Juni tahun 2023, terdapat responden sebanyak 65 orang.

Dari hasil pengolahan dan analisis data survei dapat dirumuskan sebuah rekomendasi untuk survei pelayanan publik di Balai Besar Pengujian Perangkat Telekomunikasi (BBPPT).

Kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyusunan hasil pekerjaan ini. Kami menyadari bahwa hasil pekerjaan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan, guna perbaikan pelaksanaan pekerjaan di masa mendatang.

Bekasi, 3 Juli 2023

Kepala BBPPT

Syahrudin



## RINGKASAN SKM BBPPT

BBPPT dalam melaksanakan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi mengacu pada regulasi teknis yang dikeluarkan dalam bentuk Perdirjen, Kepdirjen, Permen, dan PM. Regulasi teknis tersebut merujuk pada standar internasional yang telah disesuaikan dengan Tabel Alokasi Frekuensi Republik Indonesia (TASFRI). Sehingga mampu mewujudkan Misi BBPPT yaitu : 1) Menjadi Pusat Pengujian Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia untuk peningkatan daya saing perangkat telekomunikasi nasional; 2) Menjadi Lembaga Penilaian Kesesuaian yang professional; 3) Memberikan perlindungan keamanan bagi penggunaan perangkat TIK di masyarakat, jaringan telekomunikasi dan lingkungan elektromagnetik; dan 4) Menjadi bagian dari kesatuan kebijakan standarisasi dan manajemen spektrum frekuensi radio. Tujuan dilaksanakannya SKM BBPPT adalah sebagai berikut: (a) Melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi BBPPT; (b) Merumuskan nilai Kepuasan Masyarakat pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi BBPPT; (c) Merumuskan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan prima sesuai dengan kerangka pembangunan Zona Integritas.

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam kegiatan survei ini adalah **Quantitative Research**. *Quantitative Research* adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dari sebuah fenomena serta hubungan antar bagian-bagian tersebut. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam, sosial, politik dan ekonomi. Penelitian kuantitatif banyak digunakan untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan sebuah data statistik. Contoh *Quantitative Research* adalah Survei lapangan menggunakan kuesioner yang dirancang secara terstruktur.

Hasil pelaksanaan SKM BBPPT kepada sebanyak 65 orang responden berdasarkan setiap indikator yaitu: 1) Pesaratan (3.55), 2) Prosedur Layanan (3.59), 3) Waktu Penyelesaian Layanan ((3.58), 4) Kemudahan Pembayaran (3.65), 5) Produk Hasil Layanan (3.63), 6) Kompetensi Petugas (3.69), 7) Perilaku Petugas (3.72), dan 8) Pengaduan, Saran, dan Masukan (3.74). Hasil SKM BBPPT secara agregasi dari 8 (delapan) indikator survei adalah sebesar (**3.64**) dengan klasifikasi mutu **A (Sangat Baik)**.



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
RINGKASAN SKM BBPPPT .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan Pelaksanaan Survei .....	1
1.3. Lingkup Pekerjaan .....	2
BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI SURVEI .....	3
2.1. Pendekatan .....	3
2.2. Metodologi Pelaksanaan Survei .....	3
2.3. Pengolahan Data Survei .....	4
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....	5
3.1. Profil Responden .....	5
3.2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	6
3.3. Analisis terhadap Saran/masukan dari Responden .....	7
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	9
4.1. Kesimpulan .....	9
4.2. Rekomendasi .....	9



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 . Metodologi Pelaksanaan Survei .....	3
Tabel 2 . Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	4
Tabel 3 . Profil Domisili Instansi .....	5
Tabel 4 . Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPPT Periode April - Juni 2023 .....	6
Tabel 5 . Analisis terhadap Saran/masukan dari pengguna layanan BBPPT berdasarkan indikator pelayanan .....	7



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

BBPPT dalam melaksanakan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi mengacu pada regulasi teknis yang dikeluarkan dalam bentuk Perdirjen, Kepdirjen, Permen, dan PM. Regulasi teknis tersebut merujuk pada standar internasional yang telah disesuaikan dengan Tabel Alokasi Frekuensi Republik Indonesia (TASFRI). Sehingga mampu mewujudkan Misi BBPPT yaitu : 1) Menjadi Pusat Pengujian Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia untuk peningkatan daya saing perangkat telekomunikasi nasional; 2) Menjadi Lembaga Penilaian Kesesuaian yang professional; 3) Memberikan perlindungan keamanan bagi penggunaan perangkat TIK di masyarakat, jaringan telekomunikasi dan lingkungan elektromagnetik; dan 4) Menjadi bagian dari kesatuan kebijakan standarisasi dan manajemen spektrum frekuensi radio.

Dalam rangka peningkatan budaya kerja birokrasi dan pelayanan publik pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi yang berkualitas dan berintegritas sesuai dengan kerangka pembangunan Zona Integritas, BBPPT berupaya mempertahankan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan akan mengusulkan untuk memperoleh predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dari Kementerian PAN-RB.

