



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PERIZINAN FREKUENSI RADIO PADA LAYANAN DINAS
TETAP DI DIREKTORAT OPERASI SUMBER DAYA**

TESIS

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

INDAH PRIBADINI PUSPITASARI

55114320077

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PERIZINAN FREKUENSI RADIO PADA LAYANAN DINAS
TETAP DI DIREKTORAT OPERASI SUMBER DAYA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

U N I V E R S I T A S

M E R C U B U A N A

**INDAH PRIBADINI PUSPITASARI
55114320077**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**

ABSTRACT

Radio frequency licensing can not only conducted through Integrated Service Center of Directorate General of Resources Management and Postal and Information Technology Equipment (DG-SDPPI), but also online through e-licensing. The implementation of e-licensing still indicated some problems such as corrupt behavior and mal-administration, licensing applications that are not timely due and the existence of customer complaints that have not been handled. The study discusses the influence of Information Technology (X_1) and Service Quality (X_2) to Community Satisfaction (Y) on frequency licensing for fixed services at DG-SDPPI. Quantitative research is using survey research method. Collecting primary data with likert scale. The population in the study were radio frequency users of Fixed Services especially on Microwave Link and Broadband Wireless Access with simple random sampling technique got 70 responders as the sample. The result shows the Y influenced by two independent variables that is X_1 and X_2 equal to 58.4%, and there is 41.6% influence from other factors. Information technology variable, the most powerful dimension is the Computer to the Past Experiences on the variable Y , while the Service Quality variables, the most powerful dimension is the Attitude and Behavior to the Past Experiences on variable Y .

Keywords : *Frequency Licensing, E-Licensing, Information Technology, Service Quality, Community Satisfaction*

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Pelayanan perizinan frekuensi radio tidak hanya dapat dilakukan melalui Pusat Pelayanan Terpadu Ditjen SDPPI secara *offline*, tetapi juga dapat dilakukan secara *online* melalui *e-licensing*. Walaupun sudah penerapan *e-licensing* namun masih terindikasi beberapa permasalahan diantaranya perilaku koruptif dan mal-administrasi, permohonan perizinan tidak tepat waktu serta keluhan pelanggan yang belum tertangani. Penelitian membahas pengaruh teknologi informasi (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada perizinan frekuensi radio layanan Dinas Tetap. Penelitian bersifat kuantitatif dengan metode *survey research*. Teknik pengumpulan data berasal dari data primer dengan skala likert. Populasi penelitian adalah para pengguna frekuensi radio layanan Dinas Tetap khususnya pada layanan *Microwave Link* dan *Broadband Wireless Access* dengan teknik *simple random sampling* didapatkan jumlah sampel 70 responden. Hasil pengolahan data menunjukkan kepuasan masyarakat dipengaruhi kedua variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini yaitu X_1 dan X_2 sebesar 58.4%, dan masih ada pengaruh sebesar 41.6% dari faktor lainnya. Variabel X_1 , dimensi yang paling kuat hubungannya adalah Komputer terhadap *Past Experiences* pada variabel Y , sedangkan variabel X_2 , dimensi yang paling kuat hubungannya adalah *Attitude and Behavior* terhadap *Past Experiences* pada variabel Y . Inovasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap X_1 dan X_2 dibutuhkan untuk dapat terus meningkatkan dan mengembangkan perizinan frekuensi radio layanan Dinas Tetap.

Kata kunci : Perizinan Frekuensi, *E-Licensing*, Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Perizinan Frekuensi Radio pada Layanan Dinas Tetap di Direktorat Operasi Sumber Daya

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Indah Pribadini Puspitasari

NIM : 55114320077

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Mei 2018

Mengesahkan
Pembimbing Utama


Dr. Ahmad H. Sutawidjaya, M.Com, M.Phil, CSCP, ASCA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen


Prof. Dr. Didik J. Rachbini


Dr. Aty Herawati, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Perizinan Frekuensi Radio pada Layanan Dinas Tetap di Direktorat Operasi Sumber Daya

