
NOTA DINAS

Nomor: 65/Balmon.71/SP.02.01/06/2025

Kepada Yth. : Kepala Balai Monitor Kelas II Manado
D a r i : Ketua Tim Kerja Sarana Prasarana Monitoring dan Layanan
Hal : Penyampaian Hasil Survei IKM, IPKP, IPA, dan IIPP Periode Jan –
Juli 2025 (*Semester I*)
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : 1 (satu) dokumen
Tanggal : 20 Juni 2025

Bersama ini kami sampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (IKM), Indeks Persepsi Kepuasan Pelanggan (IPKP), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPA), dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) untuk periode Januari sampai dengan Juni Tahun 2025 (*Semester I*), yang telah dilaksanakan oleh Tim Sarana Prasarana Monitoring dan Layanan. Secara umum, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Balai Monitor SFR Kelas II Manado berada dalam kategori “*Sangat Baik*”, namun terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut, khususnya pada unsur-unsur dengan nilai terendah dalam survei IKM, yaitu *Tarif, Jangka Waktu, dan Produk Layanan*.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami juga melampirkan analisis hasil survei serta rencana tindak lanjut sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dan peningkatan mutu layanan publik di lingkungan Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapan terima kasih.

Noipsel Dalawo

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JANUARI – JUNI 2025



**BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MANADO
DIREKTORAT JENDERAL INFRASTRUKUR DIGITAL
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia, isu kualitas pelayanan publik menjadi semakin krusial seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan publik. Survei kepuasan masyarakat muncul sebagai instrumen strategis yang tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja birokrasi, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol sosial dan bentuk partisipasi publik dalam pembangunan.

Secara historis, pengukuran kepuasan masyarakat di Indonesia telah mengalami evolusi signifikan. Pada era sebelum reformasi, evaluasi pelayanan publik cenderung bersifat internal dan kurang melibatkan partisipasi masyarakat. Namun, pasca reformasi 1998, terjadi perubahan paradigma dimana masyarakat ditempatkan sebagai subjek sekaligus objek dalam penilaian kinerja pelayanan publik. Perkembangan ini sejalan dengan penerapan prinsip-prinsip New Public Management yang menekankan pada orientasi pelanggan (customer-driven government) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari perspektif kebijakan, landasan hukum pengukuran kepuasan masyarakat di Indonesia telah memiliki payung yang kuat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara eksplisit mengamanatkan perlunya partisipasi masyarakat dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Lebih spesifik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan rambu-rambu teknis mengenai metode, instrumen, dan indikator yang harus digunakan dalam pengukuran kepuasan masyarakat. Regulasi ini menjadi bukti komitmen pemerintah dalam mewujudkan birokrasi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado memiliki urgensi khusus mengingat beberapa faktor. Pertama, sebagai instansi yang memberikan pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, Sertifikasi

Operator Radio (SOR), tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator langsung dari kualitas penyelenggaraan tugas dan fungsi instansi. Kedua, dalam rangka mendukung program reformasi birokrasi, hasil survei ini akan menjadi bahan evaluasi untuk menyusun kebijakan peningkatan pelayanan. Ketiga, temuan survei akan menjadi acuan dalam penyusunan Rencana Strategis Instansi untuk periode mendatang.

Secara metodologis, survei ini dirancang untuk mengukur berbagai aspek pelayanan yang mencakup: (1) aspek prosedural (kemudahan dan kejelasan prosedur), (2) aspek administratif (kecepatan dan ketepatan pelayanan), (3) aspek teknis (kompetensi petugas), (4) aspek fisik (kenyamanan sarana prasarana), dan (5) aspek perilaku (keramahan dan kesopanan petugas). Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas pelayanan dari perspektif pengguna layanan.

Tantangan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tidak dapat diabaikan. Beberapa tantangan utama meliputi: (1) keragaman karakteristik masyarakat yang mempengaruhi persepsi terhadap pelayanan, (2) keterbatasan sumberdaya dalam pelaksanaan survei, (3) potensi bias dalam pengumpulan data, serta (4) kebutuhan untuk memastikan bahwa hasil survei benar-benar ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, survei ini dirancang dengan memperhatikan prinsip-prinsip metodologis yang ketat untuk meminimalkan berbagai keterbatasan tersebut.

