LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DAN INDEKS INTEGRITAS PELAYANAN PUBLIK (IIPP)
atas
LAYANAN APLIKASI INFORMATIKA
(www.layanan.kominfo.go.id)

TAHUN ANGGARAN 2018

DIREKTORAT TATA KELOLA APLIKASI INFORMATIKA
DIREKTORAT JENDERAL APLIKASI INFORMATIKA
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT kami panjatkan atas rahmat dan hidayah-Nya untuk kita semua sehingga kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Layanan Aplikasi Informatika dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Kami ucapkan terima kasih kepada para Pejabat dan Staf di lingkungan Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SDPPI), Badan Penelitian dan Pengembangan SDM (Badan Litbang), Pusat Data dan Sarana Informatika (PDSI), Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (APTIKA), Tim Layanan Aplikasi Informatika serta Tim Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Institut Pertanian Bogor (IPB) atas kontribusi, bantuan dan masukan yang telah diberikan dalam pelaksanaan kegiatan survei dan penilaian indeks IKM dan IIPP Layanan Aplikasi Informatika.

Kegiatan survei IKM dan IIPP Layanan Aplikasi Informatika dilaksanakan sesuai amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Aplikasi Informatika tahun 2018 merupakan survei yang pertama kali dilakukan untuk Layanan Aplikasi Informatika yang juga baru diluncurkan untuk publik di tahun 2018. Kegiatan ini meliputi penyusunan survei, penyebaran dan pengumpulan data survey secara online, serta analisa data hasil survei.

Selanjutnya, laporan hasil survei IKM dan IIPP Layanan Aplikasi Informatika 2018 ini kami susun untuk memberikan informasi mengenai tingkat IKM dan IIPP hasil dari penilaian pengguna atas Layanan Aplikasi Informatika yang disediakan di tahun 2018. Dengan menyadari bahwa pelaksanaan survei IKM dan IIPP Layanan Aplikasi Informatika 2018 masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, laporan ini kami harapkan dapat menjadi alat evaluasi dan refleksi penyediaan layanan publik di Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika untuk peningkatan kualitas layanan dan pembuatan kebijakan yang lebih baik di tahun-tahun mendatang.

Jakarta, Januari 2019
Direktur Tata Kelola Aplikasi Informatika

Mariam F Barata

DAFTAR ISI

LAPORAN *1*

KATA PENGANTAR *2*

DAFTAR ISI *3*

DAFTAR TABEL *4*

DAFTAR GAMBAR *5*

BAB I - PENDAHULUAN *6*

1.1 LATAR BELAKANG **6**

1.2 DASAR HUKUM **9**

1.3 TUJUAN **10**

1.4 SASARAN **10**

BAB II – CAPAIAN KEGIATAN *11*

2.1 RANGKUMAN CAPAIAN KEGIATAN **11**

2.2 RINCIAN PELAKSANAAN KEGIATAN **14**

2.2.1 Instrumen Survei **14**

2.2.2 Penyusunan bahan Survei Kepuasan Masyarakat **15**

2.2.3 Penyebaran survey dan pengumpulan data **20**

2.2.4 Analisa hasil survei **22**

2.3 DOKUMENTASI KEGIATAN **29**

BAB III – KESIMPULAN DAN SARAN *34*

3.1 KELEBIHAN **34**

3.2 KEKURANGAN **35**

3.3 SARAN **35**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Timeline persiapan dan pelaksanaan survei IKM dan IIPP 11

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Dinerja Unit Pelayanan 12

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Survei 13

Tabel 4. Unsur Pertanyaan, Pertanyaan, Pilihan Jawaban dan Bobot Nilai Kuisioner Survei IKM 19

Tabel 5. Indikator dan Pertanyaan Kuisioner Survei IIPP 19

Tabel 6. Hasil Analisa IKM 24

Tabel 7. Hasil Akhir IKM 25

Tabel 8. Hasil Analisa IIPP 26

Tabel 9. Hasil Akhir IIPP 28

Tabel 10. Hasil Analisa Top Two Boxes 29

Tabel 11. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagian identitas responden.....21

Gambar 2. Bagian survei IKM.....21

Gambar 3. Bagian survei IIPP 21

Gambar 4. Rumus Perhitungan Bobot 23

Gambar 5. Rumus Perhitungan SKM.....23

Gambar 6. Rumus Perhitungan IKM 24

BAB I - PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Layanan Aplikasi Informatika adalah sistem informasi yang dibangun untuk menyediakan layanan di Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai wujud pelayanan publik yang prima bagi masyarakat. Pelayanan prima yang dimaksud adalah pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel. Demi mewujudkan pelayanan prima yang dimaksud, maka Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika melalui Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika mengintegrasikan layanan-layanan yang terdapat pada Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika. Adapun Direktorat yang menyediakan Layanan-layanan Aplikasi Informatika antara lain Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika, Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan, Direktorat Pengendalian Aplikasi Informatika dan Direktorat Ekonomi Digital. Melalui Layanan Aplikasi Informatika, seluruh layanan di 4 (empat) direktorat tersebut dapat diakses melalui tautan www.layanan.kominfo.go.id dengan berbagai fitur dan dukungan personil yang membantu pengguna dalam memperoleh layanan yang diperlukan.

www.layanan.kominfo.go.id

Sistem Layanan Aplikasi Informatika mulai dibangun pada tahun 2017 dan telah mulai efektif digunakan pada tahun 2018. Selain sistem informasi, Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika selaku pengelola Layanan Aplikasi Informatika menyediakan Sumber Daya Manusia (Tim Layanan Aptika) guna membantu kegiatan operasional penyediaan layanan antara lain petugas *helpdesk* dan verifikator Layanan Aplikasi Informatika. Selain membantu menyediakan informasi bagi pihak pengguna dalam mengakses layanan, tim layanan Aptika juga berperan sebagai penghubung

antara pengguna layanan eksternal dengan tim penyedia layanan teknis di direktorat-direktorat terkait.

Dalam sistem layanan Aplikasi Informatika, terdapat beberapa fitur yang disediakan, diantaranya:

Fitur Sistem Layanan Aplikasi Informatika

Layanan Aplikasi Informatika mengintegrasikan 13 Layanan yang terdapat pada Direktorat Jenderal Aplikasi Informasika yang diperuntukkan bagi Instansi Penyelenggara, Instansi Non Penyelenggara Negara (Swasta) dan Masyarakat Umum, antara lain :

1. **Domain.go.id**

Layanan bagi instansi penyelenggara negara dan desa untuk memperoleh /mendaftarkan nama domain dan pengelolaannya.

2. **Mail.go.id**

Penyediaan domain surat elektronik untuk Aparatur Sipil Negara yang belum memiliki email instansi, dua fitur utama di Mail.go.id adalah enkripsi dan tandatangan digital.

3. **Aplikasi Perkantoran Maya (SiMAYA)**

Aplikasi administrasi perkantoran berbasis awan/*cloud*. Dengan aplikasi ini proses manajemen persuratan yang biasanya dilakukan secara manual dapat dilakukan secara otomatis.

4. **Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCANTIK)**

Penyediaan aplikasi berbasis web yang terintegrasi antara portal perizinan dan aplikasi *Back Office* dengan menggunakan jaringan lokal maupun internet.