### **1.2. Tujuan Pelaksanaan Survei**

Tujuan dilaksanakannya SKM BBPPT adalah untuk:

- a. Melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi BBPPT.
- b. Merumuskan nilai Kepuasan Masyarakat pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi BBPPT.
- c. Merumuskan rekomendasi untuk peningkatan pelayanan prima sesuai dengan kerangka pembangunan Zona Integritas.



### **1.3. Lingkup Pekerjaan**

Ruang lingkup kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun Kuesioner Kepuasan Masyarakat.
- b. Pelaksanaan elektronik survei terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna layanan publik BBPPT berdasarkan parameter yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB.
- c. Membuat laporan hasil kegiatan
- d. Membuat rekomendasi tindak lanjut untuk peningkatan kualitas pelayanan publik BBPPT berdasarkan hasil survei.
- e. Menerbitkan Nilai Kepuasan Masyarakat publik BBPPT.



## BAB II

# PENDEKATAN DAN METODOLOGI SURVEI

### 2.1. Pendekatan

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam kegiatan survei ini adalah **Quantitative Research**. *Quantitative Research* adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dari sebuah fenomena serta hubungan antar bagian-bagian tersebut. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam, sosial, politik dan ekonomi. Penelitian kuantitatif banyak digunakan untuk menguji suatu teori, untuk menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan sebuah data statistik. Contoh *Quantitative Research* adalah Survei lapangan menggunakan kuesioner yang dirancang secara terstruktur.

### 2.2. Metodologi Pelaksanaan Survei

Metodologi pelaksanaan survei secara garis besar dapat dirangkum ke dalam 5 (lima) metode, seperti disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Metodologi Pelaksanaan Survei

No	Metode	Metode yang digunakan
1	Metode Sampling	<i>Probabilistic Sampling</i> menggunakan <i>Cluster Random Sampling</i>
2	Metode Pengumpulan Data Sekunder	Studi pustaka/literatur
3	Metode Pengumpulan Data Primer	<i>Survey Online</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"><li>• QA dengan cara:<ul style="list-style-type: none"><li>i. menyusun <i>research design</i> dalam bentuk <i>Flowchart</i>.</li><li>ii. <i>Witnessed</i> proses wawancara.</li><li>iii. Monitoring pencapaian responden</li></ul></li><li>• QC Data dengan cara <i>manual checking</i> terhadap semua data kuesioner</li></ul>
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





### 2.3. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan menggunakan pengukuran Skala Likert dimana nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$N = \text{bobot nilai per unsur}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi NIK)	Mutu Pelayanan(x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100.00	A	Sangat Baik



## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil survei dan pembahasan tentang hasil yang diperoleh dari kegiatan "Survei SKM BBPPT" Bulan April sampai Juni Tahun 2023. Hasil survei disajikan dalam bentuk tabel dan grafik yang merupakan rangkuman dari hasil pengolahan data primer yang diperoleh dari responden. Tabel dan grafik tersebut ditampilkan sesuai dengan jenis pembahasan, sehingga diharapkan dapat memudahkan pembaca memahami hasil survei ini.

Pembahasan yang tercakup dalam bab ini adalah: (1) pencapaian jumlah responden dan profil responden; (2) hasil pengukuran SKM Bulan April - Juni 2023.

#### **3.1. Profil Responden**

Jumlah responden yang berhasil disurvei adalah sebanyak 65 orang dengan jenis kelamin pria sebanyak 56 dan wanita sebanyak 9, yang telah mengajukan permohonan pelayanan di BBPPT diantaranya:

- i. Pengguna layanan BBPPT yang hanya mengajukan permohonan pengujian 1 kali, sebanyak 9 orang.
- ii. Pengguna layanan BBPPT yang mengajukan permohonan pengujian 2 kali, sebanyak 3 orang.
- iii. Pengguna layanan BBPPT yang mengajukan permohonan 3 kali atau lebih, sebanyak 53 orang.

dengan jenis instansi responden berasal dari distributor sebanyak 56 orang, pabrikan sebanyak 2 orang dan biro jasa sebanyak 7 orang. Domisili instansi responden terdiri dari:

Tabel 3. Profil Domisili Instansi

<b>Domisi Instansi</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Jakarta	53
Bogor	0
Depok	2
Tangerang	3
Bekasi	4
Lainnya	3



Profil responden survei kepuasan masyarakat periode Bulan April sampai Juni tahun 2023 berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

- i. rentang usia kurang dari 25 tahun sebanyak 11 orang
- ii. rentang usia 26 sampai 35 tahun sebanyak 35 orang
- iii. rentang usia 36 sampai 45 tahun sebanyak 11 orang
- iv. rentang usia 46 sampai 55 tahun sebanyak 5 orang
- v. rentang usia lebih dari 56 tahun sebanyak 3 orang