Dalam konteks yang lebih luas, survei kepuasan masyarakat ini merupakan bagian dari upaya sistematis Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado untuk mewujudkan visi sebagai penyelenggara pelayanan publik yang unggul. Hasil survei diharapkan tidak hanya menjadi dokumen evaluasi, tetapi lebih jauh lagi menjadi peta jalan (*roadmap*) untuk transformasi pelayanan yang lebih baik di masa depan. Dengan demikian, survei ini memiliki nilai strategis baik sebagai alat evaluasi kinerja saat ini maupun sebagai instrumen perencanaan untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Balai Monitor SFR Kelas II Manado;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado adalah tim yang sesuai DIPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang diisi secara mandiri melalui tautan <https://s.komdigi.go.id/manado2025> yang dibagi menggunakan media whatsapp kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara online melalui tautan <https://s.komdigi.go.id/manado2025> yang disampaikan kepada penerima layanan melalui aplikasi WhatsApp. Responden mengisi kuesioner secara mandiri menggunakan perangkat masing-masing, baik melalui ponsel, komputer, maupun perangkat lainnya, tanpa harus hadir langsung ke lokasi pelayanan. Metode ini dipilih untuk memberikan kemudahan kepada responden serta menjangkau lebih banyak partisipan secara efisien.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	7
2.	Pengumpulan Data	Feb - Apr 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei - Jun 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 40 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 40 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	34	85%
		PEREMPUAN	6	15%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	11	27,5%
		Diploma	7	17,5%
		SI	21	52,5%
		S2	1	2,5%
3	JENIS LAYANAN	ISR	30	75%
		SOR	10	25%

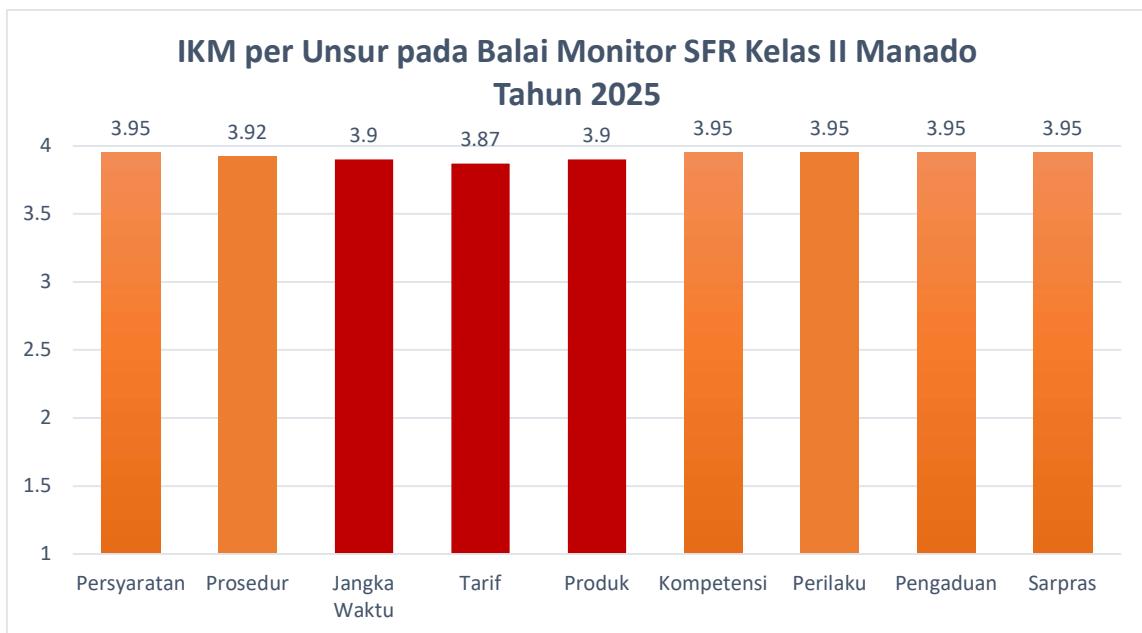
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,95	3,92	3,90	3,87	3,90	3,90	3,95	3,95	3,95
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,19 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Januari – Juni 2025, seluruh unsur pelayanan di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado berada pada kategori “Sangat Baik” (rentang nilai 3,53 – 4,00), namun demikian sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, evaluasi internal tetap perlu dilakukan terutama pada tiga unsur dengan nilai IKM terendah, yaitu :

1. Tarif (3,87)
2. Jangka Waktu (3,90)
3. Produk Layanan (3,90)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Tingkatkan Koordinasi dengan stakeholder terkait, dalam rangka penertiban spektrum frekuensi radio”.
- “Lebih banyak sosialisasi/promosi dengan turun ke masyarakat, pejabat, sekolah, kampus tidak hanya dilingkup ORARI saja”.
- “Menambah Jadwal Pelaksanaan Ujian Negara Amatir Radio”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Terdapat masukan dari pengguna layanan/responden yang menyoroti perlunya peningkatan koordinasi dengan stakeholder terkait, khususnya dalam pelaksanaan kegiatan pengawasan dan penertiban spektrum frekuensi radio. Hal ini menunjukkan bahwa:
 - i) Masih terdapat kesenjangan dalam komunikasi dan sinergi antar instansi/lembaga terkait dalam menindaklanjuti pelanggaran penggunaan spektrum