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Indah Pribadini Puspitasari

NIM : 55114320077

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Desember 2017

Indah Pribadini P

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Perizinan Frekuensi Radio pada Layanan Dinas Tetap di Direktorat Operasi Sumber Daya. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa selama melakukan penelitian sampai tersusunnya proposal tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada :

- 1) Dr. Ahmad H. Sutawijaya, M.Com., M.Phil. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis.
- 2) Keluarga tercinta orangtua Ibunda Fatmawati dan Ayahanda (Alm) Eddy Priyono yang selalu mengingatkan, membantu dan menyemangati.
- 3) Suami dan anak tercinta yang telah sabar membantu, mendampingi dan mendoakan penulis dalam pembuatan karya ini.
- 4) Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu nya dalam penyempurnaan tesis.
- 5) Dr. Ahmad Badawi Saluy, SE., MM., selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen.
- 6) Dr. Aty Herawati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
- 7) Manajemen Direktorat Operasi Sumber Daya yang telah bersedia mengizinkan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
- 8) Teman-teman di Direktorat Operasi Sumber Daya dan Kampus Magister Manajemen yang telah memberikan dukungan dalam pembuatan karya akhir ini.

Jakarta, Desember 2017

Indah Pribadini P

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Rumusan, dan Batasan Masalah	14
1.2.1. Identifikasi Masalah	14
1.2.2. Perumusan Masalah	15
1.2.3. Batasan Masalah	15
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	16
1.3.1. Maksud Penelitian	16
1.3.2. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian	17
1.4.1. Manfaat Penelitian	17
1.4.2. Kegunaan Penelitian	17
 BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	18
2.2. Profil Perusahaan	20
2.3. Lingkup Bidang Usaha	21

2.4. Sumber Daya	24
2.5. Tantangan Bisnis	26
2.6. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	29
2.7. Proses Perizinan	32

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka	37
3.1.1. Teknologi Informasi	37
3.1.1.1. Pengertian Teknologi Informasi	37
3.1.1.2. Komponen Teknologi Informasi Dan Komunikasi	38
3.1.1.3. Peranan Teknologi Informasi Bagi Perusahaan	41
3.1.1.4. Fungsi Teknologi Informasi	43
3.1.2. Kualitas Pelayanan	44
3.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	44
3.1.2.2. Jenis-jenis Pelayanan	46
3.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	48
3.1.3. Kepuasan Masyarakat	51
3.1.3.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	51
3.1.3.2. Konsep Kepuasan Masyarakat	52
3.1.3.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	54
3.1.3.4. Model Pengukuran Kepuasan	57
3.1.3.5. Dimensi Kepuasan	60
3.2. Penelitian Terdahulu	60
3.3. Kerangka Penelitian	68
3.4. Hipotesis	69

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian	70
-----------------------------	----

4.2. Variabel Dan Pengukuran Variabel.....	72
4.3. Data Dan Metode Pengumpulan Data.....	73
4.3.1. Teknik Pengumpulan Data	73
4.3.2. Jenis dan Sumber Data	74
4.4. Populasi dan Sampel Penelitian	75
4.4.1. Populasi	75
4.4.2. Sampel	75
4.5. Metode Analisis.....	76
4.5.1. Uji Instrumen Penelitian.....	76
4.5.1.1. Uji Validitas	76
4.5.1.2. Uji Reliabilitas Data	78
4.5.2. Analisis Deskriptif.....	79
4.5.3. Uji Asumsi Klasik	79
4.5.3.1. Uji Normalitas	79
4.5.3.2. Uji Multikolinearitas	80
4.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.5.4.1. R^2 (Koefisien Determinasi).....	82
4.5.4.2. Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan)	82
4.5.4.3. Uji t (Uji Koefisien Regresi secara Parsial)	83
4.6. Korelasi Antar Dimensi.....	83

BAB V. HASIL DAN ANALISIS

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	86
5.2. Hasil Penelitian	89
5.2.1. Penyajian Data.....	89
5.2.2. Analisis Deskriptif.....	90
5.2.3. Uji Instrumen.....	91
5.2.3.1. Uji Validitas	92
5.2.3.2. Uji Reliabilitas.....	95