5. **Manajemen dan Kanal Pertukaran Data antara Instansi Pemerintah (MANTRA)**

Penyediaan bimbingan penggunaan teknologi *open standard* berbasis *open source code* sebagai perangkat pendukung pengelolaan integrasi informasi dan pertukaran data secara elektronik.

6. **Pusat Data Pemerintah (Puspita)**

Layanan bagi instansi pemerintah yang belum memiliki infrastruktur TIK secara memadai, mencakup penyediaan layanan *web hosting* dan *virtual private server* (VPS).

7. ***Private Network Security*** **(PNS Box)**

Penyediaan sistem operasi berbasis *UNIX (open source)* bagi instansi pemerintah daerah berfokus pada keamanan dan manajemen jaringan internet.

8. **Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Penyelenggara Negara**

Layanan bagi instansi pemerintah daerah untuk mendaftarkan sistem elektronik mereka, seperti website pemerintah daerah atau layanan perizinan daerah.

Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Non Penyelenggara Negara

Layanan bagi pelaku usaha swasta untuk mendaftarkan sistem elektronik mereka. Fokus terutama bagi SE di bidang perdagangan dan transaksi keuangan secara *online*.

9. **Indonesian Game Rating System (IGRS)**

Pendaftaran permainan interaktif elektronik dan uji kesesuaian permainan interaktif elektronik. Hasil IGRS adalah berupa *rating* atas akses permainan.

10. **Whitelist Nusantara**

Sistem yang dibangun untuk menyediakan akses internet hanya pada konten yang bermanfaat (hasil *filtering*) untuk kepentingan dunia pendidikan dasar dan menengah.

11. **Pendaftaran Sistem Manajemen Pengamanan Informasi (SMPI)**

Pelayanan publik dalam penerapan sistem manajemen pengamanan informasi berdasarkan asas risiko berupa pendaftaran auditor, implementor, lembaga sertifikasi dan lembaga konsultasi.

12. **Aduan Konten**

Layanan pelaporan konten internet illegal bagi masyarakat dan instansi terkait, misalnya konten pornografi, pelanggaran sara, pelanggaran haki, terorisme dll.

Untuk dapat terus meningkatkan kualitas dan juga melakukan perbaikan atas pelayanan publik yang diberikan, maka Direktorat Tata Kelola Aplikasi Informatika melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna Layanan Aplikasi Informatika. Dalam melakukan Survei yang terdiri atas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP), Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik digunakan sebagai acuan. Hal ini sejalan dengan Permenpan-RB 14/2017 Pasal 1 ayat 1, bahwa "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun" untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ataupun mengetahui kelemahan & kekurangan dari masing-masing pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, Direktorat Tata Kelola selaku pengelola Layanan Aplikasi Informatika melakukan survei kepada Penerima Pelayanan Publik. Sesuai definisi dalam Permenpan-RB 14/2017, Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, sehingga dalam konteks penyediaan layanan Aplikasi Informatika di Kementerian Komunikasi dan informatika, Penerima Pelayanan Publik yang menjadi responden survei IKM dan IIPP adalah pengguna layanan Aplikasi Informatika.

Lebih lanjut, survei IKM yang disusun mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
5. Kompetensi Pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
8. Sarana dan Prasarana

Adapun untuk survei IIPP, merujuk berbagai informasi yang sebagian bersar mengacu pada pelaksanaan survey IIPP oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), menggunakan 3 (tiga) indikator utama, yakni:

1. Transparansi Layanan Publik
2. Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi
3. Akuntabilitas Pegawai

Pelaksanaan kegiatan Survei IKM dan IIPP Layanan Aplikasi Informatika terdiri atas penyusunan survei, penyebaran dan pengumpulan data survey secara online, serta analisa data hasil survei. Kegiatan ini melibatkan beberapa pihak antara lain Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (SDPPI), Badan Penelitian dan Pengembangan SDM (Badan Litbang SDM), Pusat Data dan Sarana Informatika (PDSI), serta Tim Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Institut Pertanian Bogor (IPB).

1.2 DASAR HUKUM

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Survei Layanan Aplikasi Informatika adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 2095 Tahun 2017 tentang Penetapan Kuasa Pengguna Anggaran, Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Penandatanganan Surat Perintah Membayar, Bendahara Penerimaan

dan Bendahara Pengeluaran di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika 2018.

1.3 TUJUAN

Tujuan dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Informatika adalah untuk menjalankan amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yakni mengenai kewajiban Penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan diperoleh bahan untuk dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ataupun mengetahui kelemahan & kekurangan dari Layanan Aplikasi Informatika.

1.4 SASARAN

Sasaran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Informatika adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menggunakan Layanan Aplikasi Informatika melalui www.layanan.kominfo.go.id.

2.1 RANGKUMAN CAPAIAN KEGIATAN

Untuk dapat mengukur kinerja pelayanan, maka pada tahun 2018 Ditjen Aptika melalui Direktorat Tata Kelola melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengatur performa kinerja pelayanan yang diberikan kepada publik melalui Layanan Aplikasi Informatika (www.layanan.kominfo.go.id). Hal ini juga sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun.

Survei yang dilakukan adalah survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP). Survei IKM merujuk pada PM Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Sedangkan untuk Survey IIPP merujuk pada survei IIPP yang dirilis oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan telah dijadikan referensi oleh berbagai sumber. Untuk tahun 2018, target nilai IKM adalah 82 dan nilai IIPP adalah 8,8.

Tabel 1. Timeline persiapan dan pelaksanaan survei IKM dan IIPP

Tanggal	Kegiatan
11 Oktober	FGD pembahasan awal persiapan survei dengan Balitbang SDM dan Ditjen SDPPI
12 Oktober - 1 November	Penyusunan pertanyaan survei IKM dan IIPP
2 November	Pre-test survei IKM dan IIPP kepada 4 pengguna eksternal dan 6 pengguna internal
9 November	FGD dengan Tim Institut Pertanian Bogor (LKMM - IPB) untuk pemberian masukan dan perbaikan kuesioner
12 November	Menyebarkan kuesioner IKM dan IIPP melalui email pengguna Layanan Aptika Terintegrasi. Jumlah pengguna yang dikirim email adalah 1.519 pengguna
22 November	Dikarenakan terjadi kendala teknis yang menyebabkan banyak email gagal terkirim, dilakukan perbaikan teknis dan pengiriman ulang email dengan bantuan Tim PDSI. Total terdapat 448 email yang berhasil dikirimkan dan diterima

	oleh pengguna Layanan Aplikasi Informatika
26 November – 14 Desember	Untuk lebih meningkatkan jumlah responden yang masuk, Tim Layanan Aptika menghubungi pengguna melalui email, telepon, dan WhatsApp untuk mengingatkan perihal pengisian survei
13 - 27 Desember	Pengolahan dan analisis hasil survei

Dalam pelaksanaan survei ini, dari 448 alamat email pengguna Layanan Aplikasi Informatika yang berhasil dijangkau dan menerima link survei, jumlah responden yang mengisi survei adalah sebanyak 118 responden. Keseluruhan pengisian dan pengumpulan data dilakukan menggunakan google form. Mempertimbangkan jumlah populasi yang disurvei adalah sebesar 1.722 pengguna, maka nilai *margin error* yang diperoleh pada pelaksanaan survei ini adalah 9% atau memiliki tingkat kepercayaan 91%.