- ii) Penegakan regulasi frekuensi belum sepenuhnya terintegrasi secara lintas sektor, sehingga efektivitas pengawasan belum optimal
- Masukan dari masyarakat juga menunjukkan adanya kebutuhan untuk menambah jadwal pelaksanaan Ujian Negara Amati Radio guna mengakomodir tingginya minat peserta diberbagai wilayah sehingga dinilai perlu adanya penambahan jadwal UNAR secara berkala.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

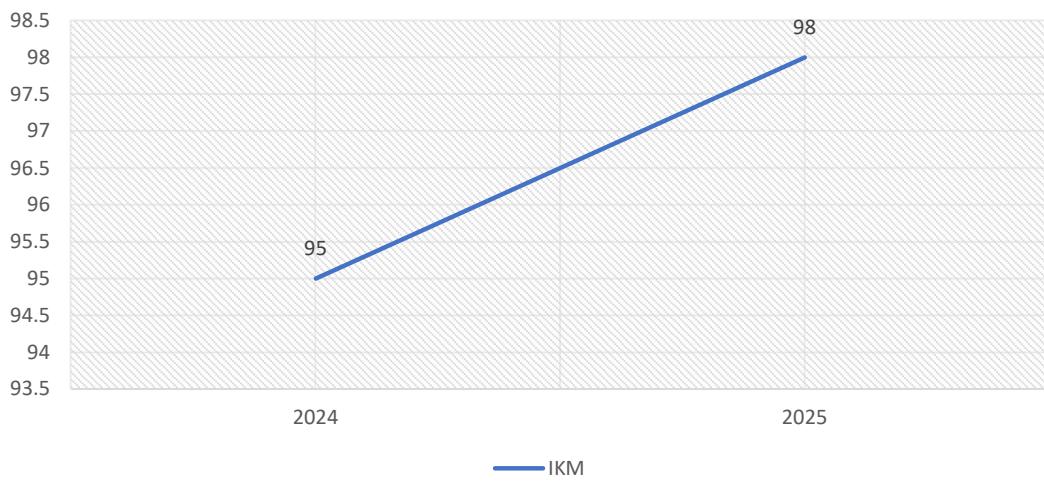
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/Tarif	Sosialisasi tarif layanan berbasis regulasi kepada masyarakat dan pemangku kepentingan			✓	✓	Tim Kerja SARPRAS
		Publikasi struktur tarif melalui media layanan, website, dan brosur			✓		Tim Kerja SARPRAS
2	Waktu Penyelesaian	Penyusunan dan penetapan SLA (Service			✓		Tim Kerja SARPRAS

		Level Agreement) layanan publik					
		Monitoring dan evaluasi waktu penyelesaian layanan		✓	✓	Tim Kerja SARPRAS dan Tim Media Sosial	
		Digitalisasi sebagian proses layanan untuk efisiensi waktu		✓	✓		
		Pelatihan SDM untuk percepatan proses pelayanan		✓			
3	Produk Sertifikasi Jenis Layanan	Publikasi digital hasil monitoring atau laporan berbasis visual		✓	✓		
		Evaluasi kualitas dan efektivitas produk layanan yang tersedia		✓	✓	Tim Kerja SARPRAS	

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM Balai Monitor SFR Kelas II Manado Tahun 2024-2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik nilai SKM 98,19. Meskipun demikian, nilai SKM Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2024 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu tarif, waktu penyelesaian pelayanan, produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana dan Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,95.

Mengetahui,

Minahasa, Juni 2025

Kepala Balai Monitor Spektrum
Frekuensi Radio Kelas II Manado

Ketua Tim Kerja Sarana Prasarana
Monitoring dan Layanan



Manuelson Jaka Jusuf

Noipsel Dalawo

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Persepsi Kualitas dan Integritas Pelayanan Publik Infrastruktur Digital Balai Monitor SFR Kelas II Manado

**Yth. Bapak/Ibu Pengguna Layanan Publik
Pelayanan Perizinan SFR, SOR dan Sertifikasi/Alat Perangkat**

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Infrastruktur Digital, Kementerian Komunikasi dan Digital, kami bermaksud melakukan Survei Kualitas dan Integritas Pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, Sertifikasi Operator Radio dan Sertifikasi Perangkat/Alat Telekomunikasi. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu berikan dalam survei ini. Pengisian survei ini hanya membutuhkan waktu sekitar 5 menit.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Nama Responden

Perusahaan (Jika Perorangan Tidak Perlu Diisi)

Nomor Telepon/HP

Email

Jenis Kelamin

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia

- < 20 tahun
- 20 - 30 tahun
- 31 - 50 tahun
- > 50 tahun

Pendidikan Terakhir

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma
- S1
- S2
- S3

Layanan yang diterima (pilih salah satu) :

- Izin Stasiun Radio (ISR)
- Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
- Sertifikasi Perangkat/Alat Telekomunikasi

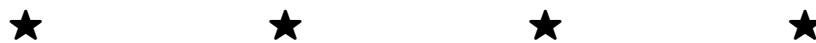
Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Saudara mengenai beberapa hal terkait Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio (SFR), Sertifikasi Operator Radio (SOR) dan Sertifikasi Perangkat/Alat Telekomunikasi.