5.2.3.3. Uji Normalitas	96
5.2.3.4. Uji Multikolinearitas	97
5.2.3.5. Uji Heteroskedastisitas	98
5.3. Uji Hipotesis.....	99
5.3.1. Uji Korelasi	99
5.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda	101
5.3.3. Hasil Pengujian Simultan (Uji F)	103
5.3.4. Hasil Pengujian Parsial (Uji T).....	103
5.3.4.1. Uji Hipotesis Parsial untuk variabel Kualitas Pelayanan	104
5.3.5. Koefisien Determinasi (R^2)	104
5.3.6. Pengujian Korelasi antar Dimensi.....	105
5.4. Pembahasan.....	106
5.4.1. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat	106
5.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	108

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	111
6.2. Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA	115
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	119
----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	174
----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Hasil Survei Integritas Sektor Publik Tahun 2012 Oleh KPK	4
Tabel 1.2 Hasil Penelitian Ombudsman Tahun 2013	6
Tabel 1.3. Data Pengguna Layanan Dinas Tetap 3 Tahun Terakhir.....	7
Tabel 1.4. Jumlah Pengguna Kanal Frekuensi Menurut Service Pada Tahun 2012 s.d. Semester-1 Tahun 2015	8
Tabel 1.5. Standar Pelayanan Perizinan Spektrum Frekuensi Radio Dinas Tetap	9
Tabel 1.6. Data Petugas yang Menangani Perizinan Layanan Dinas Tetap.....	10
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	61
Tabel 4.1. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	72
Tabel 4.2. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	84
Tabel 4.3. Korelasi Dimensi Variabel X_1 , X_2 dengan Y	85
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	86
Tabel 5.2. <i>Descriptive Statistics</i>	90
Tabel 5.3. Validitas Butir Pernyataan Teknologi Informasi.....	93
Tabel 5.4. Validitas Butir Pernyataan Kualitas Pelayanan.....	94
Tabel 5.5. Validitas Butir Pernyataan Kepuasan Masyarakat	94
Tabel 5.6. Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 5.7. Uji Multikolinearitas	98
Tabel 5.8. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	99
Tabel 5.9. Korelasi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	100
Tabel 5.10. Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	100
Tabel 5.11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	101
Tabel 5.12. Matrik Korelasi Antar Dimensi	105
Tabel 5.13. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Matriks Korelasi Antar Dimensi	106
Tabel 5.14. Tabel Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	110

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Fasilitas Pelayanan Perizinan Penggunaan Frekuensi Radio	1
Gambar 2.1. Milestone Direktorat Operasi Sumber Daya, Ditjen SDPPI	20
Gambar 2.2. Struktur Organisasi Ditjen SDPPI	22
Gambar 2.3. Struktur Organisasi Direktorat Operasi Sumber Daya	24
Gambar 2.4. Komposisi Pegawai Ditjen SDPPI	26
Gambar 2.5. Pelayanan Perizinan Terpadu Bidang SDPPI	29
Gambar 2.6. Overview Dinas Tetap Dan Bergerak Darat - DTBD	31
Gambar 2.7. Alur Proses Perizinan ISR Yang Lama Mulai Februari 2015	35
Gambar 2.8. Alur Proses Perizinan ISR Yang Baru Mulai Februari 2015	35
Gambar 2.9. Alur Proses Perizinan ISR Yang Baru Mulai Bulan Februari 2015	36
Gambar 3.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	53
Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran	69
Gambar 5.1. Uji Normalitas	97
Gambar 5.2. Uji Heteroskedastisitas	99

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1. Jumlah Permohonan ISR Pada Dinas Tetap Tahun 2010 s.d. 2016	8
Grafik 1.2. Permohonan Tepat Waktu Dan Tidak Tepat Waktu Pada Layanan Dinas Tetap	10
Grafik 1.3. Data Respon <i>Call Contact Center</i> Ditjen SDPPI.....	12
Grafik 1.4. IKM Perizinan Frekuensi Radio Ditjen SDPPI.....	13



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	119
Lampiran 2. Tabulasi Responden.....	123
Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS.....	129



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA