

Analisis Kualitas Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analysis of Quality of Service Radio Broadcast Frequency Spectrum Licensing Methods Importance Performance Analysis (IPA)

Sri Wahyuningsih

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

ningsihst@yahoo.co.id

Naskah diterima: 12 Juni 2013; Direvisi: 2 Juli 2013; Disetujui: 6 Agustus 2013

Abstract—Setting and arrangement of radio frequencies intended for its use as intended and avoid interference. Regulatory mechanisms through the use of radio frequency spectrum licenses particularly for Radio Broadcasting is required to have a radio station licence published the Director General SDPPI. Currently still found users of radio frequencies for radio broadcasting is illegal, so it is necessary to do research on the fulfilment of the permitting process specifically for Radio Broadcast. Survey conducted in Jakarta, Semarang, Batam and Bali, with respondents organizers Radio Broadcast. The study was conducted by analyzing the Licensing Service Quality Radio Broadcast Frequency Spectrum with methods Importance Performance Analysis (IPA), the importance of performance assesment and permitting process on the use of the frequency spectrum Radio Station License (ISR). Fact the field permitting a long process, beginning to get IPP. The result is the fulfillment of the permitting process to get a Radio Station License (ISR) has been good for radio broadcasting. But to get the permitting process with ISR, IPP until there are four factors that rated users broadcast radio frequency is very important and should receive priority handling and attention, namely 1).the licensing service was fast, easy and straightforward, 2).timely licencing process, 3).ability of officers to provide information in a clear and easy to understand, 4).ease ISR application delivery.

Key words : Radio Frequency Spectrum Broadcasting, Radio Station License (ISR), Quality of Service, Importance Performance Analysis

Abstrak— Pengaturan dan penataan frekuensi radio dimaksudkan agar penggunaannya sesuai peruntukan dan menghindari interferensi. Mekanisme pengaturan melalui ijin penggunaan spektrum frekuensi radio, khususnya untuk Radio Siaran diwajibkan mempunyai Izin Stasiun Radio (ISR) yang diterbitkan Direktur Jenderal SDPPI. Saat ini masih ditemukan pengguna frekuensi radio untuk Radio Siaran yang ilegal,

sehingga perlu dilakukan penelitian tentang pemenuhan proses perijinan khususnya untuk Radio Siaran. Survey dilakukan di Jakarta, Semarang, Batam dan Bali, dengan responden para penyelenggara Radio Siaran. Penelitian dilakukan dengan menganalisis Kualitas Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu penilaian kinerja dan kepentingan dari proses perijinan penggunaan spektrum frekuensi pada Izin Stasiun Radio (ISR). Kenyataan dilapangan, perijinan merupakan proses panjang, diawali mendapatkan IPP. Hasilnya adalah pemenuhan proses perijinan untuk mendapatkan Izin Stasiun Radio (ISR) untuk Radio Siaran sudah baik. Namun untuk proses perijinan mendapatkan IPP sampai dengan ISR ada empat faktor yang dinilai pengguna frekuensi radio siaran sangat penting dan harus mendapat prioritas penanganan dan perhatiannya, yaitu 1)Pelayanan perizinan dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit; 2)Proses perizinan tepat waktu; 3)).Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti; 4)..Kemudahan penyampaian permohonan ISR.

Kata-kata kunci : Spektrum Frekuensi Radio Siaran, Izin Stasiun Radio (ISR), Kualitas Layanan, IPA Analysis

I. PENDAHULUAN

Didalam Undang-undang nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi, antara lain mengatur Penyelenggaraan Telekomunikasi Khusus (ps7 ayat 1 huruf c), dengan memperhatikan perlindungan kepentingan dan keamanan negara, mengantisipasi perkembangan teknologi dan tuntutan global, dilakukan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan dan memperhatikan peran serta masyarakat (ps.7 ayat 2 huruf a,b,c dan d).

Penyelenggaraan telekomunikasi khusus dapat dilakukan oleh perseorangan, instansi pemerintah atau badan hukum selain penyelenggara jaringan telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa telekomunikasi (ps 8 ayat 2 huruf a,b dan c)

Penyelenggaraan telekomunikasi khusus dapat menyelenggarakan telekomunikasi untuk penyiaran (ps 9 ayat 3 huruf c). Dalam penjelasan undang-undang no 36 tahun 1999 tersebut, penyelenggara telekomunikasi khusus antara lain untuk keperluan radio siaran.

Alokasi spektrum frekuensi radio untuk radio siaran, diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.29/PER/M.KOMINFO/07/2009 tentang Tabel Alokasi Spektrum Frekuensi Radio Indonesia, yang disusun sesuai tabel alokasi spektrum frekuensi radio internasional untuk wilayah (region) 3 pada Article 5 Radio Regulation (RR) edisi tahun 2008 yang ditetapkan oleh International Telecommunication Union (ITU) (ps2.)

Spektrum frekuensi radio (frekuensi) adalah kumpulan pita frekuensi radio (PP53/2000), merupakan sumber daya yang sangat vital dan terbatas dalam dunia telekomunikasi. (Statistik smt 2/2011). Spektrum Frekuensi Radio adalah sumber daya alam terbatas, merupakan susunan pita frekuensi radio yang mempunyai frekuensi lebih kecil dari 3000 GHz sebagai satuan getaran gelombang elektromagnetik yang merambat dan terdapat dalam dirgantara (ruang udara dan antariksa. (statistik SDPPI semester I tahun 2012)

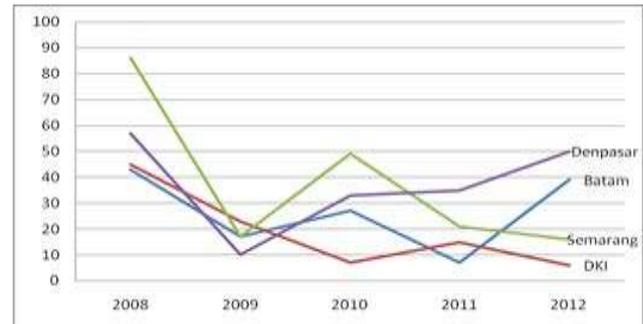
Penggunaan spektrum frekuensi radio antara lain untuk keperluan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi, penyelenggaraan telekomunikasi khusus, penyelenggaraan penyiaran, navigasi dan keselamatan, Amatir Radio dan KRAP, serta sistem peringatan dini bencana alam. (http://www.postel.go.id/artikel_c_7_p_1856.htm 16 Januari 2013).

Sifat spektrum frekuensi radio dapat merambat kesegala arah tanpa mengenal batas wilayah, sehingga alokasi penggunaan spektrum radio diatur harus sesuai peruntukannya, tidak saling mengganggu, dengan memperhatikan kaidah hukum nasional maupun internasional. Hal ini berimplikasi pada perlunya pengelolaan, pengaturan dan pengawasan penggunaan frekuensi di wilayah Indonesia (Statistik smt 2/2011).

Pengaturan dan penataan frekuensi dilakukan untuk menghindari terjadinya interferensi baik interferensi antar sistem maupun interferensi antar pengguna dalam suatu sistem. Tujuannya juga untuk efisiensi penggunaan spektrum frekuensi sehingga tidak terjadi pemborosan dalam pemakaiannya.

Berkaitan perlunya pengaturan dan penggunaan frekuensi radio, maka Izin/sertifikasi menjadi mekanisme seleksi dan kontrol terhadap masyarakat pengguna frekuensi. Terdapat tiga jenis izin/sertifikasi yang terkait dengan penggunaan frekuensi yaitu Izin Amatir Radio (IAR), Izin Komunikasi Radio Antar Penduduk (IKRAP) dan Sertifikat Komunikasi Amatir Radio (SKAR), diatur dalam Peraturan Menteri No.23/PER/M.KOMINFO/12/2010 tentang Perubahan PM No.17/PERM/M.KOMINFO/9/2005 tentang Tata Cara Perizinan dan Ketentuan Operasional Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio, antara lain menyatakan Izin Stasiun Radio (ISR) diterbitkan Direktur Jenderal dalam hal ini Dirjen SDPPI.