Berilah nilai bintang antara 1 sampai dengan 4 pada setiap pertanyaan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada unit layanan ini sangat baik (4 bintang = Sangat Baik, 3 bintang = Baik, 2 bintang = Cukup Baik, 1 bintang = Kurang Baik).

1. Bagaimana kejelasan informasi persyaratan pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi yang disampaikan baik melalui media elektronik maupun non elektronik?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

2. Bagaimana kemudahan sistem, prosedur dan mekanisme pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

3. Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.

4. Bagaimana kesesuaian pengenaan tarif PNBP SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.

5. Bagaimana kesesuaian Produk Pelayanan dengan jenis layanan yang diberikan?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah produk/jenis pelayanan (Izin Stasiun Radio & Sertifikat Operator Radio) yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.

6. Bagaimana kompetensi/kemampuan Petugas Pelayanan?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.

7. Bagaimana penerapan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) Petugas Pelayanan?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring.

8. Bagaimana Sarana Prasarana (Loket Pelayanan, Contact Center, dan Sistem pendukung lainnya) Layanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung maupun daring telah sesuai dengan standar dan harapan dari pengguna layanan.

9. Bagaimana penanganan layanan konsultasi, asistensi, serta pengaduan dan saran pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat kualitas penanganan konsultasi dan pengaduan yang beragam (Loket/Contact Center/Media online),

prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat, serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.

10. Silahkan sampaikan saran atau komentar Anda agar kami dapat lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan SFR, SOR, dan Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Saudara mengenai beberapa hal terkait Integritas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio, Sertifikat Operator Radio dan Sertifikat Perangkat dan Alat Telekomunikasi.

Berilah Nilai Bintang antara 1 sampai dengan 6 pada setiap pernyataan, dimana semakin banyak bintang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan semakin berintegritas / tidak terdapat penyimpangan pelayanan pada unit layanan ini. (6 bintang = Sangat Setuju, 5 bintang = Setuju, 4 bintang = Cukup Setuju, 3 bintang = Kurang Setuju, 2 bintang = Tidak Setuju, 1 bintang = Sangat Tidak Setuju).

1. Bagaimana pendapat Saudara bahwa **tidak ada diskriminasi** dalam pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedaan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.

2. Bagaimana pendapat Saudara bahwa **tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan** dalam pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, dll.

3. Bagaimana pendapat Saudara bahwa **tidak ada penerimaan imbalan hadiah/uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku** dalam pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



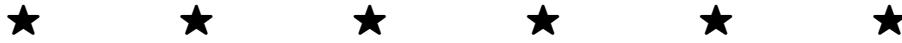
Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, pemberian imbalan barang berupa makanan, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, perjalanan, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.

4. Bagaimana pendapat Saudara bahwa **tidak ada pungutan diluar biaya/tarif (PNBP) yang telah ditetapkan** dalam pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli (Pungutan Liar), yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi.

5. Bagaimana pendapat Saudara bahwa **tidak ada percaloan/perantara tidak resmi** dalam pelayanan SFR/SOR/Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi?



Info: Pertanyaan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).

6. Silahkan sampaikan saran atau komentar Anda agar kami dapat lebih meningkatkan Integritas Pelayanan Perizinan SFR, SOR dan Sertifikasi Perangkat dan Alat Telekomunikasi

Selesai

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MANADO

Jenis Layanan : Izin Stasiun Radio dan Sertifikasi Operator Radio
 Jumlah Populasi : 40
 Jumlah Target Responden : 40

