

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) PADA
PELAYANAN PUBLIK DI BAGIAN PERIZINAN PENELITIAN ASING
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
REPUBLIK INDONESIA**



Oleh:

SILVIANA OKTAFERI PUTRI

1445142050

MANAJEMEN PENDIDIKAN

SKRIPSI

**Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan**

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2018

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN
PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI**

Judul : Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*)
pada Pelayanan Publik di Bagian Perizinan
Penelitian Asing Kementerian Riset, Teknologi, dan
Pendidikan Tinggi Republik Indonesia

Nama Mahasiswa : Silviana Oktaferi Putri
NIM : 1445142050
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Tanggal Ujian : 07 Februari 2018

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II








Amril Muhammad, S.E, M.Pd
NIP.196804052005011003
Tanggal: 20 Februari 2018



Dr.Siti Rochanah, M.M
NIP.195712031977112001
Tanggal: 21 Februari 2018

Panitia Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sofia Hartati, M.Si* (Penanggungjawab)		2 - 2 - 2018
Dr. Anan Sutisna, M.Pd** (Wakil Penanggungjawab)		2 - 2 - 2018
Dr. Supadi, M.Pd*** (Ketua Penguji)		19 Februari 2018
Prof. Dr. Mukhneri Mukhtar, M.Pd**** (Anggota)		21/2 - 2018
Winda Dewi Listyasari, M.Pd**** (Anggota)		20 Februari 2018

Catatan : * Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
** Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan
*** Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan
**** Dosen Penguji Selain Pembimbing dan Koordinator Prodi

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) PADA
PELAYANAN PUBLIK DI BAGIAN PERIZINAN PENELITIAN ASING
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
REPUBLIK INDONESIA**

SILVIANA OKTAFERI PUTRI

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di bagian Perizinan Penelitian Asing, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi yang lebih dikenal dengan FRP. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui implementasi pelayanan prima pada instansi pelayanan publik sebagai acuan bagi instansi lain yang bergerak dibidang yang sama. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Oktober 2017 hingga Januari 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode dekskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi; Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian, Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi, Kepala Seksi Administrasi, Staff Pemrosesan Aplikasi Visa, dan Staff Pemantau *Progress Report*.

Pelayanan prima yang diterapkan oleh FRP telah dilakukan sejak tahun 2012. Standar pelayanan di FRP adalah standar dari International Organization of Standardization (ISO). Penilaian kualitas pelayanan prima diwujudkan melalui kuesioner kepuasan pelanggan yang diisi pelanggan secara online. Pelayanan publik di FRP melibatkan peneliti asing selaku penerima jasa, dan pegawai FRP selaku penyedia jasa.

Selain melalui kuesioner kepuasan pelanggan, untuk mengoptimalkan hasil pelayanan, FRP sebaiknya melakukan evaluasi kualitas pelayanan dengan membuat rapat khusus. Selain itu, pengoptimalan *website* FRP juga agar lebih diperhatikan terutama perbaruan hasil rapat TKPIPA.

Kata kunci: kualitas pelayanan prima, pelayanan publik, *Foreign Research Permit* (FRP)

**IMPLEMENTATION SERVICE EXCELLENT OF PUBLIC SERVICE IN
FOREIGN RESEARCH PERMIT, MINISTRY OF RESEARCH,
TECHNOLOGY, AND HIGHER EDUCATION
INDONESIA**

SILVIANA OKTAFERI PUTRI

ABSTRACT

This research has conducted in Foreign Research Permit, Ministry of Research, Technology, and Higher Education it called FRP. This research conducted to understand the implementation service excellent of public service as references to other instantiation with the same field of work. This research has conducted from October 2017 until January 2018. This research used qualitative approach and descriptive methode. The data has collected by observation, interview, and study of documentation. Informant of this research gain; Deputy Director of Research Permit, Head Section of Monitoring and Evaluation, Head Section of Administration, Staff of Visa Application Proccess, and Staff of Monitoring Progress Report.

Service excellent which applied by FRP has been doing since 2012. The stadard of service excellent in FRP is the standard from International Organization of Standardization (ISO). The qualities of service excellent assesment realized with qesioner customer satisfaction that filled by the customers on online system. Public service in FRP is involving foreign researcher as service receiver and FRP employees as service provider.

In addition of qesioner customer satisfaction, to optimize the result of service, FRP is better to evaluate qualities service excellent by create a particular meeting. Besides optimalization of FRP website should has more attention especially on recently update of result meeting of TKPIPA.

