

**PERSEPSI PENGGUNA FREKUENSI RADIO DI KOTA SURABAYA
TERHADAP PENANGANAN LAYANAN GANGGUAN
FREKUENSI RADIO**

Sri Wahyuningsih

Peneliti Muda

Puslitbang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika
Jln. Medan Merdeka Barat No.9 Jakarta 10110 Telp./Fax. 021-34833640
e-mail : ningsihst@yahoo.co.id

Diterima: 18 Maret 2011; Disetujui: 28 April 2011

ABSTRACT

The development of telecommunication technology, information technology and the direction of a more democratic policy, led to the development of broadcasting services increased. The presence of Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya is the supervision and control of radio frequency spektrum utilization in East Java, the handling of radio frequency interference, the implementation of the policing and investigation of violations of the use of radio frequency spektrum as well as conduct scientific testing and measurement of radio frequency spektrum. To determine the quality of the handling of radio frequency interference, conducted research on the frequency of the service user's perception of the handling of interference in the working area Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya. Data analysis using descriptive qualitative-quantitative methods. To answer the problem formulation, this study use Importance-Performance Analysis. Results of Assessment of radio frequency users of the service disruption is good performance and an assessment of The attitude of officers in handling interference and Provide ease of charging and the use of application forms handling interferences, have interest rates of the most dominant.

Key words : quality management interference, radio frequency

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telekomunikasi, teknologi informasi serta arah kebijakan yang lebih demokratis, menyebabkan perkembangan jasa bidang penyiaran meningkat. Keberadaan Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya adalah pengawasan dan pengendalian penggunaan spektrum frekuensi radio di Jawa Timur, penanganan gangguan frekuensi radio, pelaksanaan penertiban dan penyidikan atas pelanggaran penggunaan spektrum frekuensi radio serta mengadakan pengujian ilmiah serta pengukuran spektrum frekuensi radio. Untuk mengetahui kualitas penanganan gangguan

frekuensi radio, dilakukan penelitian persepsi pengguna frekuensi terhadap pelayanan penanganan gangguan di Wilayah kerja Balai Monitor Kelas II Surabaya. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Dan untuk menjawab perumusan masalah menggunakan Importance-Performance Analysis (John A. And John C James,1977:77-79), atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja. Hasil dari Penilaian pengguna frekuensi radio terhadap layanan gangguan kinerjanya sudah bagus dan penilaian terhadap Sikap petugas dalam memberikan penanganan gangguan dan Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi penanganan gangguan, mempunyai tingkat kepentingan yang paling dominan.

Kata-kata kunci : Kualitas penanganan gangguan, frekuensi radio

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dan arah kebijakan yang demokratis memicu perkembangan dan pertumbuhan jasa bidang penyiaran. Sebagai Mengacu pada Undang-undang (UU) No. 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, penggunaan spektrum frekuensi radio wajib mendapatkan izin dari Pemerintah, dan harus sesuai dengan peruntukannya dan tidak saling mengganggu. Lebih lanjut penanganan gangguan spektrum frekuensi radio diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pos dan Telekomunikasi Nomor : 087/DIRJEN/2007 tentang Prosedur Penanganan Gangguan Spektrum Frekuensi Radio, yang menyatakan antara lain pengaduan gangguan spektrum frekuensi radio dilaporkan

kepada UPT Monitor Spektrum Frekuensi Radio setempat.

Berdasarkan data media elektronik di wilayah Jawa Timur yang didapat dari Balai Monitor Kelas II Surabaya sampai akhir Mei 2011, jumlah Televisi Siaran sebanyak 37 stasiun, terletak di kota Jember, Kediri, Madiun, Magetan, Malang, Pacitan, Pamekasan, Situbondo, Sumenep, dan Surabaya. Jumlah Radio Siaran AM sebanyak 35 stasiun terletak di Bangkalan, Banyuwangi, Blitar, Gresik, Jombang, Kediri, Malang, Nganjuk, Sumenep, Ponorogo, Madiun, Probolinggo dan Surabaya, dan jumlah Radio Siaran FM sebanyak 112 stasiun terletak di Bangkalan, Banyuwangi, Blitar, Bojonegoro, Gresik, Jember, Jombang, Kediri, Lamongan, Madiun, Malang, Mojokerto, Ngawi, Pacitan, Pasuruan, Sidoarjo, Sampang, Sumenep,

¹ "Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk menaikan Pangsa Pasar", J. Supranto, hal 239, 1997.

Situbondo dan Surabaya.