Prosedur permohonan izin penggunaan frekuensi radio dan standar waktu proses izin penggunaan frekuensi radio sebagai standar pemenuhan perizinan sudah ditentukan melalui Perdirjen Postel No.155/DIRJEN/2005. Namun data statistik Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika menunjukkan sampai Semester I tahun 2012 secara total ditemukan 950 pelanggaran atau naik 300% dari tahun sebelumnya. Pelanggaran penggunaan frekuensi dalam jumlah cukup besar dan lebih banyak dari tahun sebelumnya, antara lain di UPT Denpasar, sedangkan UPT yang biasanya mendapatkan temuan pelanggarannya relatif rendah, pada semester I tahun 2012 mendapatkan temuan pelanggaran cukup tinggi, antara lain UPT Batam.



Gambar 1. Grafik Penggunaan frekuensi ilegal di Batam, Denpasar, Semarang dan DKI Tahun 2008 s.d. tahun 2012

Grafik 1.1 menunjukkan di Denpasar dan Batam, pengguna frekuensi ilegal tahun 2012 meningkat sedangkan di Semarang dan Jakarta sudah menurun. Data masih kumulatif pengguna spektrum frekuensi radio, belum menunjukkan angka pelanggaran dari radio siaran. Secara keseluruhan data dapat dilihat pada tabel hasil penertiban di Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio kelas II Batam, Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio kelas I Jakarta, Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio kelas II Semarang dan Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio kelas II Denpasar yang menunjukkan masih banyak menggunakan frekuensi radio secara ilegal, ada yang tidak sesuai peruntukan dan izin yang sudah kedaluarsa.

Penelitian berkaitan dengan Pemenuhan Kualitas Layanan kepada Pengguna Frekuensi Radio dengan metode IPA telah dilakukan Puslitbang SDPPI tahun 2012 di 32 Propinsi yang fokusnya pemenuhan kualitas pelayanan dalam penanganan gangguan, namun khusus untuk Radio Siaran yang berkaitan dengan proses perijinan Izin Stasiun Radio (ISR) belum pernah dilakukan. Oleh karena itu pada penelitian ini akan memfokuskan pada Izin Stasiun Radio (ISR) khususnya untuk Radio Siaran.

Data dari masing-masing UPT secara keseluruhan tidak hanya Radio Siaran, namun dengan masih banyaknya penggunaan frekuensi secara ilegal dan tidak sesuai peruntukan, menunjukkan adanya kesengajaan penyelenggara tidak memenuhi ketentuan perijinan dan peruntukan frekuensi radio. Prosedur dan ketentuan perizinan sudah jelas, oleh karena itu, berdasarkan data dan asumsi teoritik, pertanyaan penelitian yang harus dijawab adalah : *“Bagaimana pemenuhan proses perijinan untuk Izin Stasiun Radio (ISR) khususnya untuk Radio Siaran”*

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi melalui persepsi penyelenggara radio siaran,

berkaitan dengan perijinan radio siaran (ISR) yang dapat menggambarkan angka indeks dari kinerja layanan Izin Stasiun Radio (ISR) untuk radio siaran.

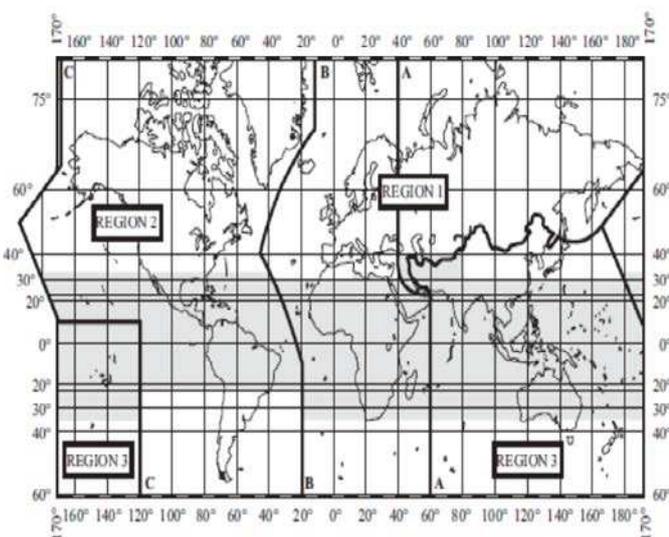
Ruang lingkup penelitian kebijakan bidang telekomunikasi, khususnya berkaitan dengan pemenuhan terhadap proses Izin Stasiun Radio (ISR) pada Radio Siaran.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Alokasi Spektrum Frekuensi Radio Indonesia

Alokasi spektrum frekuensi radio di Indonesia mengacu pada Tabel Alokasi Spektrum Frekuensi Radio Indonesia setelah dikeluarkan secara resmi oleh Himpunan Telekomunikasi Internasional (International Telecommunication Union /ITU), pada Peraturan Radio Edisi 2008 (Radio Regulation, edition of 2008).

Pembagian Wilayah Alokasi Spektrum Frekuensi Dunia.



Gambar 2. Pembagian Wilayah Alokasi Spektrum Frekuensi Dunia (Sumber: Lampiran PM Kominfo No.29/PER/M.Kominfo/07/2009 tgl 30 Juli 2009)

Tabel alokasi frekuensi adalah tabel yang berisi pengalokasian pita frekuensi radio di Indonesia secara rinci berdasarkan dinas-dinas sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Radio Internasional (Radio Regulation). Tabel alokasi frekuensi ITU terdiri dari tiga kolom, setiap kolom merupakan pembagian alokasi frekuensi dunia yang dinyatakan sebagai alokasi Wilayah ITU, dan sesuai dengan ketentuan International Telecommunication Union (ITU), untuk Indonesia masuk wilayah 3 (Region3) .

Indonesia masuk dalam Wilayah 3, dan Pita frekuensi 526.5-1606.5 kHz, dialokasikan untuk keperluan penyelenggaraan radio siaran analog AM (Amplitudo Modulation). Sedangkan Pita frekuensi 87.5–108 MHz dialokasikan untuk keperluan penyelenggaraan radio siaran analog Frequency Modulation (FM).

B. Tata Cara Perijinan Spektrum Frekuensi Radio

Spektrum frekuensi radio merupakan sumber daya alam terbatas dan strategis serta mempunyai nilai ekonomis tinggi sehingga harus dikelola secara efektif dan efisien guna memperoleh manfaat yang optimal dengan memperhatikan kaidah hukum nasional maupun internasional. Penggunaan

spektrum frekuensi radio harus sesuai dengan peruntukannya serta tidak saling mengganggu mengingat sifat spektrum frekuensi radio dapat merambat ke segala arah tanpa mengenal batas wilayah negara. Penggunaan spektrum frekuensi radio antara lain untuk keperluan penyelenggaraan jaringan telekomunikasi, penyelenggaraan telekomunikasi khusus, penyelenggaraan penyiaran, navigasi dan keselamatan, Amatir Radio dan KRAP, serta sistem peringatan dini bencana alam yang sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan perizinan spektrum frekuensi radio dilaksanakan dengan dukungan teknologi informasi berupa sistem data processing dan database penggunaan frekuensi radio nasional (Sistem Informasi Manajemen Frekuensi/SIMF), serta sistem pengawasan/monitoring penggunaan frekuensi radio yang tersebar di seluruh ibu kota provinsi.

Izin Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio meliputi :

1. Izin Pita Spektrum Frekuensi Radio (IPSFR)

IPSFR diberikan dalam bentuk pita frekuensi radio untuk jangka waktu 10 (sepuluh) tahun dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali selama 10 (sepuluh) tahun, diterbitkan oleh Menteri

2. Izin Stasiun Radio (ISR).

ISR diberikan dalam bentuk kanal frekuensi radio untuk jangka waktu 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali selama 5 (lima) tahun.. Diterbitkan oleh Direktur Jenderal

3. Izin Kelas (*class license*).

Izin Kelas diberikan kepada pengguna frekuensi yang mengoperasikan perangkatnya dengan ketentuan teknis tertentu sehingga penggunaan frekuensinya dapat dimanfaatkan secara bersama (sharing). Izin Kelas melekat pada sertifikat alat dan perangkat telekomunikasi yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal SDPPI.

Penelitian ini fokus pada Izin Stasiun Radio (ISR) yang dalam ketentuan permen no 23 tahun 2010 tersebut jangka waktu Izin Radio Siaran (ISR) maksimum 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang 1 (satu) kali selama 5(lima) tahun. Perpanjangan jangka waktu, a) berdasarkan hasil evaluasi dan b) diajukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum jangka waktu ISR berakhir.

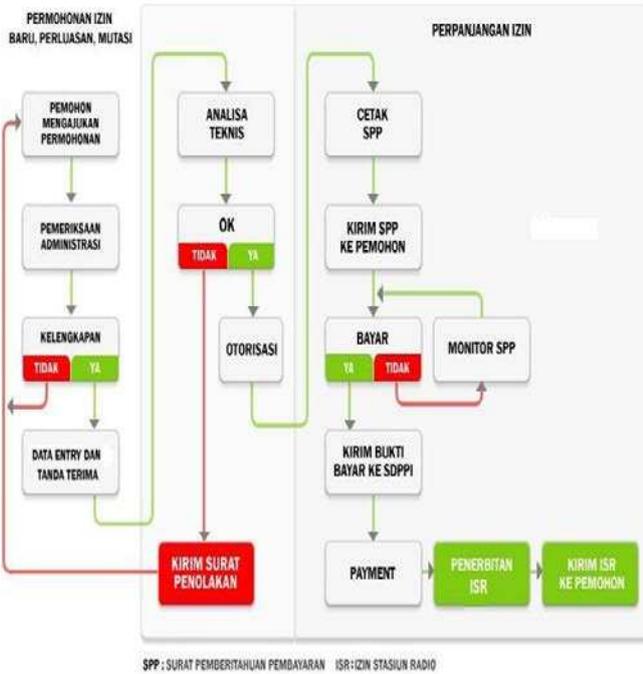
Hal ini juga diatur dalam PP No.53 tahun 2000 tentang penggunaan Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit, pada pasal 23 ayat (2) Izin stasiun radio untuk penggunaan spektrum frekuensi radio dalam bentuk kanal frekuensi radio diberikan untuk jangka waktu 5(lima) tahun dan dapat diperpanjang lagi 1(satu) kali selama 5 (lima) tahun.

Dalam ketentuan lain, apabila Izin Stasiun Radio waktu masa perpanjangan izin telah berakhir, pemegang ISR harus mengajukan permohonan baru, dan akan mendapat prioritas sepanjang masih sesuai dengan perencanaan penggunaan spektrum frekuensi radio melalui mekanisme evaluasi.(PM 23/2010, ps10 ayat (1),(2),(3),(4)). Secara garis besar dan merupakan Ketentuan Umum Perijinan Spektrum Frekuensi Radio adalah sebagai berikut :

1. Spektrum frekuensi radio adalah sumber daya alam terbatas yang dikuasai oleh negara.

2. Penggunaan spektrum frekuensi radio wajib memiliki Izin Stasiun Radio serta harus sesuai dengan peruntukannya dan tidak saling mengganggu.
 3. Penggunaan spektrum frekuensi radio bukan merupakan hak milik perseorangan, instansi pemerintah dan atau badan hukum.
 4. Penggunaan spektrum frekuensi radio harus sesuai dengan Izin Stasiun Radio dan dilarang merubah dan atau mengganti frekuensi radio, data administrasi dan data teknis stasiun radio yang telah tercantum dalam Izin Stasiun Radio.
 5. Perubahan data administrasi, perpindahan alamat/lokasi dan data teknis stasiun radio harus mendapatkan persetujuan dengan mengajukan permohonan perubahan kepada Direktur Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika.
 6. Izin Stasiun Radio atau salinannya wajib ditempatkan pada lokasi perangkat stasiun radio.
- Tata cara dan prosedur permohonan izin penggunaan frekuensi radio secara umum dapat di lihat pada diagram alir dibawah ini.

1. Surat permohonan (Kop Surat)
2. Surat Pernyataan kesanggupan membayar Biaya Hak Penggunaan Frekuensi (bermeterai).
3. Akta pendirian perusahaan
4. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
5. Gambar konfigurasi jaringan dan peta lokasi
6. Isian form A
7. Brosur (spesifikasi teknis) perangkat radio
8. Brosur (spesifikasi teknis) antena
9. Sertifikasi Standarisasi perangkat yang masih berlaku
10. IPP Prinsip yang masih berlaku (untuk Lembaga Penyiaran)



Gambar 3. Prosedur izin penggunaan frekuensi radio (Sumber: http://sdppi.kominfo.go.id/artikel_c_7_p_1856.htm)

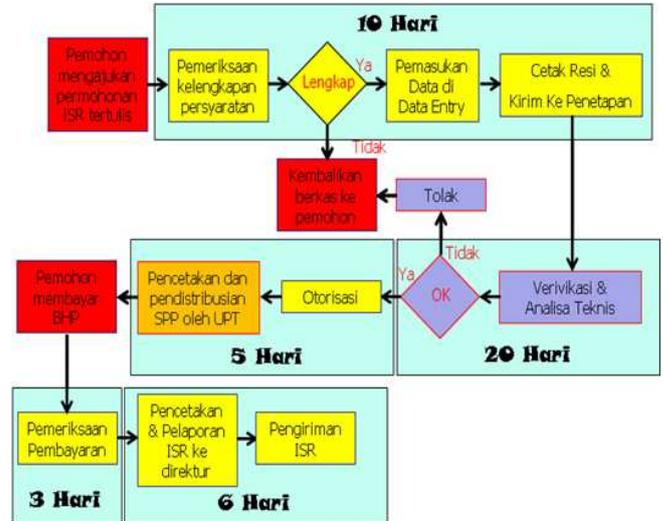
Standar mutu waktu proses izin penggunaan frekuensi radio secara umum dapat di lihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4. Standar waktu proses izin penggunaan frekuensi radio (Sumber: http://sdppi.kominfo.go.id/artikel_c_7_p_1856.htm)

C. Prosedur Perizinan dan Izin Baru

Syarat Permohonan Izin Stasiun Radio (ISR) Baru :



Gambar 5. Proses Perizinan, untuk Izin Stasiun Radio (ISR) (Sumber: Ditjen Postel)

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan berbagai variabel terhadap kinerja organisasi. Implikasi dari penggunaan IPA, akan dapat mengidentifikasi variabel/atribut dalam peningkatan jasa. Tujuan IPA untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna spektrum frekuensi radio mempengaruhi kepuasan dan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan.