Keyword: qualities of service excellent, public service, Foreign Research Permit (FRP)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini, Mahasiswi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Silviana Oktaferi Putri
No. Registrasi : 1445142050
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi/karya inovasi yang saya buat dengan judul **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) PADA PELAYANAN PUBLIK DI BAGIAN PERIZINAN PENELITIAN ASING KEMENTERIAN RISET DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN TINGGI** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian/pengembangan pada bulan Oktober 2017 – Januari 2018
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, Januari 2018

Yang membuat pernyataan,



Silviana Oktaferi Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa (YME) karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini dibuat sebagai karya tulis dan bentuk pengukuran dari hasil pendidikan selama 3,5 di program studi Manajemen Pendidikan. Terimakasih Penulis ucapkan kepada :

1. Ibu Dr. Sofia Hartati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi
2. Bapak Dr. Anan Sutisna, M.Pd selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan, yang juga telah memberikan kesempatan bagi penulis.
3. Bapak Dr. Supadi, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan yang telah memberikan izin dan panduannya, selama menyusun skripsi ini
4. Bapak Amril Muhammad, S.E, M.Pd, selaku pembimbing pertama, yang telah banyak meluangkan waktu, kesempatan, pendapat, serta kesabarannya untuk senantiasa membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Ibu Dr. Siti Rochanah, M.M selaku dosen pembimbing kedua, yang juga telah meluangkan waktunya dalam memberikan saran dan masukan untuk penulisan skripsi ini
6. Bapak Sri Wahyono, Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian Direktorat Hak Atas Kekayaan Intelektual, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk melakukan *grand tour* dalam rangka observasi rencana hingga pengambilan data penelitian skripsi
7. Ibu Entin Laelasari selaku Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi, Ibu Yetti Rochadiningsih selaku Kepala Seksi Administrasi, Mas Faza Putra selaku Staff Pemrosesan Aplikasi Visa, Mas Agustinus Hadi selaku Staff Pemantau *Progress Report* yang telah menyempatkan waktu untuk menjadi narasumber pada penelitian ini
8. Orangtua Penulis, selaku *motivator* dan *fasilitator* terbaik yang pernah Tuhan berikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang ditargetkan oleh Penulis
9. Teman-teman penulis, yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih atas dukungan, inspirasi, serta fasilitas yang membantu penulisan skripsi ini.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagai tugas akhir dalam mendapatkan gelar Sarjana di Program Studi Manajemen Pendidikan,

Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta. Selain itu, penulis juga mengharapkan agar pembaca dapat memahami dan menggunakan teori yang disajikan untuk pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi Penulis, pembaca dan bagi siapapun yang tertarik untuk menguasai kajian teori yang disampaikan.

Tak ada gading yang tak retak, begitu juga dengan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa setiap manusia tidak luput dari kesalahan, maka dari itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna meningkatkan kualitas penulisan karya tulis ilmiah lain dikemudian hari. Terimakasih atas perhatian dan kerjasama Saudara/i.

Jakarta, 07 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISIxi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	13
C. Pertanyaan Penelitian	14
D. Tujuan Penelitian	14
E. Manfaat Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Prima	17
B. Kualitas Pelayanan Prima	36
C. Pelayanan Prima pada Pelayanan Publik	41
D. Kajian Hasil-hasil Penelitian yang Relevan	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Khusus Penelitian	54
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	54
C. Latar dan Waktu Penelitian	59
D. Data dan Sumber Data	61
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data	63
F. Analisis Data	67
G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data	69
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	72
B. Temuan Penelitian	85
C. Pembahasan	109
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
A. Kesimpulan	122

B. Implikasi	130
C. Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN-LAMPIRAN	140
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	420

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Aspek Penilaian <i>Quesioner Customer Satisfaction</i> FRP	87
Tabel 4.2 Waktu operasional pelayanan di FRP	91
Tabel 4.3 Prosedur Mutu Penangan Keluhan Pelanggan	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Surat Izin Penelitian di Indonesia	7
Gambar 3.1 Skema Triangulasi Metode pada Penelitian Skripsi di FRP	72
Gambar 3.2 Skema Triangulasi Sumber pada Penelitian Skripsi di FRP	73
Gambar 3.3 Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data Penelitian Skripsi di FRP	74
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat HAKI	77
Gambar 4.2 Tinjauan Cara Penilaian Kualitas Pelayanan Prima di FRP	91
Gambar 4.3 Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Publik di FRP	108