Pada dasarnya proses pelayanan penanganan gangguan frekuensi radio mengacu kepada prosedur layanan penanganan gangguan yang sebagai berikut:

Sebagaimana diketahui, Balai monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya sudah mendapatkan sertifikat untuk *Quality Management*

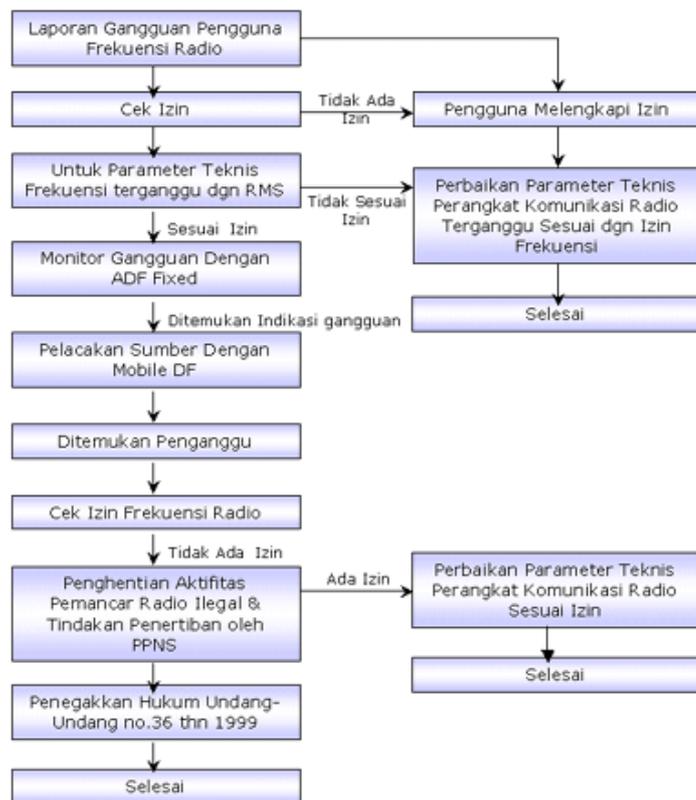
spektrum frekuensi radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya.

Untuk mengetahui sejauh mana penanganan layanan gangguan frekuensi radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya perlu dilakukan penelitian tentang persepsi pengguna terhadap

penanganan layanan gangguan frekuensi radio.

Permasalahan Penelitian

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan pelayanan penanganan gangguan merupakan pelayanan publik di bidang komunikasi dan informatika, sesuai Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), maka pendapat serta persepsi pengguna frekuensi radio tidak dapat diabaikan. Dengan demikian permasalahan penelitian menyangkut lingkungan internal dan



Gambar 1. Proses Penanganan Gangguan (Sumber: Postel, 2011)

System, ISO 9001:2008 dan sudah membuat Prosedur Mutu untuk Penanganan Gangguan Frekuensi dengan tujuan untuk menjelaskan mekanisme penanganan gangguan

eksternal Balai Monitor. Permasalahannya adalah:

“Bagaimana persepsi pengguna frekuensi terhadap pelayanan penanganan gangguan di Balai Moni-

tor Kelas II Surabaya?”

Tujuan dan Manfaat

Penelitian bertujuan untuk menggambarkan angka indeks dari kinerja layanan penanganan gangguan dan harapan pengguna frekuensi radio terhadap layanan penanganan gangguan.

Manfaat dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan peningkatan layanan penanganan gangguan terutama di Balai Monitor Kelas II Surabaya.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian bidang Sumber Daya dan Perangkat, Pos dan Informatika khususnya bidang spektrum frekuensi radio.

KERANGKA KONSEPTUAL

Layanan penanganan gangguan frekuensi radio termasuk dalam bidang jasa yang dilaksanakan oleh Balai Monitor Kelas II Surabaya, yang kinerjanya dipengaruhi antara lain oleh teknologi komunikasi dan informasi .

Jasa menurut Rangkuti (2006:26), adalah merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi

hasil jasa tersebut. Sedangkan persepsi adalah proses di mana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna. Persepsi dalam penelitian ini terkait pada kinerja layanan yang menjadi ukuran dari pemenuhan kualitas jasa (*service quality*), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan nilai (*value*). Proses persepsi terhadap suatu jasa tidak mengharuskan pelanggan tersebut menggunakan jasa tersebut terlebih dulu. ³

Sedangkan standar kualitas kinerja sebagai ukuran kepuasan konsumen menurut Zeithaml dan M.J.Bitner yang ditulis kembali oleh Freddy Rangkuti, dapat digambarkan dalam lima dimensi, yaitu :

1. **Reliability (Keandalan)**, dimaksudkan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Dalam penelitian yang diukur adalah tepat waktu, sikap petugas, kemampuan petugas, kesuaian dengan standar.
2. **Responsiveness (daya tanggap)**, maksudnya untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Dalam penelitian yang diukur, Cepat tanggap, respon petugas.

³ “Measuring customer satisfaction”, Freddy Rangkuti, hal 33, 2002.