Penggunaan IPA akan dicermati berdasarkan konsep kualitas layanan dan konsep Jasa sebagai berikut :

Kualitas dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai tingkat keunggulan, sehingga dalam pengukurannya dalam ukuran kebaikan. Kualitas layanan perizinan spektrum frekuensi radio siaran adalah sesuatu yang penilaiannya diputuskan oleh pengguna frekuensi radio siaran/penyelenggara radio siaran , didasarkan pada pengalaman pengguna frekuensi radio siaran selama melakukan proses perizinan. Dalam hal perizinan yang diukur adalah jasa yaitu layanan yang diterima pengguna frekuensi radio. Jasa yang berkualitas harus mampu memenuhi ekspektasi pengguna yang dapat dijelaskan melalui atribut kualitas atau dimensi kualitas salah satunya adalah Kinerja (Performance), yaitu tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk. Dalam penelitian ini akan mengukur kinerja melalui kepuasan penyelenggara radio siaran. Kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa menurut Rangkuti (2006) adalah penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat

kepentingan pelanggan. Dan menurut Kotler (2001:46) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan harapannya. Dengan memperhatikan definisi tentang kualitas jasa dan kepuasan pelanggan, ada kesamaan, yaitu membandingkan kinerja dan kepentingan,

Ada 10 (sepuluh) yang perlu diukur (*determinants of Service Quality*) yaitu *Reliability, Responsiveness, ompetence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding/Knowing the Customer, dan Tangibles* (A.Parasuraman, Valerie A.Z & L.Berry, 1985) Kemudian dilakukan penilaian ulang menjadi 5 (lima) dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* (A Parasuraman, L Berry dan Valerie A Zeithaml, 1991). Sehingga dalam penelitian ini, membandingkan kinerja dan harapan dari penyelenggara radio siaran dengan mengadopsi dimensi jasa menurut A Parasuraman, L Berry dan Valerie A Zeithaml, dapat digambarkan dalam lima dimensi, yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan), dimaksudkan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), maksudnya untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. *Assurance* (Jaminan), maksudnya mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
4. *Emphaty* (empati), maksudnya untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan karyawan.
5. *Tangible* (kasat mata), maksudnya untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi

III. METODE PENELITIAN

A. Model Penelitian

Model penelitian dengan menggunakan model Importance Performance Analysis (IPA) diperkenalkan oleh Martila dan James pada tahun 1977 untuk mengukur prioritas peningkatan kualitas jasa dalam hal ini layanan proses perijinan penggunaan frekuensi radio untuk radio siaran, dengan diagram Kartesius untuk memetakan penilaian pengguna spektrum frekuensi radio siaran, sehingga dapat diketahui faktor dominan yang berpengaruh terhadap kinerja layanan perizinan ISR dan digunakan untuk usulan perbaikan kinerja.

B. Teknik pengumpulan dan Sumber Data

Penentuan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*, yaitu sampel sudah ditentukan kriterianya. Sebelum dilakukan survey, dilakukan pra survey, untuk menyempurnakan data awal sebagai dasar penentuan obyek survey dengan melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut :

TABEL 1. INFORMAN PRA SURVEY PENELITIAN ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO SIARAN, 2013

Lokasi	Informan
Balmon Spekfreakrad Kelas I, jalan PKP Raya No.30 Ciracas, Cimanggis Jakarta	Bapak Mangu dan Bapak Candra dari Bagian Perencanaan dan Penanganan Gangguan
Balmon Spekfreakrad Kelas II Semarang	Kasi OPP Bapak Riadika Hanityawan, Yudi Purnomo Bagian Perencanaan dan Gangguan, Sugeng Sutyanto (PPNS), Wahyuwinarti dari Bag Layanan serta Kasubag TU dan Rumah Tangga
Kantor Balmon Frekuensi Radio Kelas II Denpasar Bali	Bapak I Nyoman Suweta Tenaya, SH
Balmon Frekuensi Radio Kelas II Batam	Ka Balmon Bapak Ir. Muhammad Sopingi, MM

Selanjutnya dilakukan survey, dengan metode *purposive sampling*, yaitu kriteria responden adalah penyelenggara radio siaran legal dengan pertimbangan, mempunyai pengalaman dalam proses pengajuan izin penggunaan frekuensi.

Sebelum dilakukan survey penelitian, dilakukan pra survey di 4 (empat) lokasi penelitian, hasilnya sebagai berikut :

1. Proses Perijinan.

Izin Stasiun Radio (ISR) merupakan kelanjutan dari proses perijinan diawali dari pengajuan izin Komisi Penyiaran Daerah (KPID) untuk mendapatkan IPP kemudian sebagai dasar diterbitkannya ISR, sehingga permasalahan perijinan perlu dicermati mulai diajukannya permohonan izin di KPID/KPI.

Saat ini proses pengajuan izin penggunaan frekuensi radio siaran sangat panjang, sehingga banyak keluhan dari penyelenggara radio. Antara lain, Pra FRB dianggap memperpanjang birokrasi.

Pada saat menerima IPP, seharusnya belum mengudara, namun melakukan siaran percobaan, yang akan dilakukan Evaluasi Uji Coba Siaran (EUCS), kemudian baru diterbitkan IPP Tetap. (Batam).

Menurut pejabat di lingkungan Balmonfreakrad, sumber masalah berkaitan dengan perijinan antara lain :

- a. Ada kevakuman pelayanan perizinan sebelum keluar Permen 15/2003
- b. Banyaknya pemancar murah, masyarakat banyak yang ahli merakit, memudahkan membuat radio
- c. Permasalahan perijinan sesungguhnya dimulai dari KPID
- d. Permasalahan yang terjadi bagi penyelenggara yang ingin memperpanjang karena ISR habis misalnya sudah 5 tahun, harus memulai dari awal lagi.
- e. Balmon seharusnya berpegang pada UU 36, bahwa penyelenggara yang tidak berijin harus ditangkap;
- f. Pengguna frekuensi AM yang akan migrasi ke FM memiliki kendala, antara lain :
 - 1) Lambat pengajuan untuk migrasi
 - 2) Kalah sama pemain baru
 - 3) Tidak ada prioritas, AM migrasi ke FM
 - 4) Ada yang bangkrut karena tidak dapat izin

- g. Terbantur sertifikasi, kadang tidak dapat ISR
- h. Radio harus memakai kanal yang sudah ditentukan

2. Peran Balmonfrekrad pada proses perijinan

Keterlibatan Balmon dalam perijinan menanggapi usulan pemohon dalam EDP terkait usulan alokasi spectrum menginformasikan kanal yang tersedia, namun tidak mengalokasikan spektrum kepada pemohon, karena akan alokasi spektrum frekuensi akan ditentukan saat FRB. Selanjutnya sebagai peserta dalam FRB, yang akan menentukan alokasi frekuensi. Dari hasil diskusi di lingkungan Balmon Jakarta, Semarang, Batam dan Bali, menyatakan, yang sangat penting adalah bagaimana pelayanan perijinan untuk Dinas Penyiaran tidak memakan waktu lama. Fungsi Balmon dalam EUCS untuk pengukuran Teknis

Penyebab penggunaan frekuensi radio ilegal :

1. Tidak mengetahui KM 15/2003 tentang Rencana Master Plan
2. Radio ilegal sulit dihilangkan, karena suaranya tidak kontinyu
3. Adanya jual beli radio. Dilakukan melalui mekanisme jual beli saham yang diakomodir oleh UU PT
4. Ketersediaan kanal. Misalnya kanal yang tersedia 34, sedangkan permintaan melebihi 34.

Berdasarkan hasil pra survey, mengemuka, supaya diteliti dan sangat penting adalah bagaimana pelayanan perijinan untuk Dinas Penyiaran tidak memakan waktu lama. Sehingga penelitian tidak hanya berkisar pada ISR namun mencermati seluruh proses perijinan, yang diawali dari pengajuan ijin melalui KPID. Kuesioner untuk menjangkau data kuantitatif analisis IPA tetap berkisar kualitas layanan perizinan ISR, sedangkan untuk mendukung pembahasan proses perijinan dijangkau melalui kuesioner terbuka dan wawancara.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada penyelenggara radio siaran, wawancara dengan pengurus PRRSNI dan Pejabat di lingkungan Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio.