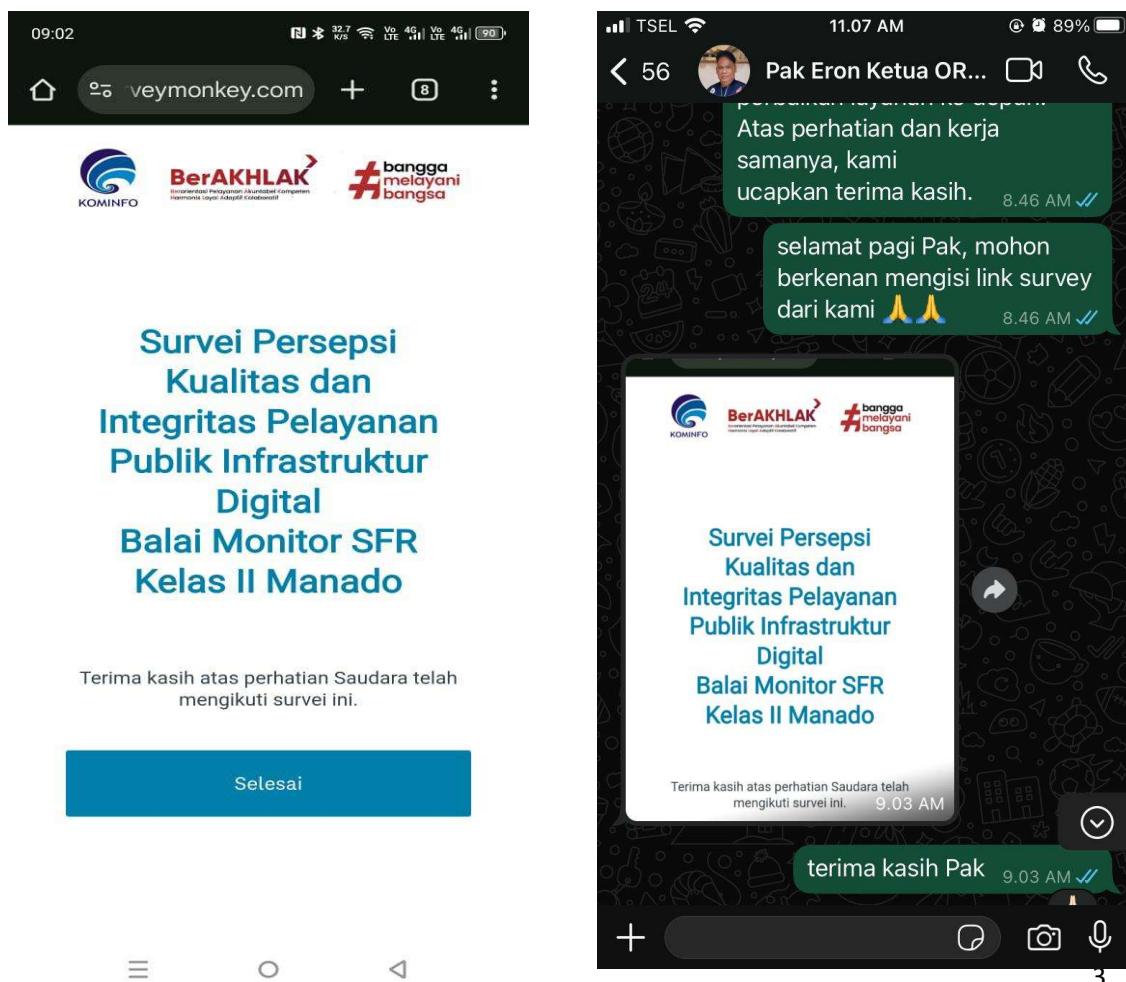
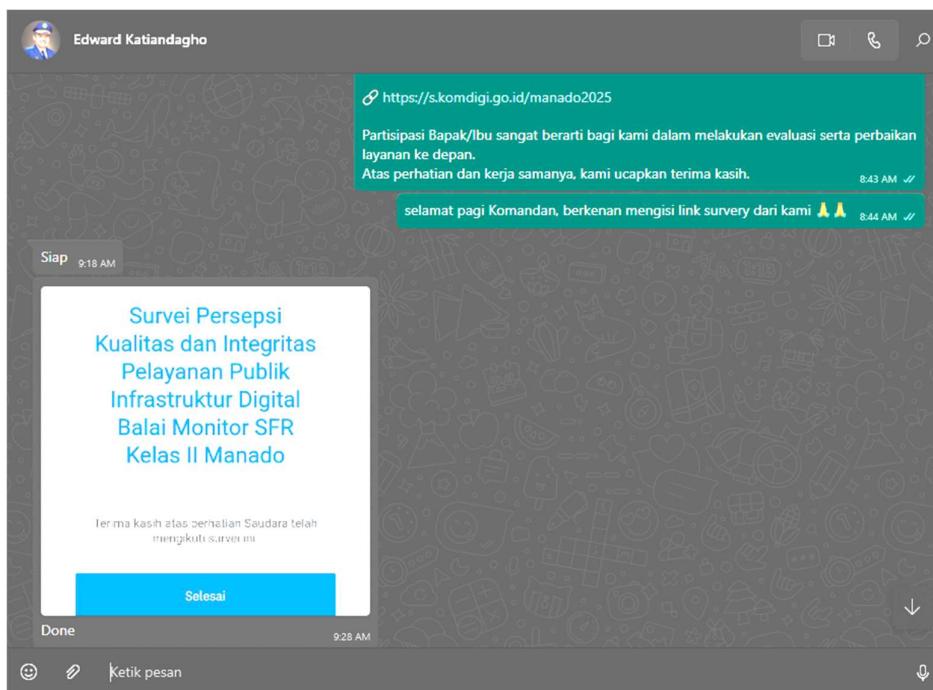
No	Jenis Kelamin	Pendidikan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-Laki	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Perempuan		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	Laki-Laki	DIII	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	Perempuan		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	Laki-Laki	S1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	Perempuan		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	Laki-Laki	S2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	Perempuan		3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai Rata-rata			3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	
Nilai Rata-Rata Tertimbang			0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	0.333	
SKM Unit Pelayanan							98,16					

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat	
		Rata-rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	98.750	A
U2	Prosedur Pelayanan	98.125	A
U3	Kecepatan Pelayanan	97.500	A
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	96.875	A
U5	Kesesuaian Pelayanan	97.500	A
U6	Kompetensi Petugas	98.750	A
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	98.750	A
U8	Penanganan Pengaduan	98.750	A
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	98.750	A

Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2,6000 - 2,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSRe**

HASIL SURVEY PELAYANAN PUBLIK BALAI MONITOR SFR KELAS II MANADO

IIPP **3.93**

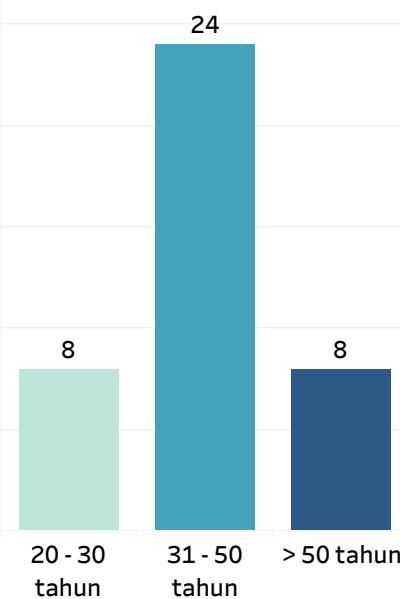
IKM **3.93**

IPAK **3.93**

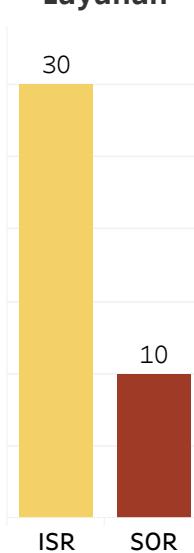
IPKP **3.93**

IIPP-IKM-	Kategori	Indeks
IIPP	Diskriminasi Pelayanan	3.92
	Pelayanan Di Luar Prosedur	3.92
	Penerimaan Imbalan	3.93
	Percaloan/Perantara Tidak Resmi	3.93
	Pungutan Liar (Pungli)	3.93
IKM	Biaya/tarif	3.88
	Kompetensi Pelaksana	3.95
	Penanganan Pengaduan, Saran dan M..	3.95
	Perilaku Pelaksana	3.95
	Persyaratan	3.95
	Produk Sertifikasi Jenis Pelayanan	3.90
	Sarana dan Prasarana	3.95
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.93
	Waktu Penyelesaian	3.90

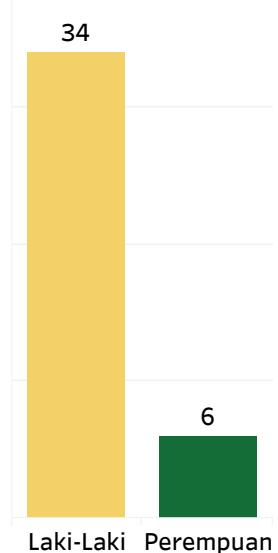
Kategori Usia



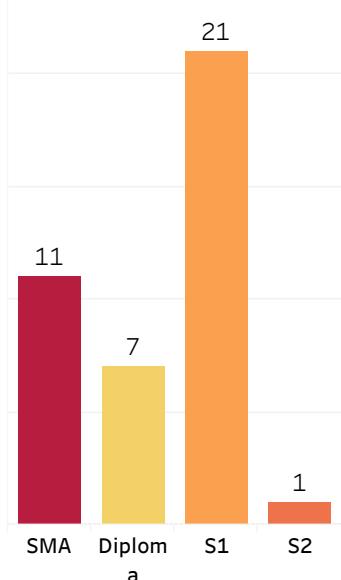
Jenis Layanan



Jenis Kelamin



Pendidikan Terakhir



Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1

"*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.*"

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

DATA RESPONDEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI - JUNI 2025

NO	NAMA RESPONDEN	PERUSAHAAN	NO TELP	EMAIL	JENIS KELAMIN	USIA	TINGKAT PENDIDIKAN	JENIS LAYANAN
1	Zulfikar	-	08117991608	zulfikar84@kemenkeu.go.id	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
2	Zulfikar	-	08117991608	zulfikar84@kemenkeu.go.id	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
3	Stenley S	Megamall Manado	0431 879889	bo.mgr@megamallmanado.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
4	Reza	PT Radio Memora Anoa Indah	0811436666	reza.wakid@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
5	Frits Estefanus Manuahe	-	085341433775	fritsmanuahe@gmail.com	Laki-Laki	> 50 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
6	Faith Sabatio Undap	FAITH SABATIO UNDAP	08981554501	faithundap17@gmail.com	Laki-Laki	20 - 30 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
7	Astri	Xlsmart	081809293080	amukarromahw@xlsmart.co.id	Perempuan	20 - 30 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
8	Ansyar Syahlan	XL	081934418909	ansyar.ext@huawei.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	Diploma	Izin Stasiun Radio (ISR)
9	Miki Tuera	ORARI	085249463888	yb8uf@yahoo.co.id	Laki-Laki	> 50 tahun	Diploma	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
10	S Datukramat	ORARI	081231169175	yb8ufy@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
11	Arfan M Rauf	ORARI	085256351003	arpan_rauf@yahoo.co.id	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
12	YULKE TAGHULIHI	PT. OCEAN MITRAMAS	085342813782	yulketaghulhi@gmail.com	Perempuan	> 50 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
13	Nando	PT Multipar Sapta Tama	081343611385	Fernandolontoh301287@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
14	I made widiasa	PT srikandi inti lestari	085756930996	Widiyasa0210@gmail.com	Laki-Laki	20 - 30 tahun	Diploma	Izin Stasiun Radio (ISR)
15	KIKI RIZKI MOMODOMPIT	-	08114395600	kikimokodompit84@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	SMA	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
16	Herwin Lette	PT. Megasurya Nusalestari	081340372006	herwinlette@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
17	Iqbal Mansyur	-	08114485800	im.iqbalmansyur@gmail.com	Perempuan	20 - 30 tahun	Diploma	Izin Stasiun Radio (ISR)
18	Ariany Kalangi	RRI Manado	08979600578	prishaairin@gmail.com	Perempuan	31 - 50 tahun	SMA	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
19	Audy R.	Perorangan	085240085009	audeeslash79@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
20	ANDRIAWAN YB8UQN	STUDIO 2D	0895406527411	studio2d1976@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
21	Ningsih Mamonto	PT. Radio Swara Nurhaddad	085342678099	ningsihnindy@gmail.com	Perempuan	31 - 50 tahun	Diploma	Izin Stasiun Radio (ISR)
22	J Wuwungab	Pt WPS	89628116486	jw4bzacct@gmail.com	Perempuan	> 50 tahun	Diploma	Izin Stasiun Radio (ISR)
23	Ronald Laluan	PT. Pelita Maranatha Victory (Radio Victory)	08114300700	ronaldlaluan@gmail.com	Laki-Laki	> 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
24	Agustinus Hari Suseno	PT. Telkomsel	0811430015	agushari17@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
25	FRANKIE - YB9RSE	-	085341628888	yb8rse@gmail.com	Laki-Laki	> 50 tahun	S2	Izin Stasiun Radio (ISR)
26	Michael mangangantung	Murah meriah	085256748769	mich7664@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
27	Lexy ngantung	Big fish hotel	081340104463	lexyngantung@gmail.com	Laki-Laki	> 50 tahun	Diploma	Izin Stasiun Radio (ISR)
28	Baxten	Dinas Kominfo Kota Tomohon	082393452202	Pbaxten@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
29	Faizzal mangkey	Intitut teknologi minaesha	085397648297	faizz.m.110803@gmail.com	Laki-Laki	20 - 30 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
30	Mario	Institut teknologi minaesha	085824040261	mariopotu29@gmail.com	Laki-Laki	20 - 30 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
31	Edward Katiandagho	RAPI WILAYAH 01 KOTA MANADO	081296805554	yc8sek@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
32	Jimy Simarmata	PT Radio Angkat Nafiri	082348617787	tarumy12@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
33	OCTAVIANUS BOYOH	PT.PERSADA SOKKA TAMA	085174070923	oktavianus.boyoh@gmail.com	Laki-Laki	20 - 30 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
34	Nando	PT Multipar Sapta Tama	081343611385	Fernandolontoh301287@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
35	Andrew Phang	Km Tiberias 3	+62 821 90878721	tiberias151@gmail.com	Laki-Laki	20 - 30 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
36	Eron Tambani	ORARI DAERAH SULAWESI UTARA	081356087445	eronalberto71@gmail.com	Laki-Laki	> 50 tahun	S1	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
37	MOZES RADYAN SASUANG	ORARI	082296918133	sasuangmozes@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)
38	Mastam Sonding	IOH/MSH	0816101683	m4stam@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Izin Stasiun Radio (ISR)
39	Andi M	PT Jaringanku Media Telekomunikasi	0811433810	info@jartel.net.id	Laki-Laki	31 - 50 tahun	SMA	Izin Stasiun Radio (ISR)
40	Noldy S Ndiba	ORARI	089697974732	ybeightsn@gmail.com	Laki-Laki	31 - 50 tahun	S1	Sertifikasi Operator Radio (REOR, IAR, IKRAP)