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian	140
Lampiran 2 Pedoman Penelitian	144
Lampiran 3 Kisi-kisi Wawancara	145
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	152
Lampiran 5 Pedoman Pengamatan	172
Lampiran 6 Pedoman Studi Dokumentasi	173
Lampiran 7 Catatan Lapangan	174
Lampiran 8 Klasifikasi Data	284
Lampiran 9 Reduksi Data	349
Lampiran 10 Data <i>Customer Satisfaction</i>	362
Lampiran 11 Prosedur Pelayanan Perizinan Penelitian	369
Lampiran 12 Dokumen Surat Izin Penelitian	374
Lampiran 13 Dokumentasi Buku Direktori Hasil Penelitian	376
Lampiran 14 Matriks Rapat TKPIPA 10 Januari 2018	396
Lampiran 15 <i>Leaflet</i> Penelitian	405
Lampiran 16 Data Agregat <i>Life Sciences</i> 2010-2017	417

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang hidup dalam lingkungan masyarakat (*zoon politicon*). Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup tanpa bergantung dengan individu lain. Manusia dianugerahi simbol, pemikiran, dan perasaan yang dapat menjadi alat komunikasi untuk mengungkapkan kebutuhannya. Dalam kehidupan bermasyarakat manusia membutuhkan orang lain untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut Teori Maslow manusia memiliki 5 (lima) kebutuhan dasar yang harus dipenuhi, meliputi; (1) kebutuhan fisiologis, (2) kebutuhan rasa aman dan perlindungan, (3) kebutuhan akan rasa cinta, (4) kebutuhan akan harga diri, dan (5) kebutuhan aktualisasi diri.

Kebutuhan-kebutuhan itu merupakan aspek-aspek intrinsik kodrat manusia sejak dilahirkan. Jika suatu kebutuhan telah terpuaskan, maka kebutuhan-kebutuhan yang lainnya akan muncul untuk menuntut pemuasan, begitu seterusnya hingga manusia mencapai pemuasan kebutuhan yang paling tinggi.

Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, manusia menyebut bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya sebagai suatu “pelayanan”. Pelayanan merupakan hal yang erat kaitannya dengan kehidupan manusia. Hampir setiap kegiatan yang ada dalam kehidupan ini melibatkan pelayanan sebagai salah satu kegiatan utamanya. Budiman Rusli dalam Lijan Poltak Sinambela, et.al juga mengatakan bahwa selama hidup manusia akan terus membutuhkan pelayanan, sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa :

Pada awal kehidupan manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, seiring dengan bertambahnya usia manusia, maka pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun tetapi tidak pernah lepas dari dalam diri manusia itu sendiri.¹

Jika berbicara tentang pelayanan, maka ada pihak penerima layanan, dan ada pula pihak penyedia layanan. Pihak penyedia layanan memberikan pelayanan kepada penerima layanan, dengan beberapa tujuan. Mulai dari meningkatkan profit pemberi layanan (pada instansi *profit oriented*), menimbulkan citra baik (pada instansi *non profit oriented*), atau untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab sebagai makhluk sosial untuk saling tolong menolong (pada lembaga berbasis sosial masyarakat).

Pada instansi pemerintahan Indonesia, Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai penyedia layanan, sedangkan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemerintah menerapkan sistem pelayanan

¹ Lijan Poltak Sinambela, et.al, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), h. 3.

berlandaskan pada tugas dan tanggung jawab sebagai pemegang kekuasaan tertinggi dalam bidang pelayanan di suatu negara. Terlepas dari hal tersebut, pelayanan yang baik akan meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat, sebagai instansi yang profesional dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan merupakan hal dasar yang selalu terjadi dalam menjalankan pemerintahan, mengingat Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari puluhan juta umat manusia yang harus dipenuhi kebutuhannya. Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah sebuah negara kepulauan yang berciri nusantara dengan wilayah yang batas-batas dan hak-haknya ditetapkan dengan undang-undang.²,

Negara Indonesia tidak hanya terkenal dengan Sumber Daya Alam (SDA) yang melimpah, namun juga kebudayaan yang beragam. Potensi negara Indonesia ini, membuat Indonesia tidak hanya harus menjadi penyedia layanan bagi warga negaranya, melainkan juga bagi warga negara asing yang datang ke Indonesia untuk berbagai tujuan seperti, wisata, studi, bahkan penelitian.

Tercatat oleh Indonesia Biodiversity Information Facility (InaBIF) tahun 2016, Indonesia menempati urutan kedua sebagai negara dengan

² Amandemen Undang-undang Republik Indonesia Tahun 1945 Bab IX A tentang Wilayah Negara Pasal 25 A.

jumlah keanekaragaman hayati terbanyak di dunia.³ Keanekaragaman hayati inilah yang membuat Indonesia, menjadi salah satu negara yang banyak dikunjungi oleh warga negara asing.