C. Teknik Analisis Data

Alat ukur dengan Skala Likert yang menggunakan skala ordinal kemudian dikonversi ke skala interval. Transformasi data ordinal yang menunjukkan kategorisasi/ penamaan ke interval yaitu kategorisasi yang bermakna dengan *Method of Successive Interval(MSI)* yang dikemukakan oleh *W.L.Hays (1976)*, selanjutnya analisis data menggunakan Importance-Performance Analysis (John A. And John C James,1977:77-79), atau Analisis Tingkat Harapan dan Kinerja. Analisis *Importance* dan *Performance Matrix*, meliputi penilaian sebagai berikut :

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.

1. Tingkat Kinerja (*Performance*):

Kinerja 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.

TABEL 2. OPERASIONAL VARIABEL

	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran, Kinerja dan Kepentingan pelanggan	RELIABILITY (Keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.	1. Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin; 2. Pelayanan perizinan dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit; 3. Proses perizinan selesai tepat waktu
	RESPONSIVENESS (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat.	1. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna; 2. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti; 3. Kompetensi dan kecakapan petugas loket dalam melayani pengguna
	ASSURANCE (Jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanankaryawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan	1. Tidak ada pihak perantara (broker) dalam pengurusan izin. 2. Kemampuan petugas memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas
	EMPHATY (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pengguna serta perhatian yang diberikan karyawan	1. Kemudahan penyampaian permohonan ISR; 2. Perhatian petugas secara khusus melayani permintaan perizinan pengguna
TANGIBLE (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi	1. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi perizinan; 2. Kemudahan pembayaran BHP Frekuensi Radio; 3. Kualitas cetakan ISR yang diterima	

Dari (13) tigabelas variabel tersebut diatas, telah diuji ke lokasi penelitian, melalui wawancara dengan pejabat di lingkungan BalmonFrekrad Jakarta, Batam, Semarang dan Bali. Secara umum, informan menyatakan bahwa perijinan untuk radio siaran seyogyanya diteliti secara menyeluruh, mulai dari pengajuan ijin ke KPID/KPI sampai mendapatkan IPP Tetap untuk diajukan ISR.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Interpretasi Data

1. Penilaian Kinerja Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran.

Berdasarkan penilaian Kinerja Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran dari pengguna frekuensi radio siaran di Jakarta, Batam, Semarang dan Denpasar dapat disampaikan sebagai berikut :

TABEL 3. NILAI INDEKS TERHADAP KINERJA (PERFORMANCE) KUALITAS LAYANAN PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO SIARAN (ISR)

Pernyataan	Kinerja (Performance)					Indeks Kinerja
	SB	B	CB	KB	TB	
Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin	7	13	8	1	0	4,21
Pelayanan perizinan dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit	3	11	12	2	1	3,08
Proses perizinan selesai tepat waktu	1	9	11	4	4	2,59
Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna	1	11	12	4	1	3,21
Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	4	12	9	3	1	3,21
Kompetensi dan kecakapan petugas loket dalam melayani pengguna	4	16	8	1	0	4,05
Tidak ada pihak perantara (broker) dalam pengurusan izin	10	11	5	2	1	3,21
Kemampuan petugas memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas	1	17	7	4	0	3,59
Kemudahan penyampaian permohonan ISR	2	16	6	3	2	2,92
Perhatian petugas secara khusus melayani	3	16	8	2	0	3,9

Pernyataan	Kinerja (Performance)					Indeks Kinerja
	SB	B	CB	KB	TB	
permintaan perizinan pengguna						
Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi perizinan	2	17	7	2	1	3,21
Kemudahan pembayaran BHP Frekuensi Radio	17	7	4	1	0	4,21
Kualitas cetakan ISR yang diterima	14	11	1	3	0	3,73

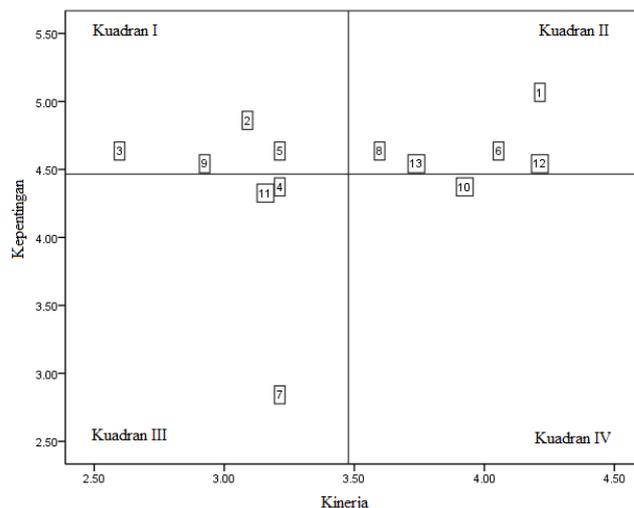
2. Penilaian Kepentingan terhadap Kualitas Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran

Hasil penilaian Kepentingan dari atribut/variabel Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran dari pengguna frekuensi radio siaran di Jakarta, Batam, Semarang dan Denpasar dapat disampaikan sebagai berikut:

TABEL 4. NILAI INDEKS TERHADAP KEPENTINGAN (IMPORTANCE) KUALITAS LAYANAN PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO SIARAN (ISR)

Pernyataan	Kepentingan (Importance)					Indeks Kepentingan
	SP	P	CP	KP	TP	
Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin	24	5	0	0	0	5,06
Pelayanan perizinan dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit	24	5	0	0	0	4,86
Proses perizinan selesai tepat waktu	25	3	1	0	0	4,63
Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna	20	7	2	0	0	4,37
Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti	20	8	1	0	0	4,63
Kompetensi dan kecakapan petugas loket dalam melayani pengguna	16	12	1	0	0	4,63
Tidak ada pihak perantara (broker) dalam pengurusan izin	19	9	0	0	1	2,84
Kemampuan petugas	20	8	1	0	0	4,63

Pernyataan	Kepentingan (Importance)					Indeks Kepentingan
	SP	P	CP	KP	TP	
memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas						
Kemudahan penyampaian permohonan ISR	20	9	0	0	0	4,54
Perhatian petugas secara khusus melayani permintaan perizinan pengguna	18	9	2	0	0	4,37
Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi perizinan	16	11	2	0	0	4,37
Kemudahan pembayaran BHP Frekuensi Radio	20	9	0	0	0	4,54
Kualitas cetakan ISR yang diterima	20	9	0	0	0	4,54



Gambar 6. Diagram kartesius Kualitas Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran (ISR)

Berdasarkan diagram 6. posisi masing-masing variabel dapat dijelaskan sesuai posisi dalam kuadran, sebagai berikut :

Kuadran I: Prioritas Utama (Concentrate Here)

Faktor-faktor yang terletak di kuadran I, *Concentrate Here (high importance & low satisfaction)*. Faktor2 yang terletak di kuadran ini dianggap sebagai faktor yang **sangat penting** oleh konsumen, namun kondisi saat ini **belum memuaskan** sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumberdaya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran I merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Dari tigabelas faktor, empat yang masuk kategori ini yaitu *Pelayanan perizinan dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit (var 2/3,08;4,86), Proses perizinan selesai tepat waktu (var 3/ 2,59;4,63), Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti (3,21;4,63) dan Kemudahan penyampaian permohonan ISR (var 9/ 2,92;4,54).*