3. **Assurance (Jaminan)**, maksudnya mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan. Dalam penelitian yang akan diukur mekanisme penguasaan mudah, petugas mampu menangani secara menyeluruh.
4. **Emphaty (empati)**, maksudnya untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan karyawan. Dalam penelitian yang akan diukur kemudahan penyampaian keluhan, kecepatan tindakan petugas, kemampuan petugas dan sikap proaktif petugas.
5. **Tangible (kasat mata)**, maksudnya untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi penanganan gangguan, fasilitas fisik Kantor Balmon, ketersediaan media informasi tentang prosedur pelaporan penanganan gangguan.

Kelima unsur tersebut akan diukur berdasarkan persepsi pengguna frekuensi radio di Kota Surabaya, penilaian terhadap kinerja Balai Monitor Kelas II Surabaya dan harapan pengguna frekuensi radio.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian kuantitatif yang didukung data kualitatif hasil wawancara kepada pejabat di lingkungan Balai Monitor Kelas II Surabaya. Penelitian dilakukan dengan melakukan survey di Surabaya dengan pertimbangan, Balai monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya sudah mendapatkan sertifikat untuk *Quality Management System, ISO 9001:2008* dan sudah membuat Prosedur Mutu untuk Penanganan Gangguan Frekuensi dengan tujuan untuk menjelaskan mekanisme penanganan gangguan spektrum frekuensi radio di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya.

Tabel 1. Sampel

No	Nama Pengguna	Keterangan
1	PT. Lintas Arta (ISP)	• VSAT • Microwave Link
2	Metro TV	Televisi
3	PT. Jawa Pos Media Televisi	Televisi Jawa Timur
4	Indosat	• Microwave Link • GSM • CDMA
5	PT. Sampurna Telekomunikasi (Ceria)	• Microwave Link • CDMA
6	Flexi	• Microwave Link
7	Radio Mercuri Madesuk	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)
8	Radio Global Nada Prima	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)
9	Radio Kota Buaya Mandiri	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)
10	Radio Devina Jelita	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)
11	Radio Merdeka	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)
12	Radio Suzana	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)
13	Radio EBS FM	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)
14	Radio Suara Giri	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)
15	Radio Media	• Radio Siaran Non Pemerintah (RSNP)

Sumber data: Balmon Kelas II Surabaya, Kuesioner, 2011

Populasi dan Sampel

Populasi dipilih secara purposive dengan sampel dilakukan dengan kuota dan responden didapatkan secara purposive yaitu yang pernah melaporkan adanya gangguan frekuensi radio.

Analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis* (John A. And John C James, 1977:77-79), atau Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja. Dan alat ukur dengan Skala Likert. *Analisis Importance dan Performance Matrix, meliputi penilaian sebagai berikut:*

1. Tingkat Kepentingan Pengguna

Kepentingan (*Importance*) dalam penelitian dimaksudkan sebagai tingkat kepentingan menurut persepsi pengguna frekuensi radio, akan dapat **dirumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan** sehingga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas terhadap variabel. Selanjutnya dapat mengkaitkan pentingnya variabel bersangkutan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna.

2. Tingkat Kinerja (*Performance*):

Adalah kenyataan yang dirasakan oleh pengguna, kondisi saat ini kenyataan yang sedang terjadi menurut pendapat pengguna frekuensi radio.

Untuk mengukur variabel, maka perlu kiranya, menentukan operasional variabel, sesuai-variabel tersebut dengan lima dimensi kualitas jasa sebagaimana dalam Tabel 2.

GAMBARAN UMUM

Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya.

Balai monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi yang berdasarkan struktur organisasi baru Kementerian komunikasi dan Informatika yang diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.17/PER/M.KOMINFO/10/2010 telah berganti nama menjadi Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika.

Balai Monitor Kelas II Surabaya sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.15 tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPT Monitor Spektrum Frekuensi Radio menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana program, penyediaan suku cadang, pemeliharaan perangkat monitor spektrum frekuensi radio;
2. Pelaksanaan pengamatan, deteksi

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas layanan pos, Kinerja dan Harapan pelanggan	RELIABILITY (Keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.	<ul style="list-style-type: none"> •Kemampuan petugas tepat waktu •Sikap petugas •Kemampuan petugas menangani gangguan •Kesesuaian dengan standar
	RESPONSIVENESS (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat.	<ul style="list-style-type: none"> •Cepat Tanggap •Kecepatan merespon •Kemampuan memberikan informasi •Sikap proaktif petugas
	ASSURANCE (Jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanankaryawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan	<ul style="list-style-type: none"> •Mekanisme pengaduan tidak berbelit •Kemampuan melayani tuntas
	EMPHATY (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pengguna serta perhatian yang diberikan karyawan	<ul style="list-style-type: none"> •Kemudahan menyampaikan keluhan •Perhatian petugas •Menampung keluhan pengguna
	TANGIBLE (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> •Kemudahan mengisi aplikasi/frmulir •Fasilitas fisik gedung kantor •Kenyamanan ruang pelayanan •Ketersediaan media informasi •Kualitas SDM •Kecukupan peralatan mnitor