Pengolahan dan analisis hasil survei baik untuk survei IKM dan IIPP menggunakan metode yang diatur dalam PM Menpan-RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil pengolahan data kemudian diukur dengan pedoman berikut:

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

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**

Untuk hasil IIPP, hasil dikonversi menjadi skala 0-10 menyesuaikan PK Dirjen yang menggunakan skala tersebut.

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Survei

IKM Gabungan	Jumlah Responden	IKM	Nilai	Indikator	Nilai Indikator	
82,56	75	Online	80,15	Persyaratan		85,00
				Sistem		84,67
				Mekanisme dan Prosedur		79,00
				Waktu Penyelesaian		75,00
				Produk Spesifikasi jenis pelayanan		84,00
				Kompetensi pelaksana		74,29
				Perilaku pelaksana		77,21
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,00	82,31
						81,69
				Sarana dan Prasarana		79,93
	43	Loket	86,75	Persyaratan		84,52
				Sistem		87,50
				Mekanisme dan Prosedur		84,30
				Waktu Penyelesaian		80,81
				Produk Spesifikasi jenis pelayanan		87,79
				Kompetensi pelaksana		87,79
				Perilaku pelaksana	86,63	86,05
						87,21
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		93,59
				Sarana dan Prasarana	89,10	91,03
						87,18

IIPP Gabungan	Jumlah Responden	Jenis Pengguna	Nilai IIPP	Indikator	Pertanyaan	
7,88	75	Online	7,64	Transparansi Layanan Publik	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?	8,13
					2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk dikuti ?	7,79
					3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?	7,76
					4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?	7,91
					5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak berlaku diskriminatif terhadap identitas/golongan apapun dalam memberikan pelayanan ?	8,08
				Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?	7,90
					7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?	8,17
					8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?	7,94
					9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,69
					10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?	7,83
					11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,61
				Akuntabilitas Pegawai	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?	7,83
					13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?	7,70
					14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?	7,78
					15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?	7,95
					16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?	7,65
	43	Loket	8,30	Transparansi Layanan Publik	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?	8,26
					2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk dikuti ?	8,37
					3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?	8,49
					4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?	8,65
					5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak berlaku diskriminatif terhadap identitas/golongan apapun dalam memberikan pelayanan ?	8,72
				Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?	8,71
					7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?	8,68
					8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?	8,38
					9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,97
					10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?	7,99
					11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?	8,06
				Akuntabilitas Pegawai	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?	8,35
					13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?	8,09
					14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?	8,23
					15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?	8,26
					16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?	8,29

Dari hasil pengolahan data survei, diperoleh hasil nilai IKM atas Layanan Aptika adalah 82,5 dari target nilai 82 dan nilai IIPP adalah 7,88 dari target nilai 8,8. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat atas Layanan Aplikasi Informatika dan integritas pelayanan publik Ditjen Aptika adalah **baik,** meskipun nilai IIPP masih dibawah target.

2.2 RINCIAN PELAKSANAAN KEGIATAN

Survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Informatika dilakukan dengan merujuk pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Khusus untuk IIPP, indikator yang digunakan dalam menyusun survey merujuk pada survei IIPP yang dirilis oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dan dirujuk oleh banyak referensi mengenai pelaksanaan survei IIPP. Selanjutnya dalam bagian laporan ini, akan disampaikan rincian pelaksanaan kegiatan survei IKM dan IIPP yang telah dilakukan terhadap Layanan Aplikasi Informatika di tahun 2018.

2.2.1 Instrumen Survei

a. Periode

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2018 merupakan survei yang pertama kali dilakukan terhadap Layanan Aplikasi Informatika sejak layanan ini aktif digunakan pada kisaran bulan Maret 2018. Untuk selanjutnya survei kepuasan masyarakat ini akan dilakukan secara periodik yakni 1 (satu) kali dalam setahun.

b. Metode

Seluruh metode dan proses penyusunan survei hingga pengolahan data hasil survei dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah yang telah disediakan dalam Permenpan-RB 14/2017.

c. Pelaksana

Dalam proses pelaksanaannya, survey ini dilakukan secara swakelola dengan dibantu oleh tim dari Badan Litbang SDM Kominfo dan khususnya tim LKMM IPB. Tim LKMM IPB adalah tim yang telah berpengalaman dalam membantu banyak instansi untuk melakukan survei kepuasan masyarakat, baik IKM dan IIPP, salah satunya untuk layanan yang diselenggarakan Ditjen SDPPI di tahun 2017 dan 2018.

d. Teknik survei

Survei dilakukan melalui pengisian kuisioner elektronik (*online*) yang dapat diakses melalui https://s.id/surveylayananaptika

e. Jadwal pelaksanaan

- Persiapan penyusunan kuisioner mulai dilakukan pada 11 Oktober 2018 dan beberapa kali dilakukan pembahasan dengan melibatkan tim dari Badan Litbang SDM dan SDPPI.
- Pre-test kuisioner dilakukan dengan meminta 10 orang (4 orang eksternal dan 6 orang internal) untuk mengisi dan memberi masukan terhadap kuisioner yang telah disusun pada tanggal …..
- Selanjutnya dilakukan perbaikan kuisioner berdasarkan hasil pre-test dan juga masukan dari tim LKMM IPB pada tanggal 9 November 2018.

- Kuesioner secara resmi mulai disebarkan pada hari Kamis, 22 November 2018 melalui sistem e-Mail Blast dengan dibantu oleh tim PDSI.
- Tim layanan aptika menghubungi para penerima email secara acak untuk mengingatkan pengisian survey pada masa pengisian survey, yakni pada tanggal 26 November – 14 Desember 2018,.
- Sampai dengan tanggal 14 Desember 2018 pengguna Layanan Aplikasi Informatika yang mengisi survey adalah sebanyak 118 Responden.

2.2.2 Penyusunan bahan Survei Kepuasan Masyarakat

a. Unsur survey

1) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sebagaimana disebutkan dalam Permenpan-RB 14/2017, terdapat 9 unsur yang dapat digunakan dalam menyusun kuisioner, yakni 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 Penyelesaian 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 Pelayanans
   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. Kompetensi Pelaksana **)
   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana **)
   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
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).

Catatan:
*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
**) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Sesuai dengan catatan di atas, untuk Layanan Aplikasi Informatika, unsur biaya/tarif tidak digunakan karena tidak ada biaya yang dibebankan kepada pengguna untuk memperoleh Layanan Aplikasi Informatika. Lebih lanjut, 3 unsur dalam survey IKM (sistem, mekanisme dan prosedur; perilaku pelaksana; sarana dan prasana) diterjemahkan ke dalam kuisioner menjadi 2 pertanyaan yang berbeda untuk memperoleh masukan yang lebih jelas dari responden. Pertanyaan mengenai perilaku pelaksana dibagi menjadi 2, dimana salah satunya hanya dikhususkan bagi pengguna yang mendapatkan Layanan Aplikasi Informatika secara langsung (melalui tatap muka).

2) Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP)
   Unsur IIPP pada survey Layanan Aplikasi Informatika merujuk pada survey IIPP yang digunakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) beberapa tahun terakhir, yakni meliputi:
   1. Transparansi Layanan Publik
   2. Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi
   3. Akuntabilitas Pegawai

b. Bagian kuisioner
   Dengan mempertimbangkan unsur-unsur IKM dan IIPP yang telah dijelaskan di poin di atas, kuisioner survey Layanan Aplikasi Informatika disusun dengan total 33 pertanyaan yang dibagi menjadi 3 bagian yaitu identitas responden, survei kepuasan masyarakat dan survei integritas pelayanan publik.
   Pada bagian identitas responden, untuk menjaga netralitas responden dalam mengisi survey maka dalam kuisioner ini responden tidak diminta untuk memberikan informasi identitas pribadi seperti nama dan alamat

email. Hal tersebut untuk menghindari responden merasa terpaksa mengisi kuisioner dengan memberi nilai yang lebih baik dari layanan yang diterima. Adapun pertanyaan mengenai identitas responden terdiri atas 6 pertanyaan yang meliputi:

- Jenis kelamin
- Daerah domisili
- Usia
- Representasi/jenis pengguna
- Tingkat pendidikan terakhir
- Jenis layanan APTIKA yang diakses

Sementara untuk survei kepuasan masyarakat terdiri atas 11 pertanyaan (khusus untuk responden yang pernah bertatap muka langsung dengan petugas layanan ditambahkan 1 pertanyaan tambahan) dan survei integritas pelayanan publik terdiri atas 16 pertanyaan. Pertanyaan pada bagian survei IKM dan IIPP akan ditunjukkan pada tabel 1.

c. Bentuk jawaban

Pilihan jawaban yang disediakan untuk survei IKM dan IIPP dapat dilihat pada tabel 1 dan tabel 2, dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Survei IKM

   Pilihan jawaban yang diberikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam survey IKM diberikan dalam bentuk pilihan. Setiap pertanyaan memiliki 5 pilihan jawaban dengan 4 jawaban memiliki bobot penilaian antara 1-4 dan 1 pilihan jawaban “tidak relevan”. Pilihan jawaban ditampilkan secara berurutan dari pilihan dengan bobot terendah hingga tertinggi untuk membantu responden memetakan level kualitas layanan pada unsur terkait. Khusus untuk pertanyaan survey IKM, diberikan 1 pertanyaan terbuka dengan bentuk jawaban narasi bebas bagi responden yang ingin menuliskan komentar atau pendapat mengenai hal yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dari Layanan Aplikasi Informatika. Lebih lanjut, pertanyaan dengan jawaban “tidak relevan” tidak akan dihitung dalam perhitungan nilai.

2) Survei IIPP

   Pilihan jawaban yang diberikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam survey IKM diberikan dalam bentuk pilihan yang terdiri atas: “sangat tidak setuju” bernilai 1, “tidak setuju” bernilai 2, “setuju” bernilai 3 dan “sangat setuju” bernilai 4. 1 pilihan terakhir untuk setiap pertanyaan di kuisioner IIPP adalah “tidak tahu”. pertanyaan dengan jawaban “tidak tahu” tidak akan dihitung dalam perhitungan nilai.

Tabel 4. Unsur Pertanyaan, Pertanyaan, Pilihan Jawaban dan Bobot Nilai Kuisioner Survei

No	INDEKS	PERTANYAAN	JAWABAN	NILAI
1	Persyaratan	Apakah informasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersedia dengan baik ?	Informasi tidak tersedia atau tidak dilengkapi dengan penjelasan tambahan.	1
			Tidak tersedia faq yang menyediakan informasi lebih jelas.	2
			Informasi tersedia melalui web dan FAQ	3
			Informasi tersedia melalui web & FAQ serta terdapat petugas yang dapat dihubungi untuk informasi lebih detail	4
2	Sistem	Apakah Sistem Layanan APTIKA mudah diakses ?	Sistem layanan aptika sulit diakses karena down	1
			Sistem layanan aptika terkadang down di tengah proses mengakses layanan	2
			Sistem layanan aptika hanya dapat diakses melalui desktop	3
			Sistem layanan aptika selalu dapat diakses baik melalui desktop maupun peralatan mobile	4
3	Mekanisme dan Prosedur	Apakah informasi mengenai Mekanisme/Prosedur pengajuan layanan mudah dipahami?	Informasi Tidak Tersedia	1
			Informasi tersedia tanpa dilengkapi dengan gambar tahapan alur pengajuan layanan	2
			Informasi tersedia dilengkapi dengan alur pengajuan layanan	3
			Informasi tersedia dilengkapi dengan gambar alur pengajuan layanan dan terdapat petugas yang dapat dihubungi untuk memberi informasi lebih detail	4
4	Waktu Penyelesaian	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	Tidak ada Informasi	1
			Lebih lambat dari SLA yang ditampilkan web	2
			Sesuai dengan SLA yang ditampilkan web	3
			Lebih cepat dari SLA yang ditampilkan web	4
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Apakah informasi pada halaman situs layanan.kominfo.go.id cukup lengkap?	Informasi mengenai jenis-jenis layanan di aptika tidak tersedia.	1
			Informasi mengenai jenis-jenis layanan di aptika hanya sebagian tersedia (tidak lengkap).	2
			Informasi mengenai jenis-jenis layanan di aptika tersedia namun terpencar di banyak bagian website (lengkap namun kurang sistematis).	3
			Informasi mengenai seluruh jenis layanan di aptika tersedia dan dilengkapi FAQ.	4
6	Kompetensi pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara mengenai penjelasan yang diberikan petugas layanan?	Penjelasan yang diberikan tidak jelas	1
			Penjelasan yang diberikan kurang jelas	2
			Penjelasan yang diberikan jelas	3
			Penjelasan yang diberikan sangat jelas	4
7	Perilaku pelaksana	Bagaimana pendapat Saudara atas perilaku petugas dalam memberikan layanan?	Petugas menggunakan bahasa yang tidak santun	1
			Petugas menggunakan bahasa yang kurang santun	2
			Petugas menggunakan bahasa yang santun	3
			Petugas menggunakan bahasa yang sangat santun	4
8	Perilaku pelaksana	Bagaimana pendapat saudara atas perilaku petugas layanan dalam memberikan layanan secara langsung (tatap muka) ?	Petugas menggunakan bahasa yang tidak santun	1
			Petugas menggunakan bahasa yang kurang santun	2
			Petugas menggunakan bahasa yang santun	3
			Petugas menggunakana bahasa yang sangat santun	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Aduan tidak direspon oleh petugas	1
			Aduan baru direspon dalam jangka waktu lama	2
			Aduan cepat direspon namun kurang menyelesaikan masalah	3
			Aduan cepat direspon dan menyelesaikan masalah	4
10	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat saudara tentang fitur yang disediakan untuk saran dan masukan ?	Tidak terdapat fitur untuk memberikan saran dan masukan.	1
			Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, namun lokasi fitur di web sulit ditemukan	2
			Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, namun lokasi fitur di web mudah ditemukan, namun proses pengisian sulit dilakukan	3
			Terdapat fitur untuk memberikan masukan & saran, lokasi fitur di web mudah ditemukan dan proses pengisian mudah dilakukan	4
11	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang fitur pendukung (notifikasi proses) dari layanan aptika ?	Fitur pendukung layanan tidak tersedia	1
			Sistem layanan memberikan informasi jika pengguna mengajukan pertanyaan.	2
			Sistem layanan memberikan informasi secara otomatis tanpa pengajuan dari pengguna terlebih dahulu.	3
			Sistem layanan memberikan informasi secara otomatis tanpa pengajuan dari pengguna terlebih dahulu dan disertai fitur tracking progress.	4

IKM

Tabel 5. Indikator dan Pertanyaan Kuisioner Survei IIPP

Indikator	Pertanyaan
Transparansi Layanan Publik	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?
	2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk diikuti ?
	3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?
	4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?
	5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak berlaku diskriminatif terhadap identitas/golongan apapun dalam memberikan pelayanan ?
Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?
	7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?
	8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?
	9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?
	10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?
	11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?
Akuntabilitas Pegawai	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?
	13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?
	14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?
	15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?
	16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?