1. Pelayanan perizinan dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit, merupakan bagian dimensi reliability, mengukur kemampuan dinilai sangat penting, namun kinerja saat ini belum memuaskan. (3,08;4,86), Penyelenggara radio siaran menilai pelayanan perizinan, diawali dari permohonan ijin penggunaan frekuensi radio siaran melalui KPID/KPI yang selanjutnya dilaksanakan Evaluasi deDengar Pendapat (EDP). Bagi penyelenggara radio siaran, evaluasi dengar pendapat dengan menyertakan berbagai unsur yang dilaksanakan KPID dianggap sebagai salah satu tahapan yang tidak perlu dan memperpanjang proses, karena pada akhirnya rekomendasi hasil EDP belum menjadi jaminan mendapatkan alokasi frekuensi. Permasalahan ini sudah diperkirakan oleh para pejabat di lingkungan Balmonfrekrad di Jakarta, Semarang, Batam dan Bali sehingga, untuk melihat proses perijinan harus mulai dari awal, karena pada dasarnya untuk ISR tidak ada masalah. Hal ini perlu mendapat prioritas peningkatan layanan, karena sangat penting Lihat Permen Kominfo No.28/P/M.Kominfo/09/2008

B. Importance-Performance Analysis (IPA)

Importance - Performance Analysis (IPA) berdasarkan hasil penilaian pengguna frekuensi radio siaran terhadap Kinerja dan Kepentingan setiap atribut Layanan Perizinan Frekuensi radio Siaran., pada Tabel 3.3.

TABEL 5. INDEKS KINERJA DA KEPENTINGAN KUALITAS LAYANAN PERIZINAN SPEKTRUM FREKUENSI RADIO

Variabel	Kinerja (Performance)	Kepentingan (Importance)
1	4,21	5,06
2	3,08	4,86
3	2,59	4,63
4	3,21	4,37
5	3,21	4,63
6	4,05	4,63
7	3,21	2,84
8	3,59	4,63
9	2,92	4,54
10	3,9	4,37
11	3,21	4,37
12	4,21	4,54
13	3,73	4,54
Rata-rata	3,47	4,46

Data pada tabel 5. menjadi dasar pembuatan pemetaan posisi kualitas layanan pada diagram sebagai berikut :

2. Proses perizinan selesai tepat waktu (var 3/ 2,59;4,63), Faktor berkaitan dengan perijinan tepat waktu mendapat penilaian kinerja terendah (2,29) , karena pada kenyataannya proses tidak sesuai dengan tahapan waktu yang ditentukan dalam PP No.50 tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Swasta. untuk mendapatkan Ijin penyelenggaraan Penyiaran (IPP) yang kemudian akan digunakan untuk mendapatkan Izin Siaran Radio (ISR).
3. Variabel 5: Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti (3,21;4,63) Faktor kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti, kinerjanya dinilai kurang memuaskan (3,21), terutama dirasakan saat penyelenggara radio siaran sulit menghubungi call center
4. Kemudahan penyampaian permohonan ISR (var 9/ 2,92;4,54). Kemudahan penyampaian permohonan ISR kinerjanya mendapat penilaian rendah (2,92), namun penyelenggara menilai dari awal sejak permohonan disampaikan melalui KPID, sementara sebenarnya penilaian sejak mendapatkan IPP. Apabila hanya saat mengurus ISR, sudah tidak ada masalah.
4. Kemudahan pembayaran BHP Frekuensi Radio (4,21;4,54), Kemudahan pembayaran BHP sangat penting, karena akan memperlancara penerbitan ISR.. saat ini kinerjanya sudah baik, karena dapat dilakukan melalui Bank
5. Kualitas cetakan ISR yang diterima (3,73;4,54). Penilaian terhadap kualitas cetakan pada kriteria cukup baik, karena masih ada yang menyatakan kualitas cetakan ISR masih kurang baik (Semarang) terutama kertasnya. Sehingga, walau posisi pada kuadran II, perlu terus ditingkatkan .

Kuadran III: Prioritas Rendah

Kuadran III “Low Priority” (Low Importance & Low Satisfaction). Faktor-faktor yang terletak di kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut. Ada tiga faktor yang masuk kuadran III, yaitu :

1. Faktor Kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna(3,21;4,37), dalam penilaian petugas lebih dipengaruhi birokrasi yang sudah terstruktur, dan harus dilakukan secara administratif.
2. Tidak ada pihak perantara (broker) dalam pengurusan izin. (3,21;2,84), Sesuai PP 53 tahun 2000 pasal 25 ayat (1) menyatakan Pemegang alokasi frekuensi radio yang telah diperolehnya kepada pihak lain, dan ayat (2) menyatakan Izin stasiun radio tidak dapat dialihkan kepada pihak lain kecuali ada persetujuan dari Menteri. Artinya, tidak ada jual beli atau pengalihan langsung penggunaan frekuensi. Oleh karena itu, pengguna spektrum frekuensi radio harus mengajukan permohonan sendiri. Bagi pengguna frekuensi, broker kurang penting, karena segala ketentuan menyangkut persyaratan ISR harus diurus sendiri.
3. Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi perizinan (3,21;4,37) Formulir aplikasi perizinan sudah dianggap mudah dimengerti.

Kuadran IV : Berlebihan

Kuadran IV “Possible Overkill” (Low Importance & High Satisfaction). Faktor-faktor yang terletak di kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

Dalam kategori ini hanya ada satu faktor, yaitu *Perhatian petugas secara khusus melayani permintaan perizinan pengguna* (3,9;4,37). Dalam pelayanan perijinan terutama ISR, prosedur sudah jelas, hanya diperlukan bukti pelunasan BHP, maka ISR akan segera dicetak dan disampaikan ke penyelenggara radio melalui Balmonfrekrad terdekat. Faktor ini masuk kadran IV, yang dianggap tidak terlalu penting, sehingga peningkatan layanan dapat dialihkan ke lainnya, antara lain kemudahan penyampaian permohonan ISR, dimana pada saat dilakukan penelitian ini, ada masalah misalnya di Bali, ada permohonan pindah alamat , di ISR

Kuadran II: Pertahankan Prestasi.

Kuadran II, *Keep up The Good Work (High importance & high satisfaction)*. Faktor-faktor yang terletak di kuadran II, dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen, sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Ada 5(lima) variabel yang mendapat penilaian kinerjanya sudah baik sesuai dengan ekspektasi pengguna frekuensi, yaitu *Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin* (4,21;5,06), *Kompetensi dan kecakapan petugas loket dalam melayani pengguna* (4,05;4,63), *Kemampuan petugas memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas* (3,59;4,63), *Kemudahan pembayaran BHP Frekuensi Radio* (4,21;4,54), *Kualitas cetakan ISR yang diterima* (3,73;4,54). Kelima faktor tersebut terkait dengan ISR, yang saat ini BHP sudah dibayar melalui Bank, dan ISR akan langsung dicetak dan diterima penyelenggara radio siaran, melalui Balmonfrekrad.

1. Sikap petugas dalam memberikan informasi dan keterangan mengenai pengurusan pelayanan izin kinerjanya saat ini mendapat penilaian baik (4,21). Hal ini ditunjang dengan sarana (4,21;5,06),
2. Kompetensi dan kecakapan petugas loket dalam melayani pengguna (4,05;4,63). Dalam hal pelayanan proses Ijin Stasiun Radio, sesuai dengan ketentuan PP 53, petugas akan meneliti dengan menyertakan salinan ijin prinsip (IPP) dan sudah melakukan pembayaran sesuai dengan Surat Pemberitahuan Pembayaran (SPP). Sehingga apabila ketentuan tersebut dipatuhi, proses penerbitan Izin Stasiun Radio (ISR) akan langsung diproses.
3. Kemampuan petugas memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas (3,59;4,63), Pendapat ini disampaikan responden terkait dengan proses Izin Stasiun Radio (ISR). Setelah persyaratan permohonan ISR lengkap, akan segera dicetak dan dikirim ke pemohon melalui Balmonfrekrad setempat.

belum ada perubahan, masih alamat yang lama dan salah ketik penanggungjawab penyelenggara radio siaran.

B. Pembahasan.

Untuk menjawab pertanyaan penelitian, "Bagaimana pemenuhan proses perijinan untuk Izin Stasiun Radio (ISR) khususnya untuk Radio Siaran", perlu dibahas setiap variabel/atribut setiap dimensi yang berpengaruh terhadap kinerja Layanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA).

1. Dimensi *Realibility* (Keandalan)

Dimensi *Realibility* merupakan penilaian penyelenggara radio siaran terhadap kemampuan *pemerintah* dalam memberikan jasa /layanan yang tepat dan dapat diandalkan selama proses perijinan. Pejabat di lingkungan Balmonfrekrad dan Penyelenggara Radio Siaran, menyatakan proses perijinan harus dilihat menyeluruh mulai dari pengajuan permohonan ke KPID/KPI.karena karena pada dasarnya untuk ISR tidak ada masalah. Sikap petugas dalam memberikan informasi dinilai sangat penting dan kondisi saat ini kinerjanya sangat baik, mempermudah dan tidak berbelit. Namun dalam proses perijinan untuk mendapatkan IPP, kinerjanya dianggap masih kurang baik, dalam hal ini misalnya Evaluasi Dengar Pendapat (EDP), yang melibatkan banyak unsur, dianggap kurang ada manfaatnya, karena penyelenggara radio dalam pengajuan ijin sudah menyertakan kelayakan dan persetujuan lingkungan, hanya membuang waktu dan biaya. Penyelenggara radio siaran (Bali) berharap, kanal/frekuensi sudah dapat diketahui saat EDP, sehingga tidak menunggu sampai FRB. Namun EDP merupakan kebijakan pemerintah melalui Peraturan Menkominfo No. 28/P/M.KOMINFO/09/2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Perijinan Penyelenggaraan Penyiaran yang hasilnya rekomendasi kelayakan penyelenggaraan penyiaran, untuk diajukan dalam FRB

Pelayanan perizinan mudah dan tidak berbelit bagi pengguna dinilai Penting karena akan berpengaruh terhadap jangka waktu proses perijinan. Saat ini kinerjanya dinilai cenderung kurang memuaskan.. Penyelenggara radio menilai pelayanan perijinan merupakan proses cukup panjang, salah satu penyebab, menurut Ketua KPID Batam, masih kurangnya persyaratan administrasi saat pengajuan, sehingga yang seharusnya proses administrasi 14 hari tidak terpenuhi. Kondisi saat ini penilaian *Proses perizinan selesai tepat waktu kurang memuaskan*, Faktor berkaitan dengan perijinan tepat waktu mendapat penilaian kinerja terendah (2,29) , karena pada kenyataannya proses tidak sesuai dengan tahapan waktu yang ditentukan dalam PP No.50 tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Penyiaran Lembaga Penyiaran Swasta. untuk mendapatkan Ijin penyelenggaraan Penyiaran (IPP) yang kemudian akan digunakan untuk mendapatkan Izin Siaran Radio (ISR).

2. Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* berkaitan penilaian penyelenggara radio siaran terhadap daya tanggap, untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cepat. Daya tanggap terhadap saat ini dinilai

penting, antara lain tanggap terhadap keluhan, Kinerja saat ini dinilai *Cukup Baik (3,21) namun masih kurang memuaskan*. Keberadaan kanal dan frekuensi. seharusnya KPID sudah menginformasikan ada atau tidaknya kanal/frekuensi (PRSSNI BALI) dan sudah selayaknya penyelenggara radio siaran dapat diberitahu kapan akan dilaksanakan FRB, sehingga memepertanyakan fungsi KPID.

Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti kinerjanya dinilai kurang memuaskan , terutama dirasakan saat penyelenggara radio siaran sulit menghubungi.call center.. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti; (K1)

Hal tersebut dinilai Penting(4,63), sedang saat ini kinerja Cukup Baik (3,21)namun masih cenderung kurang memuaskan, karena penyelenggara radio siaran sulit menghubungi petugas di Jakarta. Agak terbantu oleh keberadaan Balmonfrekrad, untuk mendapatkan penjelasan. Sehingga beberapa penyelenggara radio (Bali, Batam, Semarang) mengusulkan, pengurusan administrasi dapat melalui Balmonfrekrad setempat.

Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti (3,21;4,63) Faktor kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti, kinerjanya dinilai kurang memuaskan (3,21), terutama dirasakan saat penyelenggara radio siaran sulit menghubungi.call center..saat dilakukan survey, Ditjen SDPPI sedang melaksanakan perpindahan gedung, yang sekarang sudah difungsikan

Kompetensi dan kecakapan petugas loket dalam melayani pengguna dinilai Penting (4,63) dan kinerja Baik (4,05), terkait dengan pengurusan ISR.

Dalam hal pelayanan proses Ijin Stasiun Radio, sesuai dengan ketentuan PP 53, petugas akan meneliti dengan menyertakan salinan ijin prinsip (IPP) dan sudah melakukan pembayaran sesuai dengan Surat Pemberitahuan Pembayaran (SPP). Sehingga apabila ketentuan tersebut dipatuhi, proses penerbitan Izin Stasiun Radio (ISR) akan langsung diproses.

3. Dimensi *Assurance* (Jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan

Perantara (broker) dalam pengurusan izin Tidak Penting karena pasti akan membebani biaya tambahan, sementara prosedur pengajuan ijin frekuensi sudah jelas. Penilaian terhadap Kinerja Cukup Baik (3,21), artinya selama pengurusan ijin, para penyelenggara radio siaran mampu mengurus sendiri, terlayani dengan baik sampai ijin diterbitkan. Sesuai PP 53 tahun 2000 pasal 25 ayat (1) menyatakan Pemegang alokasi frekuensi radio yang telah diperolehnya kepada pihak lain, dan ayat (2) menyatakan Izin stasiun radio tidak dapat dialihkan kepada pihak lain kecuali ada persetujuan dari Menteri. Artinya, tidak ada jual beli atau pengalihan langsung penggunaan frekuensi. Oleh karena itu, pengguna spektrum frekuensi radio harus mengajukan permohonan sendiri. Bagi pengguna frekuensi, broker kurang penting, karena segala ketentuan menyangkut persyaratan ISR harus diurus sendiri.

Kemampuan petugas memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas dinilai Penting (4,63), karena akan berpengaruh terhadap jangka waktu penyelesaian, diantaranya pemohon sangat berharap petugas mampu memberikan penjelasan apabila ada kekurangan persyaratan yang harus dipenuhi serta konsekuensi apabila kekurangan tidak dipenuhi oleh pemohon. Misalnya perlunya perunya akta pendirian badan hukum, sering dipertanyakan, kenapa IMB perlu, demikian juga sertifikasi perangkat yang digunakan. Penilaian terhadap kinerja saat ini sudah Baik (3,59).

Kemampuan petugas memberikan pelayanan izin secara menyeluruh dan tuntas (3,59;4,63), Pendapat ini disampaikan responden terkait dengan proses Izin Stasiun Radio (ISR). Setelah persyaratan permohonan ISR lengkap, akan segera dicetak dan dikirim ke pemohon melalui Balmonfrekrad setempat.

4. Dimensi *Empathy* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pengguna serta perhatian yang diberikan karyawan.