Catalan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1

"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA

Indonesia Terkoneksi: Makin Digital. Makin Maju

KEPUTUSAN
KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II
MANADO
NOMOR 34 TAHUN 2025

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II
MANADO TAHUN 2025

KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II
MANADO

Menimbang : a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berlanjutapn, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat; b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu ditetapkan pembentukan TIM Survey Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan kerja BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MANADO;

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme; 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi; 4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 19

Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;

5. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang strategi nasional pencegahan korupsi;
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2015 tentang Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
8. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

: KEPUTUSAN KEPALA BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MANADO TENTANG PEMBENTUKAN TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MANADO.

Pertama

: Menunjuk dan mengangkat nama-nama yang tercantum dalam lampiran Keputusan ini sebagai Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado.

Kedua

: Tugas dan Tanggungjawab Tim Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja dalam rangka melaksanakan tugas TIM Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (IKM);
- b. Melaksanakan koordinasi dan rapat kerja dengan instansi/organisasi terkait Kegiatan Survey Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;
- c. Menyiapkan sarana dan prasarana kegiatan Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat;

- d. Melaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (IKM);
- e. Mendokumentasikan kegiatan Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (IKM);
- f. Melaporkan hasil Kegiatan Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Kepala Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado Tahun Angaran 2025.

KETIGA

- : Segala biaya yang timbul akibat Keputusan ini dibebankan pada DIPA Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio Kelas II Manado Tahun 2025.

KEEMPAT

- : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berlaku sampai 31 Desember 2025 dengan ketentuan akan dilakukan perbaikan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.

Ditetapkan di
Pada tanggal

: Manado
: 6 Januari 2025

Kepala Balai Monitor Spektrum
Frekuensi Radio Kelas II Manado



Manuelson Jaka Jusuf

Lampiran
 Keputusan Kepala Balai Monitor Spektrum
 Frekuensi Radio Kelas II Manado
 Nomor : 34 TAHUN 2025
 Tanggal : 06 Januari 2025

**TIM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA
 BALAI MONITOR SPEKTRUM FREKUENSI RADIO KELAS II MANADO
 TAHUN ANGGARAN 2025**

No	Nama	Jabatan / Unit Kerja	Kedudukan Dalam Tim
1	Manuelson Jaka Jusuf, ST.M.Telnet.Eng NIP. 198606072009011002	Kepala Balmon SFR Kelas II Manado	Penanggungjawab Kegiatan
2	Noipsel Dalawo, S.Kom NIP. 198211242010011006	Ketuan Tim Kerja Sarana Prasarana Monitoring dan Layanan	Ketua
3	Sonya S. Sumilat.S.Sos,M.Si NIP. 197407171993032001	Kasubbag Umum Balmon SFR Kelas II Manado	Sekretaris
4	Cynthia R. Momole, ST NIP. 198410012011022001	Pengelola Data Pemantauan dan Penertiban Frekuensi Radio	Anggota
5	Syahrul Mubarak A. Oponu, A.Md NIP. 198505242009121002	Pengendali Frekuensi Radio Terampil Lanjutan	Anggota
6	Awaluddin, A.Md NIP. 199309212019021004	Pengendali Frekuensi Radio Kelas Trampil Pelaksana	Anggota
7	Theresia Tita Pabura, A.Md NIP. 199704242022032013	Pengelola Manajemen Monitoring Spektrum Frekuensi Radio dan Perangkat Informatika	Anggota
8	Jefri Salimburung, A.Md NIP. 199301272025041001	Pengendali Frekuensi Radio Terampil Pelaksana	Anggota
9	Michael Perkasa Pranoto, NIP.199504022025211031	Penata Layanan Operasional	Anggota
10	I Made Sudarmawan NIP. 198506172025211023	Pengadministrasi PerkaSntoran	Anggota
11	Geral Koropit NIP. 198611132025211018	Pengadministrasi Perkantoran	Anggota
12	Nahiyatul Amriah Istiqamah	PPNPN	Anggota

Kepala Balai Monitor Spektrum
 Frekuensi Radio Kelas II Manado



Manuelson Jaka Jusuf