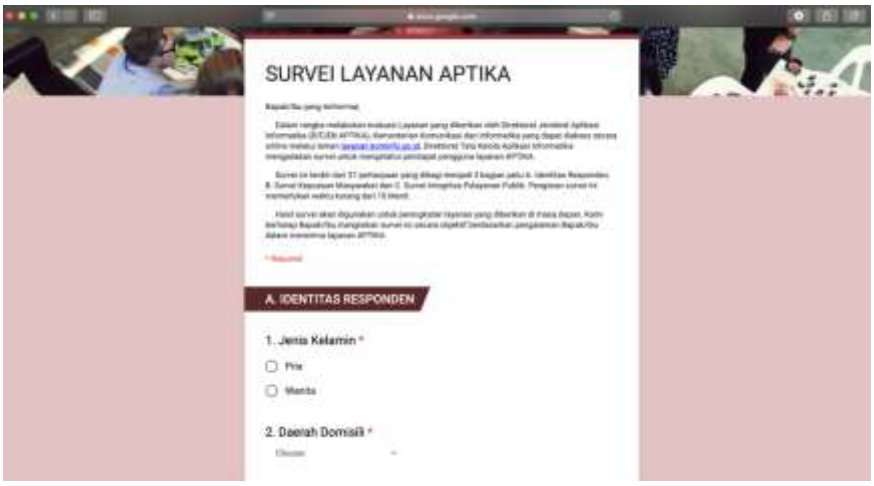
2.2.3 Penyebaran survey dan pengumpulan data

a. Penyebaran dan Pengisian kuisioner

Survei disebarkan kepada para pengguna Layanan Aplikasi Informatika melalui pengiriman email kepada email pengguna yang terdaftar di Layanan Aplikasi Informatika. Email yang dikirimkan berisi *link* untuk mengisi kuisioner yang dapat dilakukan secara elektronik (*online*) melalui https://s.id/surveylayananaptika sejak tanggal 22 November - 14 Desember 2018.

Pengguna Layanan Aplikasi Informatika per tanggal penyebaran survei dilakukan (22 November 2018) adalah sebanyak 1.722 pengguna. Angka tersebut, mengikuti metode pelaksanaan survei sesuai Permenpan-RB 14/2017, adalah populasi dari survei IKM dan IIPP Layanan Aplikasi Informatika tahun 2018, dan karenanya email berisi link pengisian survei disebarkan kepada 1.722 pengguna tersebut. Namun demikian, dikarenakan kendala teknis dalam penyebaran email, sebagian besar email mengalami *bouncing* (tidak berhasil diterima oleh email pengguna) dan total hanya 448 email yang berhasil dikirimkan dan diterima oleh pengguna Layanan Aplikasi Informatika.

Pada form pengisian survei online, bagian identitas responden dapat dilihat pada gambar 1, bagian survei IKM dapat dilihat pada gambar 2, sementara survei IIPP dapat dilihat pada gambar 3 di bawah.



Gambar 1. Bagian identitas responden

Gambar 2. Bagian survei IKM

Gambar 3. Bagian survei IIPP

b. Pengumpulan data

Dari 448 alamat email pengguna Layanan Aplikasi Informatika yang berhasil dijangkau dan menerima link survei, jumlah responden yang mengisi survei adalah sebanyak 118 responden. Keseluruhan pengisian dan pengumpulan data dilakukan menggunakan google form.

Beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan survei IKM dan IIPP diantaranya:

1. Banyak email dan nomor telepon pengguna yang sudah tidak aktif yang menyebabkan pengguna tidak bisa atau sulit dihubungi
2. Beberapa pengguna lupa password email sehingga tidak bisa membuka link survei dan harus dikirim ulang melalui WhatsApp
3. Email Kominfo yang seringkali mengalami bouncing atau masuk ke spam pengguna ketika dikirimkan yang memperlambat proses pengisian
4. Dikarenakan penyebaran dan pengisian kuesioner mayoritas dilakukan secara elektronik (online), menyebabkan tim layanan tidak dapat meminta pengguna Layanan Aplikasi Informatika secara langsung untuk mengisi survei.

2.2.4 Analisa hasil survei

a. Margin error

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 Error". Margin Error* didefinisikan sebagai selisih antara nilai statistik hasil pengukuran terhadap unit-unit dalam sampel dengan nilai parameter populasinya. *Margin Error* dinyatakan dalam bentuk persentase (%) yang dapat pula diartikan sebagai persentase tingkat kesalahan pendugaan parameter populasi yang masih bisa ditoleransi.

Margin Error berkaitan erat dengan banyaknya jumlah sampel yang akan disurvei, semakin banyak jumlah sampel yang diambil, umumnya akan semakin merepresentasikan karakteristik populasinya dan hasil survei lebih dapat digeneralisasikan.

Pertanyaan yang seringkali muncul pada proses pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah/ukuran sampel.

N = Jumlah/ukuran populasi.

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

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan *(Margin Error)*. *Margin Error* ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil *Margin Error*, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan *Margin Error* 5% berarti memiliki tingkat kepercayaan 95%. Penelitian dengan *Margin Error* 2% memiliki tingkat kepercayaan 98%.

Pada Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan untuk Layanan Aplikasi Informatikan tahun 2018, jumlah populasi yang disurvei adalah sebesar 1.722 pengguna, sementara jumlah responden yang mengisi survei adalah sebanyak 118 pengguna, sehingga nilai *margin error* yang diperoleh adalah 9% atau memiliki tingkat kepercayaan 91%.

b. Perhitungan nilai indeks pelayanan

Merujuk pada Permenpan-RB 14/2017, setiap pertanyaan pada unsur survei IKM dan indikator IIPP diberi nilai yang sama dengan menggunakan pengukuran Skala Likert.

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

Gambar 4. Rumus Perhitungan Bobot

Selanjutnya untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Gambar 5. Rumus Perhitungan SKM

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

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

25, dengan rumus sebagai berikut:

Gambar 6. Rumus Perhitungan IKM

Pada Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan untuk Layanan Aplikasi Informatikan tahun 2018, nilai IKM dan IIPP yang diperoleh dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut:

1) IKM

   survei IKM terdiri atas 10 pertanyaan untuk pengguna layanan yang hanya mengakses layanan secara online, sementara khusus untuk responden yang pernah bertatap muka langsung dengan petugas layanan ditambahkan 1 pertanyaan tambahan. Dikarenakan perbedaan jumlah pertanyaan bagi kedua jenis penggua tersebut, maka pada perhitungan nilai IKM, dilakukan dengan melakukan perhitungan pada masing-masing jenis pengguna.