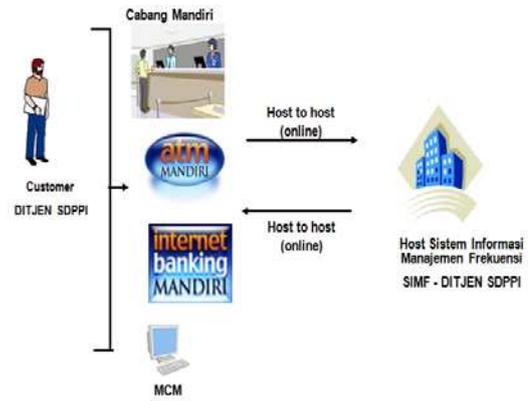
Kemudahan penyampaian permohonan ISR kinerjanya mendapat penilaian rendah (2,92), namun penyelenggara menilai dari awal sejak permohonan disampaikan melalui KPID, sementara sebenarnya penilaian sejak mendapatkan IPP. Apabila hanya saat mengurus ISR, sudah tidak ada masalah.

Dalam pelayanan perijinan terutama ISR, prosedur sudah jelas, hanya diperlukan bukti pelunasan BHP, maka ISR akan segera dicetak dan disampaikan ke penyelenggara radio melalui Balmonfrekrad terdekat. Peningkatan layanan dapat dialihkan ke lainnya, antara lain kemudahan penyampaian permohonan ISR, dimana pada saat dilakukan penelitian ini, ada masalah misalnya di Bali, ada permohonan pindah alamat di ISR belum ada perubahan, masih alamat yang lama dan salah ketik penanggungjawab penyelenggara radio siaran.

5. Dimensi *Tangible* (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi

Kemudahan pengisian dan penggunaan formulir aplikasi perizinan sudah dianggap mudah dimengerti demikian juga untuk pembayaran BHP frekuensi.

Dalam rangka mempermudah pengguna frekuensi radio selaku wajib bayar dalam membayar BHP frekuensi radio setiap tahunnya dan mencegah timbulnya sanksi denda atas keterlambatan pembayaran BHP frekuensi radio, Ditjen SDPPI bekerjasama dengan Bank Mandiri telah membangun sistem pembayaran BHP Frekuensi Radio yang terkoneksi secara langsung (on-line) dengan Bank Mandiri, yaitu fasilitas pembayaran SPP BHP frekuensi radio melalui sistem host-to-host. Data transaksi setoran BHP Frekuensi Radio di Bank Mandiri secara otomatis ter-update pada server database Sistem Informasi Manajemen Frekuensi (SIMF) Ditjen SDPPI. Dengan demikian proses penerbitan Izin Stasiun Radio (ISR) baru maupun perpanjangan menjadi lebih cepat dan mudah. Pembayaran melalui Host-to-Host tersebut dapat dilakukan pada Kantor Cabang Bank Mandiri, ATM Mandiri atau Internet Banking Perusahaan.



Gambar7. Skema Pembayaran BHP Frekuensi Radio.

Penilaian terhadap kualitas cetakan pada kriteria cukup baik, karena masih ada yang menyatakan kualitas cetakan ISR masih kurang baik (Semarang) terutama kertasnya. Sehingga, walau posisi pada kuadran II, perlu terus ditingkatkan.

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada empat faktor yang kinerjanya mendapat penilaian kurang baik dan perlu ditingkatkan, yaitu 1).Pelayanan perizinan dilakukan dengan cepat, mempermudah dan tidak berbelit,2).Proses perijinan tepat waktu, 3).Kemampuan petugas dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti serta 4). Kemudahan penyampaian permohonan ISR.

B. Implikasi Penelitian

Ada dua Undang-undang yang terkait dengan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Siaran, yaitu Undang-undang No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan Undang-undang No.32 tahun 2002 tentang Penyiaran. ISR dapat diterbitkan Ditjen SDPPI setelah mendapatkan IPP yang diterbitkan Ditjen PPI.

Pemahaman terhadap per Undang2an dan kebijakan berkaitan dengan proses perijinan penggunaan frekuensi, belum sepenuhnya dipahami oleh penyelenggara radio siaran. Persepsi, pemahaman dan penguasaan materi perundang-undangan perlu ditingkatkan, disamakan diantara institusi sehingga mampu menjelaskan dan menjawab persoalan yang dihadapi para penyelenggara radio siaran.

Berdasarkan kondisi nyata lapangan dan saran Bapak Rudi Hendarwin dari Ditjen SDPPI perlu dilakukan penelitian lebih lanjut, proses perijinan secara komprehensif, mengapa proses perijinan di Indonesia memakan waktu lama. Penelitian perlu melibatkan Ditjen SDPPI, Ditjen PPI, KPI/KPID, Balai Monitor Spektrum Frekuensi Radio, PRSSNI dan Penyelenggara Radio Siaran.

C. Saran

1. Pemerintah (Ditjen SDPPI)

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dan implikasi penelitian, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian pemerintah c.q Ditjen SDPPI, antara lain :

a. Masalah tepat waktu proses perijinan.

Data lapangan, meliputi keseluruhan proses perijinan, proses mendapatkan IPP dan ISR. Khusus untuk ISR sudah bagus namun proses sampai dengan IPP kualitas layanannya perlu ditingkatkan.

b. Melakukan pemutahiran Data Base penyelenggara radio siaran berkaitan dengan ditemukannya salah tulis alamat dan penanggung jawab penyelenggara radio siaran.

c. Proses perizinan penggunaan spektrum frekuensi untuk ISR merupakan kelanjutan dari proses mendapatkan IPP yang prosesnya di Ditjen PPI. Terkait hal ini, koordinasi sangat diperlukan dalam sosialisasi perijinan.

d. Kesalahpahaman dalam menyikapi rekomendasi kelayakan oleh sebagian besar penyelenggara radio siaran perlu ditanggapi serius. Dalam hal ini fungsi Balmon sangat penting untuk memberikan pemahaman antara Rekomendasi Kelayakan dan Penetapan Frekuensi.

e. Keberadaan Balmon sangat mendukung untuk sosialisasi Kebijakan bidang frekuensi

2. Penyelenggara Radio Siaran

a. Memahami Undang-undang dan Ketentuan yang berkaitan dengan perijinan radio siaran

b. Memenuhi ketentuan persyaratan administrasi untuk menghindari jangka waktu proses yang lama akibat kekurangan administrasi yang harus dilampirkan

DAFTAR PUSTAKA

A.Pasuraman, Valerie A Zeithaml, dan Leonard L Berry (1985), *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, Journal of Marketing Vol.49 (Fall 1985),41-50.

A.Pasuraman, Valerie A Zeithaml, dan Leonard L Berry (1991), *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, Journal of Retailing, Vol 67 No.4 Winter 1991.

Freddy,Rangkuti (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama

Husein,Umar (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta

Supranto,J (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Kotler,Philip (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Prentice-Hall., Ed.Indonesia

Kitcharoen,Krisna ,2004, The Importance – Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departemens of Private Universities in Thailand, ABAC Journal Vol 24, No.3 (September-December,2004 pp.20-46)

Riduwan (2002). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung, Alfabeta

Regulasi:

Undang-undang No.36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi.

Undang-undang No,32 tahun 2002 tentang Penyiaran.

PP No.52 tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi.

PM No.17/PER.M.KOMINFO/9/2005 tentang Tata Cara Perizinan dan Ketentuan Operasional Penggunaan Spektrum Frekuensi Radio.

PM. No.23/PER.KOMINFO/12/2010 tentang Perubahan PM No.17/PER.M.KOMINFO/9/2005

Peraturan Menteri Kominfo No.29 Tahun 2009 Tabel Alokasi Spektrum Frekuensi Radio Indonesia.