Sumber : "Marketing Management", Philip Kotler, hal 476, 1994

- lokasi sumber pancaran, pemantauan/monitor spektrum frekuensi radio;
 3. Pelaksanaan kalibrasi dan perbaikan perangkat monitor spektrum frekuensi radio;
 4. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Balai monitor;
 5. Koordinasi monitoring spektrum frekuensi radio;
 6. Penelitian dan penyidikan pelanggaran terhadap penggunaan spektrum frekuensi radio;
 7. Pelayanan/pengaduan masyarakat terhadap gangguan spektrum frekuensi radio.
- Visi Balmon Kelas II Surabaya, yakni pembinaan kualitas penyelenggaraan telekomunikasi tanpa kabel yang sesuai dengan peruntukannya, untuk

mendukung kegiatan pemerintah, pembangunan dan dunia usaha lainnya.

Misi Balmon Kelas II Surabaya:

1. Meningkatkan akurasi pengukuran dan data administrasi pengguna frekuensi;
2. Meningkatkan kemampuan analitis operator RMS, SIMT maupun Penyidik PNS

Tujuan utama keberadaan Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya adalah pengawasan dan pengendalian penggunaan spektrum frekuensi radio di Jawa Timur, penanganan gangguan frekuensi radio, pelaksanaan penertiban dan penyidikan atas pelanggaran penggunaan spektrum frekuensi radio serta mengadakan pengujian ilmiah serta pengukuran spektrum frekuensi radio.

Kesemua tugas ini bertujuan untuk menjamin terselenggaranya penggunaan spektrum frekuensi radio yang tertib dan aman dalam pemanfaatannya guna mendukung kegiatan pemerintah maupun dunia usaha.

Monitoring Spektrum Frekuensi Radio

Kegiatan meliputi observasi spektrum frekuensi radio, pengukuran parameter teknis, penanganan gangguan, monitoring dinas telah dilaksanakan dengan hasil sebagai berikut :

Observasi spektrum frekuensi radio.

Kegiatan observasi monitoring *band* frekuensi radio bertujuan untuk mengetahui kepadatan pengguna spektrum frekuensi radio, dan penggunaan frekuensi radio yang sesuai dengan peruntukannya pada band frekuensi radio, sebagaimana tabel 3 dan tabel 4.

Pengukuran parameter teknis.

Tabel 3. Hasil observasi frekuensi radio tahun 2010 berdasarkan band frekuensi radio.

No	Band frekuensi radio	Frekuensi Termonitor	Sesuai Peruntukan	Tidak Sesuai Peruntukan
1	MF	10	10	-
2	HF	75	69	6
3	VHF	417	414	3
4	UHF	223	223	-
Jumlah		725	615	-

Sumber: Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya, 2011

Tabel 4. Hasil observasi frekuensi radio tahun 2010 berdasarkan penggunaan frekuensi radio.

No.	Penggunaan Frekuensi Radio	Frekuensi Termonitor	Legal (berijin)	Illegal (tidak berijin)
1	Amatir	112	55	57
2	KRAP	93	63	30
3	Konsesi	202	140	62
4	Radio Siaran	227	121	106
5	TV Siaran	86	47	39
6	Seluler	-	-	-
7	ISP/WAFE LAND	5	3	2
Jumlah		725	429	289

Sumber: Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya, 2011

Pengukuran parameter teknis terhadap penggunaan frekuensi radio yang meliputi pengukuran bandwidth, harmonisasi dan kuat medan (*field strength*), hasil dari kegiatan ini ditemukenali adanya pelanggaran terhadap ketentuan teknis yang telah diatur. Pelanggaran berupa:

1. Intermodulasi

Untuk tahun 2010 kejadian intermodulasi terbilang tidak ada, karena dari penyelesaian gangguan kesemuanya tidak masuk dalam kategori ini.

2. Spurious

Untuk tahun 2010 kejadian spurious tidak ada, karena dalam penyelesaian gangguan kesemuanya tidak masuk dalam kategori ini.

Di wilayah Kediri, dari hasil monitoring penerbangan ditemukenali adanya pengguna illegal masuk dalam range penerbangan yaitu Radio Joyoboyo FM (90,40 Mhz) menggunakan STL dengan Frek.Kerja di 129,50 MHz, yang dimungkinkan dapat menimbulkan gangguan penerbangan, sehingga dilakukan penegakan hukum membuat pernyataan Off Air (realisasi sudah off Air)

Di Wilayah Surabaya, dari hasil monitoring adanya pengguna frekuensi penerbangan yaitu Radio Sangkakala AM (ISR: 1062 KHz) yang kenyataanya

mengeluarkan modulasi di 109.00 Mhz dimungkinkan dapat menyebabkan gangguan penerbangan, sehingga dilakukan penegakan hukum yaitu diberi surat Peringatan dan membuat surat pernyataan untuk Off air (realisasi sudah off air).