   *layanan dengan bertatap muka langsung disebut sebagai loket.

Tabel 6. Hasil Analisa IKM

Nilai IKM Online
Skala 4

NILAI IKM	INDEKS		
3,21	Persyaratan		3,40
	Sistem		3,39
	Mekanisme dan Prosedur		3,16
	Waktu Penyelesaian		3,00
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan		3,36
	Kompetensi pelaksana		2,97
	Perilaku pelaksana		3,09
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27	3,29
			3,27
	Sarana dan Prasarana		3,20

Nilai IKM Online
Skala 100

NILAI IKM	INDEKS		
80,15	Persyaratan		85,00
	Sistem		84,67
	Mekanisme dan Prosedur		79,00
	Waktu Penyelesaian		75,00
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan		84,00
	Kompetensi pelaksana		74,29
	Perilaku pelaksana		77,21
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,00	82,31
			81,69
	Sarana dan Prasarana		79,93

Nilai IKM Loket
Skala 4

NILAI IKM	INDEKS		
3,47	Persyaratan		3,38
	Sistem		3,50
	Mekanisme dan Prosedur		3,37
	Waktu Penyelesaian		3,23
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan		3,51
	Kompetensi pelaksana		3,51
	Perilaku pelaksana	3,47	3,44
			3,49
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		3,74
	Sarana dan Prasarana	3,56	3,64
			3,49

Nilai IKM Loket
Skala 100

NILAI IKM	INDEKS		
86,75	Persyaratan		84,52
	Sistem		87,50
	Mekanisme dan Prosedur		84,30
	Waktu Penyelesaian		80,81
	Produk Spesifikasi jenis pelayanan		87,79
	Kompetensi pelaksana		87,79
	Perilaku pelaksana	86,63	86,05
			87,21
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		93,59
	Sarana dan Prasarana	89,10	91,03
			87,18

Dari perhitungan di atas, maka diperoleh nilai IKM akhir **82.56**, dengan perhitungan sebagai berikut:

IKM Gabungan	Jumlah Responden	IKM	Nilai	Indikator	Nilai Indikator	
82,56	75	Online	80,15	Persyaratan		85,00
				Sistem		84,67
				Mekanisme dan Prosedur		79,00
				Waktu Penyelesaian		75,00
				Produk Spesifikasi jenis pelayanan		84,00
				Kompetensi pelaksana		74,29
				Perilaku pelaksana		77,21
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	82,00	82,31
						81,69
				Sarana dan Prasarana		79,93
	43	Loket	86,75	Persyaratan		84,52
				Sistem		87,50
				Mekanisme dan Prosedur		84,30
				Waktu Penyelesaian		80,81
				Produk Spesifikasi jenis pelayanan		87,79
				Kompetensi pelaksana		87,79
				Perilaku pelaksana	86,63	86,05
						87,21
				Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		93,59
				Sarana dan Prasarana	89,10	91,03
						87,18

Tabel 7. Hasil Akhir IKM

Berdasarkan tabel analisa di atas, unsur layanan yang dirasa paling baik oleh pengguna Layanan Aplikasi Informatika adalah unsur persyaratan (oleh pengguna layanan secara online) dan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (oleh pengguna yang bertatap muka langsung dengan petugas layanan). Hal tersebut dapat diartikan bahwa informasi secara online mengenai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan telah tersedia dengan baik, selain itu penanganan aduan yang disampaikan oleh pengguna telah dilakukan cepat dan solutif.

Lebih lanjut, unsur layanan yang dirasa paling buruk oleh pengguna Layanan Aplikasi Informatika adalah unsur kompetensi pelaksana (oleh pengguna layanan secara online) dan unsur waktu penyelesaian (oleh pengguna yang bertatap muka langsung dengan tim layanan). Hal tersebut menunjukkan bahwa penjelasan yang diterima oleh pengguna secara online dan kecepatan petugas layanan dalam memberikan layanan dibanding SLA merupakan dua hal yang harus ditingkatkan pada penyediaan Layanan Aplikasi Informatika.

2) IIPP

Pada survei IIPP, jumlah pertanyaan yang diberikan kepada pengguna Layanan Aplikasi Informatika tidak dibedakan untuk pengguna online maupun loket. Namun demikian, karena pengisian survei IIPP dilakukan dalam 1 form yang sama dengan survei IKM, maka perhitungan nilai IIPP juga dilakukan masing-masing untuk pengguna loket dan online.

Tabel 8. Hasil Analisa IIPP

Nilai IPP Loket
Skala 4

NILAI IIPP	INDEKS	
3,32	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?	3,31
	2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk dikuti ?	3,35
	3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?	3,40
	4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?	3,46
	5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak berlaku diskriminatif terhadap identitas/golongan apapun dalam memberikan pelayanan ?	3,49
	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?	3,48
	7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?	3,47
	8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?	3,35
	9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?	3,19
	10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?	3,19
	11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?	3,22
	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?	3,34
	13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?	3,24
	14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?	3,29
	15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?	3,30
	16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?	3,32

Nilai IPP Loket
Skala 100

NILAI IIPP	INDEKS	
8,30	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?	8,26
	2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk dikuti ?	8,37
	3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?	8,49
	4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?	8,65
	5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak berlaku diskriminatif terhadap identitas/golongan apapun dalam memberikan pelayanan ?	8,72
	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?	8,71
	7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?	8,68
	8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?	8,38
	9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,97
	10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?	7,99
	11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?	8,06
	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?	8,35
	13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?	8,09
	14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?	8,23
	15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?	8,26
	16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?	8,29

Nilai IPP Online
Skala 4

NILAI IIPP	INDEKS	
3,06	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?	3,19
	2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk dikuti ?	3,05
	3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?	3,04
	4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?	3,10
	5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan	3,17
	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?	3,10
	7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?	3,20
	8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?	3,11
	9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?	3,02
	10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?	3,07
	11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?	2,98
	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?	3,07
	13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?	3,02
	14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?	3,05
	15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?	3,12
	16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?	3,00

Nilai IPP Online
Skala 100

NILAI IIPP	INDEKS	
7,64	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?	8,13
	2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk dikuti ?	7,79
	3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?	7,76
	4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?	7,91
	5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak berlaku diskriminatif terhadap identitas/golongan apapun dalam memberikan pelayanan ?	8,08
	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?	7,90
	7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?	8,17
	8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?	7,94
	9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,69
	10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?	7,83
	11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,61
	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?	7,83
	13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?	7,70
	14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?	7,78
	15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?	7,95
	16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?	7,65

Dari perhitungan di atas, maka diperoleh nilai IIPP akhir **7,88**, dengan perhitungan sebagai berikut:

*nilai dalam skala 100 adalah 78,8 namun demikian menyesuaikan target IIPP dalam Perjanjian Kinerja yang disajikan dalam skala 1-10, maka khusus untuk IIPP nilai akhir yang diperoleh dikalikan 1/10.

Tabel 9. Hasil Akhir IIPP

IPP Gabungan	Jumlah Responden	Jenis Pengguna	Nilai IPP	Indikator	Pertanyaan	
7,88	75	Online	7,64	Transparansi Layanan Publik	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?	8,13
					2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk dikuti ?	7,79
					3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?	7,76
					4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?	7,91
					5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak berlaku diskriminatif terhadap identitas/golongan apapun dalam memberikan pelayanan ?	8,08
				Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?	7,90
					7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?	8,17
					8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?	7,94
					9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,69
					10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?	7,83
					11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,61
				Akuntabilitas Pegawai	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?	7,83
					13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?	7,70
					14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?	7,78
					15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?	7,95
					16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?	7,65
	43	Loket	8,30	Transparansi Layanan Publik	1. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika sudah menerapkan keterbukaan (Transparansi) dalam pelayanan ?	8,26
					2. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa prosedur (tata cara) permohonan Layanan Aptika mudah untuk dikuti ?	8,37
					3. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas Layanan APTIKA telah melaksanakan prosedur dengan baik ?	8,49
					4. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak pernah memberikan perlakuan khusus (jalur cepat, prioritas, memotong antrian dll) kepada orang tertentu?	8,65
					5. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika tidak berlaku diskriminatif terhadap identitas/golongan apapun dalam memberikan pelayanan ?	8,72
				Akuntabilitas Penanganan Laporan Korupsi	6. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan imbauan anti-korupsi ?	8,71
					7. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah melakukan upaya pencegahan korupsi dalam bentuk apapun (suap, pungli, pemerasan, korupsi, anggaran, dll) ?	8,68
					8. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa bila ada pegawai di instansi ini melakukan korupsi akan mendapatkan hukuman ?	8,38
					9. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini telah memiliki prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi ?	7,97
					10. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan memberikan perlindungan untuk masyarakat yang melaporkan korupsi ?	7,99
					11. Apakah Bapak / Ibu percaya bahwa instansi ini akan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait korupsi ?	8,06
				Akuntabilitas Pegawai	12. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika menjunjung tinggi kejujuran ?	8,35
					13. Apakah Bapak / Ibu setuju bahwa petugas Layanan Aptika terbebas dari kepentingan pribadi ?	8,09
					14. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika tidak menyalahi wewenangnya dalam memberikan pelayanan?	8,23
					15. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa petugas layanan Aptika telah melaksanakan tugas dengan baik ?	8,26
					16. Apakah Bapak/Ibu setuju bahwa Layanan Aptika telah bebas dari pemberian uang suap?	8,29

Berdasarkan tabel analisa di atas, unsur integritas publik yang dirasa paling baik oleh pengguna Layanan Aplikasi Informatika adalah upaya pencegahan korupsi (oleh pengguna layanan secara online) dan perlakuan petugas layanan untuk tidak bersikap diskriminatif terhadap identitas/golongan tertentu dalam penyediaan layanan (oleh pengguna yang bertatap muka langsung dengan petugas layanan).

Namun demikian, tindak lanjut atas laporan masyarakat terkait korupsi merupakan unsur integritas publik yang dirasa paling buruk oleh pengguna layanan secara online, sementara prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi merupakan unsur integritas publik yang dirasa paling buruk oleh pengguna yang bertatap muka langsung dengan petugas layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tindak lanjut atas laporan terkait korupsi dan prosedur/tata cara untuk menerima laporan masyarakat terkait korupsi merupakan dua hal yang harus ditingkatkan pada penyediaan Layanan Aplikasi Informatika.

c. Analisa *top two boxes*

Tabel 10. Hasil Analisa Top Two Boxes

Variabel Survei	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat Puas	Total
IKM gabungan	0,00%	5,93%	33,05%	61,02%	100%
Top Two Boxes (TTB)			94,07%		

Berdasarkan analisa *top two boxes,* diperoleh hasil bahwa 94,07% responden memberikan nilai kepuasan di atas 2,5 (dari skala 0-4) dari seluruh pertanyaan yang diberikan pada survei ini. Berdasarkan hal tersebut, dapat diartikan bahwa 94,07% responden merasa puas dan sangat puas atas Layanan Aplikasi Informatika. Secara lebih detail, 33,05% responden mengaku puas dan 61,02% responden mengaku sangat puas atas layanan yang diberikan. Hanya sebesar 5,93% responden yang memberi nilai 1-1,75, yang berarti tidak puas atas Layanan Aplikasi Informatika.

Secara umum, nilai Indeks Pelayanan pada Layanan Aplikasi Informatika diperoleh **82,56** untuk IKM dan **7,88** (skala 1-10) untuk IIPP. Berdasarkan tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Permenpan-RB 14/2017, dapat diketahui bahwa mutu pelayanan pada Layanan Aplikasi Informatika adalah **B** dengan Kinerja Unit Pelayanan dinilai **Baik**.

Tabel 11. Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit

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

Pelayanan

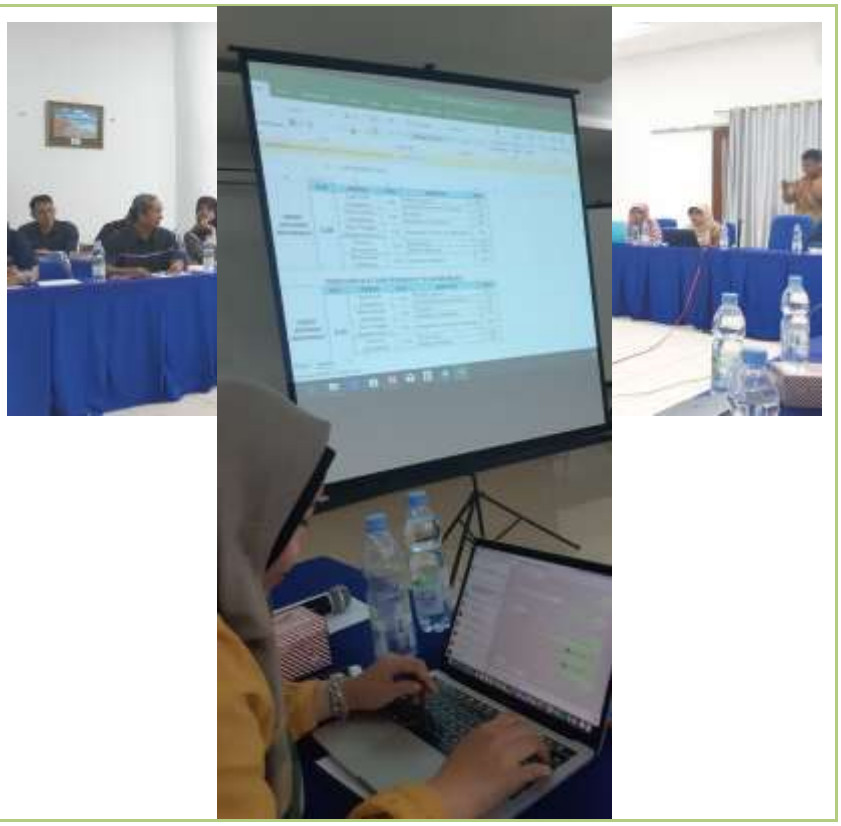
2.3 DOKUMENTASI KEGIATAN

Hari / Tanggal	:	**Kamis / 11 Oktober 2018**
Tempat	:	Ruang Rapat Direktur Jenderal Aplikasi Informatika Gedung Depan Kementerian Kominfo Lt. 3
Topik Pembahasan	:	Pembahasan Penyusunan Survei Layanan Aplikasi Informatika

Peserta Undangan	:	Ditjen SDPPI 1. Hendra Santoso 2. Noviati Prawiroamijoyo Puslitbang SDM : 1. Ahmad Budi Setiawan 2. Badar Agung Nugroho
Dokumentasi	:	

Hari / Tanggal	:	**Selasa / 23 Oktober 2018**
Tempat	:	Ruang Rapat Direktur Tata Kelola Aplikasi Informatika Gedung Depan Kementerian Kominfo Lt. 4
Topik Pembahasan	:	Pembahasan Penyusunan Survei Layanan Aplikasi Informatika
Peserta Undangan	:	Puslitbang SDM : 1. Badar Agung Nugroho 2. Ahmad Budi Setiawan 3. Reza Bastanta
Dokumentasi	:	

Hari / Tanggal	:	**Kamis / 08 November 2018**
Tempat	:	Ruang Pertemuan PKSPL LPPM-IPB, Kampus IPB Baranangsiang, Tegallega, Bogor
Topik Pembahasan	:	Menghadiri Pembahasan Laporan Antara Survei Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Tahun 2018
Peserta	:	Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika : 1. Aulia Zulfa 2. Hermawan Prasetyo

Dokumentasi	:	

Hari / Tanggal	:	**Jum'at / 09 November 2018**
Tempat	:	Padjadjaran Suites Hotel Jl. Raya Pajajaran, Bantarjati, Bogor
Topik Pembahasan	:	Pembahasan Penyusunan Kuesioner Survei & Mekanisme Penyebaran
Peserta Undangan	:	LPPM IPB : 1. Erfiani 2. Yudi A. Idrus

Dokumentasi	:	

Hari / Tanggal	:	Kamis / 13 November 2018
Tempat	:	Ruang Rapat Graha Nurul, Bogor
Topik Pembahasan	:	Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Aplikasi Informatika
Peserta Undangan	:	LPPM IPB : 1. Erfiani 2. Yudi A. Idrus 3. Muhammad Hafiz 4. Mulyani Effendy

Dokumentasi :

BAB III – KESIMPULAN DAN SARAN

Survei Kepuasan Masyarakat telah dilakukan untuk Layanan Aplikasi Informatika yang diberikan kepada publik di tahun 2018. Hasil survei yang terdiri atas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas Layanan Aplikasi Informatika di tahun 2019 dan tahun-tahun berikutnya. Adapun berdasarkan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dapat kami peroleh beberapa poin kelebihan dan kekurangan survei yang dapat dijadikan sebagai pembelajaran dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di tahun-tahun mendatang.

3.1 KELEBIHAN

Beberapa kelebihan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Layanan Aplikasi Informatika 2018 adalah sebagai berikut:

a. Responden telah sesuai karena mewakili pengguna layanan yang sedang di survei.
   Pengguna Layanan Aplikasi Informatika terdiri dari berbagai lapisan masyarakat antara lain Masyarakat Umum, Instansi Pemerintah dan Instansi Non Pemerintah atau swasta. Pengguna yang menjadi responden survei adalah pengguna yang minimal telah menggunakan satu layanan hingga selesai, hal ini dirasa telah tepat karena responden harus memiliki pengetahuan untuk keseluruhan layanan yang diakses sebelum mengisi kuesioner;
b. Pre test dilakukan untuk menyempurnakan kuisioner
   Sebelum kuesioner disebarkan kepada pengguna, terlebih dahulu di uji coba kepada calon responden eksternal dan pihak internal untuk memberi masukan terkait kuesioner yang akan digunakan, hasil uji coba (Pre Test) menghasilkan beberapa perubahan pada kuesioner survei;
c. Dilakukan secara cepat
   Survei Layanan Aplikasi Informatika dilakukan secara cepat, mulai dari tanggal 22 November 2018 hingga 14 Desember 2018;
d. Melibatkan banyak pihak
   Survei Layanan Aplikasi Informatika telah berhasil berkoordinasi dengan beberapa pihak internal seperti Sesditjen Aptika, Ditjen SDPPI, PDSI dan pihak eksternal Tim LKMM IPB;

e. Metode analisa dan perhitungan nilai jelas dan memiliki rujukan
   Hasil Analisa Survei Layanan Aplikasi Informatika mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang memiliki rincian sistem penilaian hasil survei beserta metode analisa yang digunakan.

3.2 KEKURANGAN

Adapun kekurangan atau kelemahan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Layanan Aplikasi Informatika 2018 adalah sebagai berikut:

a. Margin error
   Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan oleh Tim LKMM IPB, didapatkan angka Margin of Error sebesar 9% atau memiliki angka kepercayaan sebesar 91%. Hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah responden yang mengisi survei.
b. Kurangnya kesempatan meminimalkan kesalahan interpretasi kuisioner pada metode online.
   Pada metode pelaksanaan survei secara online, terdapat keterbatasan tim layanan dalam berinteraksi dengan responden, termasuk dalam memberikan penjelasan kepada responden terkait hal-hal yang kurang jelas atau salah interprestasi pertanyaan.
c. Pertanyaan yang disusun terbatas pada unsur utama survey.
   Kuesioner survei kali ini dapat dikembangkan lebih lanjut, dikarenakan kuisioner ini masih terbatas pada unsur utama pada acuan survei seperti 9 Unsur IKM pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara – Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dan masih terbatas pada layanan front end (belum mencakup layanan teknis di direktorat-direktorat lain pada Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika);.

3.3 SARAN

Berdasarkan poin-poin kelebihan dan kelemahan dari pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang dijelaskan di atas, beberapa pertimbangan perbaikan pelaksanaan survei yang dapat dilakukan untuk tahun-tahun mendatang adalah sebagai berikut:

a. Perlu evaluasi terkait dengan cakupan kuesioner survei layanan aplikasi informatika. Saat ini kuisioner hanya berisi pertanyaan seputar front-end layanan, sementara belum mencerminkan layanan back-end yang diberikan. Selanjutnya dapat dipertimbangkan untuk menyusun kuesioner yang juga

menggambarkan layanan teknis yang diberikan oleh direktorat lain di ditjen aptika.

b. Semakin banyak jumlah pemohon, maka jumlah responden juga akan meningkat. Oleh karena itu, perlu dirumuskan kembali terkait dengan Metode Penyebaran Survei yang saat ini dilakukan dengan pengiriman e-mail dan menghasilkan Margin of Error yang cukup tinggi, apakah akan tetap melalui online dengan laman khusus atau dapat disandingkan dengan layanan yang diberikan sebelum pegguna layanan menyelesaikan proses permohonan.

c. Perlu dilakukan evaluasi secara internal mengenai pelaksanaan survei yang telah berlangsung secara swadaya/swakelola. Perlu dipertimbangkan penggunaan pihak ketiga untuk melaksanakan survei, agar mengurangi bias pada hasil survei.