### 3.2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil pengolahan data survei tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas penyelenggaraan layanan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi di BBPPT disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPPT Periode April - Juni 2023

No.	Indikator Survei	Nilai Indikator		IKM		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Skala 1-4	Skala 1-100	Skala 1-4	Skala 1-100		
1	Persyaratan	3.55	88.75	3.64	91	A	Sangat Baik
2	Prosedur Layanan	3.59	89.75				
3	Waktu Penyelesaian Layanan	3.58	89.50				
4	Kemudahan Pembayaran	3.65	91.25				
5	Produk Hasil Layanan	3.63	90.75				
6	Kompetensi Petugas	3.69	92.25				
7	Perilaku Petugas	3.72	93				
8	Pengaduan, Saran dan Masukan	3.74	93.50				
9	Sarana dan Prasarana*						

(\*) Mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, maka pertanyaan pada unsur-unsur SKM disesuaikan menjadi 8 (delapan) indikator.

Secara keseluruhan responden yang disurvei pada periode Bulan April sampai Juni tahun 2023 menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBPPT atas penyelenggaraan layanan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi sebesar 3.64 (dalam skala 1-4) atau 91 (dalam skala 1-100). Indeks ini sudah masuk dalam



kategori "Sangat Baik" dengan mutu pelayanan A (nilai berada antara 88,31 - 100,00), artinya layanan pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi di BBPPT sudah sangat baik, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku di BBPPT. Penilaian "Sangat Baik" ini berdasarkan tabel interpretasi SKM Pengguna Layanan BBPPT (lihat Tabel 2).

SKM yang sudah sangat baik ini juga tercermin pada 8 (delapan) nilai indikator yang membangun IKM, dimana seluruh delapan nilai indikator pembangun SKM sudah berada di atas nilai 88,31 (ambang batas bawah untuk kategori sangat baik). Diantara delapan nilai indikator pembangun SKM, nilai indikator terendah adalah indikator "Persyaratan" dengan nilai 3.55 atau 88.75 yang masih masuk ke dalam kategori sangat baik.

### 3.3. Analisis terhadap Saran/masukan dari Responden.

Untuk merumuskan sebuah rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik BBPPT untuk masa yang datang, maka dilakukan analisis terhadap masukan/saran dari pengguna layanan BBPPT. Analisis masukan/saran dari pengguna layanan BBPPT ini untuk memperkuat argumentasi hasil SKM. Hasil analisis masukan/saran dari pengguna layanan BBPPT disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Analisis terhadap Saran/masukan dari pengguna layanan BBPPT berdasarkan indikator pelayanan

No.	Indikator Saran/Masukan Responden	Frekuensi
1	Persyaratan	3
2	Prosedur Pelayanan	1
3	Waktu Penyelesaian Layanan	2
4	Kemudahan Pembayaran	1
5	Produk Hasil Layanan	1
6	Kompetensi Petugas	2
7	Perilaku Petugas	0
8	Pengaduan, Saran dan Masukan	0
9	Sarana dan Prasarana*	

(\*) Mengacu pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas, maka pertanyaan pada unsur-unsur SKM disesuaikan menjadi 8 (delapan) indikator.



Berdasarkan hasil analisis terhadap saran/masukan dari Aplikasi BBPPT yang disurvei, saran/masukan dari responden yang paling banyak terdapat pada kategori "Persyaratan". Responden mengharapkan persyaratan registrasi atau dokumen-dokumen terkait dapat disederhanakan.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1. Kesimpulan**

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

- 1) Pengguna layanan/pemohon pengujian alat dan/atau perangkat telekomunikasi menilai bahwa pelayanan BBPPT sudah sangat baik. Hal ini tercermin dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBPPT sebesar **3.64** (dalam skala 1-4) atau **91** (dalam skala 1-100). Indeks ini sudah masuk dalam kategori "Sangat Baik" dengan mutu pelayanan **A**.
- 2) Indikator pelayanan yang tertinggi adalah "Pengaduan, Saran dan Masukan".
- 3) Indikator pelayanan yang terendah adalah "Persyaratan".
- 4) Berdasarkan saran/masukan responden, kategori terbanyak adalah indikator "Persyaratan".

#### **4.2. Rekomendasi.**

Pada seluruh indikator pelayanan berdasarkan nilai survei dan saran/masukan dari responden, yang perlu mendapat perhatian adalah Waktu Penyelesaian Layanan.

- ❑ **Persyaratan** merupakan indikator yang menjadi perhatian Aplikasi. Hasil survei menunjukkan bahwa Aplikasi mengharapkan persyaratan registrasi atau dokumen-dokumen terkait dapat disederhanakan.

**Rekomendasi:** Akan dilakukan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan para Aplikasi dan *stakeholder* terkait untuk memetakan secara spesifik indikator persyaratan yang dapat disesuaikan.