Di Surabaya ada pengguna Frekuensi Penerbangan yaitu Radio Komunitas Suara Fitra On Air di Frek Kerja (108,00MHz) dimungkinkan dapat menyebabkan gangguan penerbangan, sehingga dilakukan penegakan hukum diberi Surat Peringatan dan membuat surat pernyataan untuk Off Air (realisasi sudah Off Air).

Penanganan Gangguan

Penanganan gangguan pengguna frekuensi yang telah dilaksanakan sebanyak 6 pengaduan yang terdiri dari penyelenggaraan penyiaran sebanyak 5 (lima), ISP/Wave land/BA sebanyak 1 (satu), dengan temuan gangguan pada interferensi frekuensi sehingga diperlukan tindakan penertiban.

Penertiban Pengguna Frekuensi Radio

Penertiban dilaksanakan berdasarkan hasil kegiatan monitoring frekuensi radio secara rutin dan insidental terhadap para pengguna frekuensi radio yang tidak sesuai ketentuan teknis dan ketentuan administrasi yang berlaku sehingga mengaki-

Tabel 5. Hasil penertiban penggunaan frekuensi radio

No	Jenis Pengguna	Peringatan	Penghentian	Penyegelan	Penyitaan
1	Radio Siaran	4	4	1	-
2	TV Siaran	1	1	-	-
3	Seluler	-	-	-	-
4	Radio amatir	-	14	14	-
5	KRAP	-	15	15	-
6	Konsesi	-	4	4	1
7	BWA	-	2	2	-
	Jumlah	5	40	36	1

Sumber: Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya, 2011

Tabel 6. Pengguna frekuensi radio di Wilayah Jawa Timur

Service	Sub service	Client tahun 2009	Client tahun 2010
	AM	35	35
BROADCAST	FM	103	107
	TV	12	13
	DVB-T	-	1
Jumlah		150	156

Sumber: Balmon Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya, 2011

batkan gangguan terhadap pengguna frekuensi radio resmi legal.

Validasi Pengguna Frekuensi Radio

Data pengguna frekuensi radio di wilayah Jawa Timur terbagi dalam tiga jenis layanan, yaitu Broadcast, Konsesi atau Komrad dan seluler. Data berikut diperoleh dari hasil olah data SIMF (Sistem Informasi Manajemen Frekuensi).

Data diatas menunjukkan jumlah client tahun 2010 dibandingkan tahun 2009 tidak mengalami peningkatan yang signifikan, mengingat pengurusan ijin

layanan broadcast cukup rumit dan memakan waktu relative lama, karena otoritas dan regulator perijinan layanan broadcast hanya terpusat di Jakarta.

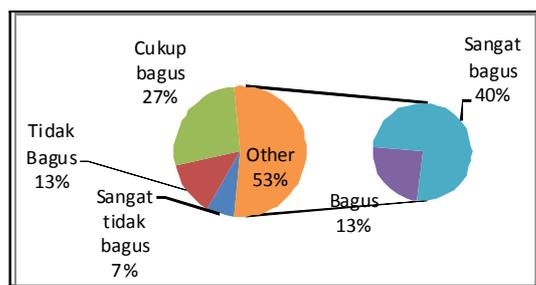
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Untuk menjawab Bagaimana persepsi pengguna frekuensi terhadap pelayanan penanganan gangguan di Balai Monitor Kelas II Surabaya, akan dibahas 1) Penilaian Pengguna frekuensi terhadap pelayanan gangguan, 2) Penilaian pengguna frekuensi radio terhadap Kinerja Balai

Monitor Kelas II Surabaya, 3) Penilaian pengguna frekuensi radio terhadap Tingkat Kepentingan Balai Monitor Kelas II Surabaya.

A. Penilaian Pengguna frekuensi terhadap pelayanan gangguan.

Penilaian terhadap layanan penanganan gangguan secara umum sangat bagus, karena 40% dari responden menyatakan sangat bagus dan 13% menyatakan bagus, seperti tergambar pada grafik 5.1



Sumber: kuesioner, 2011

Grafik 1. Penilaian pengguna frekuensi radio terhadap layanan gangguan

B. Penilaian pengguna frekuensi radio terhadap Kinerja Balai Monitor Kelas II Surabaya.

Dari tabel 7 dapat dicermati, duapuluh indikator, limabelas pengguna menilai indikator 1) *Kenyamanan kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan penanganan gangguan* merupakan faktor dominan dengan mendapat Nilai Indeks Kinerja 57. Sedangkan indikator yang dianggap kinerjanya bagus adalah 2) *Kesesuaian antara penanganan gangguan yang*

dilakukan dengan standar yang ditetapkan dan 3) Kemampuan petugas memberikan pelayanan penanganan gangguan secara menyeluruh dan tuntas.

C. Penilaian pengguna frekuensi radio terhadap Tingkat Kepentingan Balai Monitor Kelas II Surabaya.

Kepentingan (*Importance*) dalam penelitian dimaksudkan sebagai tingkat kepentingan menurut persepsi pengguna frekuensi radio, akan dapat **dirumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan** sehingga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas terhadap variabel. Selanjutnya dapat mengkaitkan pentingnya variabel bersangkutan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pengguna.

Dari duapuluh indikator, limabelas pengguna menilai indikator *Sikap petugas dalam memberikan penanganan gangguan* mempunyai tingkat kepentingan yang **paling dominan** dengan nilai indeks kepentingan 55. Sedangkan 1) *Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi penanganan gangguan dan 2) Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan penanganan gangguan*, dianggap penting dengan nilai indeks kepentingan masing-masing 54 sedangkan 3) *Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan penanganan gangguan* dianggap penting dengan nilai indeks kepentingan 53.

Tabel 7. Nilai Indeks terhadap Kinerja Balaimonitor Surabaya

No	Indikator	Kinerja					NI
		STB	TB	CB	B	SB	Kinerja
1	Kemampuan petugas dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian gangguan yang telah dijanjikan		1	6	4	4	40
2	Sikap petugas dalam memberikan penanganan gangguan		1	4	7	2	44
3	Kemampuan petugas yang cepat, mempermudah dan tidak berbelit dalam memberikan penanganan gangguan		1	5	9	1	54
4	Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai tata cara pelaporan penanganan gangguan yang cepat, mudah dan tidak berbelit		1	4	8	2	48
5	Kesesuaian antara penanganan gangguan yang dilakukan dengan standar yang ditetapkan		5	9	4	2	55
6	Terdapat mekanisme/jalur pengaduan gangguan yang cepat, mempermudah dan tidak berbelit dalam penanganan gangguan		2	6	6	1	47
7	Kemampuan petugas memberikan pelayanan penanganan gangguan secara menyeluruh dan tuntas		5	8	5	1	55
8	Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi penanganan gangguan		2	3	9	1	50
9	Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan penanganan gangguan			4	11		20.8
10	Kenyamanan, kebersihan dan kerapian ruang pelayanan penanganan gangguan			4	11	1	57
11	Ketersediaan media informasi tentang prosedur pelaporan penanganan gangguan (website, brsur, pamflet, workshop/seminar)		1	6	7	1	49
12	Kualitas SDM (pengendalian frekuensi, penyidik PNS)			6	8	1	51
13	Kondisi dan kecukupan peralatan dan peralatan monitoring untuk memudahkan pelayanan (spectrum analyzer, mobile DF, GPS, LNA)			5	9	1	52
14	Kemudahan penyampaian keluhan			6	5	4	42
15	Perhatian petugas secara khusus kepada pengguna saat terjadi gangguan		1	8	3	3	41
16	Menampung dengan seksama keluhan-keluhan pengguna		1	6	6	2	46
17	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna		2	6	4	3	41
18	Kecepatan (tindakan segera) petugas dalam merespon atau menanggapi pengaduan pengguna paling lambat 7 hari kerja sejak tanggal pelaporan		2	8	3	2	42
19	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah, untuk dimengerti tentang penanganan gangguan		1	6	6	2	46
20	Sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna termasuk merespon masalah	1		8	3	3	40
Rata-rata							46.04

Tabel 8. Nilai Indeks Tingkat Kepentingan Surabaya

No	Indikator	Kepentingan					NI Kpt
		STP	TP	CP	P	SP	
1	Kemampuan petugas dalam memenuhi ketepatan waktu dalam penyelesaian gangguan yang telah dijanjikan			2	6	8	38
2	Sikap petugas dalam memberikan penanganan gangguan			2	12	1	55
3	Kemampuan petugas yang cepat, mempermudah dan tidak berbelit dalam memberikan penanganan gangguan				8	8	40
4	Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai tata cara pelaporan penanganan gangguan yang cepat, mudah dan tidak berbelit			2	10	3	49
5	Kesesuaian antara penanganan gangguan yang dilakukan dengan standar yang ditetapkan			2	8	4	26
6	Terdapat mekanisme/jalur pengaduan gangguan yang cepat, mempermudah dan tidak berbelit dalam penanganan gangguan				9	6	42
7	Kemampuan petugas memberikan pelayanan penanganan gangguan secara menyeluruh dan tuntas				5	10	30
8	Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi penanganan gangguan		2	5	5	3	54
9	Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan penanganan gangguan		2	3	9	1	54
10	Kenyamanan, kebersihan dan kerapian ruang pelayanan penanganan gangguan		1	6	8	1	53
11	Ketersediaan media informasi tentang prosedur pelaporan penanganan gangguan (website, brosur, pamflet, workshop/seminar)			2	8	5	43
12	Kualitas SDM (pengendalian frekuensi, penyidik PNS)				7	10	38
13	Kondisi dan kecukupan peralatan dan peralatan monitoring untuk memudahkan pelayanan (spectrum analyzer, mobile DF, GPS, LNA)			1	2	12	23
14	Kemudahan penyampaian keluhan			4	7	4	44
15	Perhatian petugas secara khusus kepada pengguna saat terjadi gangguan			2	8	5	43
16	Menampung dengan seksama keluhan-keluhan pengguna		1		11	3	49
17	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna				8	7	39
18	Kecepatan (tindakan segera) petugas dalam merespon atau menanggapi pengaduan pengguna paling lambat 7 hari kerja sejak tanggal pelaporan				5	10	30
19	Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah, untuk dimengerti tentang penanganan gangguan				9	6	42
20	Sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna termasuk merespon masalah				6	9	33
Rata-rata							41,25

Sumber: kuesioner, 2011

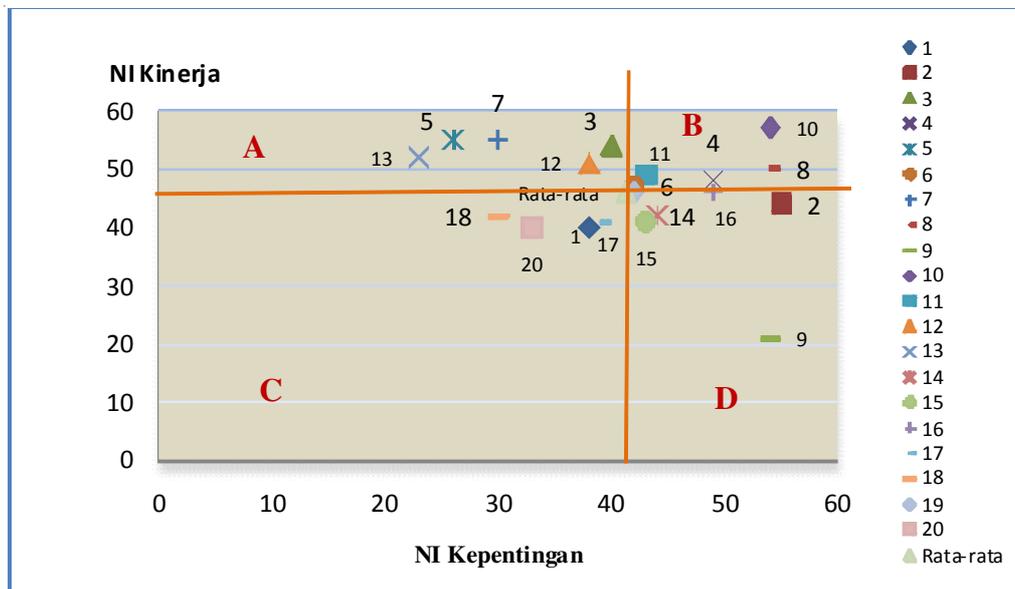


Diagram : Matrik Kinerja dan Kepentingan Surabaya

D. Analisis Importance dan Performance Matrix

Agar dapat memperoleh gambaran lebih jelas, nilai rata-rata digambarkan dalam matriks *Importance dan Performance*, dengan menghubungkan nilai Kinerja/performance pada sumbu Y dan nilai Kepentingan/importance pada sumbu X sebagai berikut:

Kuadran A

Pada kuadran A memuat indikator yang Kinerjanya bagus, namun dianggap kurang penting oleh pengguna, antara lain indikator 3)Kemampuan petugas, tidak berbelit dalam penanganan gangguan, 5) Kesesuaian penanganan gangguan sesuai standar, 7) Kemampuan petugas menangani gangguan dengan

tuntas,12). Kualitas SDM dan 13) Kecukupan peralatan monitoring untuk memudahkan pelayanan.

Indikator-indikator tersebut semuanya terkait dengan proses penanganan gangguan frekuensi radio secara operasional, yang dinilai oleh pengguna sudah mempunyai kinerja bagus.

Kuadran B

Pada kuadran B memuat indikator yang dinilai kinerjanya bagus, namun masih mendapat perhatian dari pengguna, yaitu indikator 4) Sikap petugas memberikan informasi tata cara pelaporan penanganan gangguan tidak berbelit, 6) Terdapat mekanisme/jalur pengaduan gangguan yang mempermudah, 8) Kemudahan

pengisian formulir aplikasi penanganan gangguan, 10) Kenyamanan, kerapihan ruang pelayanan penanganan gangguan dan 11) Ketersediaan media informasi.

Apabila dicermati, indikator yang penilaiannya masuk kuadran B berkaitan dengan proses administrasi yang sudah terstruktur dengan baik. Kalau dikaitkan dengan telah diterimanya sertifikat untuk *Quality Management System*, ISO 9001:2008 dan sudah membuat Prosedur Mutu untuk Penanganan Gangguan Frekuensi dengan tujuan untuk menjelaskan mekanisme penanganan gangguan spektrum frekuensi radio, sehingga prosedur sudah memuaskan pengguna.

Kuadran C

Pada Kuadran C, mempunyai nilai Kinerja dan Kepentingan rendah memuat indikator yang nilai indeks Kinerja rendah dan nilai kepentingan rendah. Indikator-indikator tersebut adalah 1) Kemampuan petugas dalam memenuhi ketepatan waktu dalam menyelesaikan gangguan yang telah dijanjikan, 17) Kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan petugas, 18) Kecepatan petugas merespon pengaduan paling lambat 7 hari kerja sejak pelaporan dan 20) Sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna.

Apabila dicermati, indikator yang masuk kuadran C semua terkait dengan keinginan pengguna untuk

mendapatkan respon cepat untuk setiap pengaduan yang dinilai kinerjanya rendah, namun bagi pengguna dinilai kurang penting karena dalam prakteknya sudah memuaskan pengguna. Namun bagi Balai Monitor Spektrum Frekuensi Kelas II Surabaya perlu mendapat perhatian, terutama untuk meningkatkan kompetensi SDM terutama PPNS

Kuadran D

Pada Kuadran D, nilai indeks Kinerja rendah namun indeks Kepentingan dinilai tinggi oleh pengguna, yaitu indikator 2) Sikap petugas dalam memberikan penanganan gangguan, 9) Fasilitas dan Fisik Gedung gedung kantor pelayanan, 14) Kemudahan menyampaikan keluhan, 15) Perhatian petugas secara khusus kepada pengguna saat terjadi gangguan, 16) Menampung dengan seksama keluhan pengguna dan 19) Kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah.

Indikator-indikator yang masuk dalam Kuadran D menunjukkan bagi pengguna faktor penunjang yang berkaitan kenyamanan dan empathy sangat penting, sehingga menambah kepercayaan pengguna kepada Balai Monitor Spektrum Frekuensi Kelas II Surabaya dalam hal ini Balmon perlu meningkatkan pembinaan SDM untuk menghadapi pengguna frekuensi radio.

PENUTUP

Kesimpulan

Persepsi pengguna frekuensi terhadap pelayanan penanganan gangguan di Balai Monitor Kelas II Surabaya,

1. Berdasarkan penilaian pengguna frekuensi radio terhadap kepentingan setiap indikator, maka:

- a. Sikap petugas dalam memberikan penanganan gangguan dengan nilai indeks kepentingan 55.
- b. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi penanganan gangguan
- c. Fasilitas dan keadaan fisik gedung kantor pelayanan penanganan gangguan, dianggap penting dengan nilai indeks kepentingan masing-masing 54
- d. Kenyamanan, kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan penanganan gangguan dianggap penting dengan nilai indeks kepentingan 53.

2. Berdasarkan penilaian pengguna terhadap kinerja Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II:

- a. Kenyamanan kebersihan dan kerapihan ruang pelayanan penanganan gangguan merupakan faktor dominan dengan mendapat Nilai Indeks Kinerja

57.

- b. Kesesuaian antara penanganan gangguan yang dilakukan dengan standar yang ditetapkan
- c. Kemampuan petugas memberikan pelayanan penanganan gangguan secara menyeluruh dan tuntas.

3. Secara umum penilaian pengguna frekuensi radio terhadap Kinerja Balai Monitor Spektrum Frekuensi Kelas II Surabaya sangat bagus, namun ada hal-hal yang perlu diperhatikan untuk dilakukan peningkatan yaitu:

- a. Kemampuan petugas dalam memenuhi ketepatan waktu dalam menyelesaikan gangguan yang telah dijanjikan;
- b. Kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan petugas;
- c. Kecepatan petugas merespon pengaduan paling lambat 7 hari kerja sejak pelaporan;
- d. Sikap proaktif petugas dalam melayani pengguna.

Saran

1. Peningkatan dan pembinaan SDM maupun PPNS tetap harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap penanganan gangguan.
2. Berkaitan dengan perangkat,

sudah kurang memadai dengan luas wilayah sehingga perlu diajukan untuk penambahan dan peningkatan kapasitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Surabaya, "Laporan Tahunan 2010"
- Donald R. Cooper dan William Emory (1996), "*Metode Penelitian Bisnis*", Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Freddy Rangkuti (2006). "*Measuring customer Satisfaction*", Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Postel. 2011. Proses Penanganan Gangguan (<http://www.postel.go.id/utama.aspx?MenuID=4&MenuItem=3&SubMenu=8>) diakses tanggal 10 Februari 2011
- Philip Kotler (1994) *Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Prentice-Hall, Ed. Indonesia
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2008), "*Manajemen Pemasaran Jasa Ed.2*", Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono (2004), "*Metode Penelitian Bisnis*", Bandung, Alfabeta