Setiap keunikan dan keanekaragaman yang ada di Indonesia menjadi daya tarik tersendiri bagi warga negara asing, untuk mengunjungi Indonesia. Berbagai tempat wisata yang berbasis alam, masih menjadi favorit wisatawan asing untuk berkunjung ke Indonesia. Dari segi bisnis pun tak kalah mengagumkan, banyak investor asing yang menanamkan sahamnya di Indonesia untuk bekerjasama mengelola kekayaan alam Indonesia. Sebagai negara yang masih berkembang, Indonesia memang belum mampu mengelola kekayaannya secara mandiri. Tetapi disisi lain dengan adanya penanaman saham oleh investor asing, dan daya pikat akan wisatawan asing yang kuat, mampu meningkatkan devisa negara.

Banyaknya kunjungan yang datang ke Indonesia, mulai dari kegiatan wisata, kegiatan pendidikan, hingga penelitian, membuat pemerintah Indonesia harus menyiapkan layanan yang baik, sehingga citra pemerintahan Indonesia yang baik dapat terwujud di mata negara lain. Layanan yang baik diwujudkan melalui; penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, pendayagunaan sumber daya manusia yang

³ Witjaksono, *Launching Indonesia Biodiversity Information Facility (InaBIF)*, www.inabif.lipi.go.id/beranda/newsdetail/2 (diakses pada tanggal 01 Oktober 2017 pukul 19:30 WIB)

kompeten di bidang pelayanan, hingga menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan oleh penerima jasa layanan.

Layanan yang baik, akan menciptakan kesan yang baik bagi setiap penerima jasa. Kesan yang baik jika disebarakan kepada khalayak publik, tentu menjangkau lebih banyak keuntungan yang akan dimiliki oleh negara Indonesia. Sebagai contoh, pelayanan yang baik dalam bidang wisata kepada warga domestik atau warga negara asing, akan menambah jumlah devisa negara yang dapat digunakan untuk pembangunan, dan kesejahteraan masyarakat sekitar. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan kepada penerima jasa layanan, untuk terus menggunakan jasa yang digunakan.

Selain dalam bidang wisata, pelayanan yang baik juga harus diwujudkan dalam bidang pendidikan. Pelayanan yang baik dalam bidang pendidikan, akan meningkatkan kualitas pendidikan bagi masyarakat Indonesia. Selanjutnya, kualitas pendidikan yang baik akan menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan mampu bersaing dalam dunia global. Sumber daya yang unggul hasil dari pelayanan yang baik tersebut, nantinya akan berkontribusi bagi pembangunan bangsa.

Pentingnya pelayanan dalam kehidupan sehari-hari membuat pemerintah Indonesia selaku pemegang kekuasaan tertinggi, membuat berbagai peraturan yang mampu menyelaraskan kualitas pelayanan diseluruh nusantara. Standar yang ditetapkan tersebut bertujuan untuk

mendukung pencapaian kualitas pelayanan, yang tidak hanya baik namun juga prima.

Dunia pendidikan tinggi pun tak mau kalah memanfaatkan momen untuk mengeksplorasi kekayaan alam di Indonesia. Seiring perkembangan zaman dan kecanggihan teknologi, serta dukungan kemudahan akses keluar-masuk negara di belahan dunia. Peneliti asing pun memanfaatkan kesempatan tersebut untuk melakukan penelitian di Indonesia. Jumlah peneliti asing yang disetujui di Indonesia, hampir selalu mencapai angka 400 penelitian setiap tahunnya.

Dilihat dari tabel agregat penelitian asing tahun 2010-2016 sebagai berikut :



Gambar 1.1 Jumlah Surat Izin Penelitian di Indonesia

Sumber : Tim Koordinasi Pemberian Izin Penelitian Asing – Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi

Selain sebagai tempat untuk melakukan penelitian asing, Indonesia juga mendapatkan beberapa keuntungan atas kegiatan ini, meliputi; berkembangnya ilmu pengetahuan atas hasil penelitian yang

belum dilakukan, serta menjadi objek wisata yang dapat disosialisasikan ke mancanegara.

Namun dalam melakukan penelitian, tentu terdapat persyaratan fisik maupun non fisik yang diberlakukan oleh pemerintah. Syarat melakukan penelitian di Indonesia meliputi ; sehat jasmani dan rohani, melengkapi dokumen resmi seperti (visa 315, Surat Izin Penelitian, Surat Jalan, Surat Memasuki Kawasan Observasi), membayar biaya penelitian dan lain sebagainya.⁴ Dokumen pendukung penelitian asing tersebut dapat diurus di Sub Direktorat Perizinan Penelitian Direktorat Hak atas Kekayaan Intelektual Kementerian Riset Teknologi Pendidikan Tinggi, yang selanjutnya disebut *Foreign Research Permit* (FRP).

Banyaknya permintaan penelitian yang ditujukan kepada FRP, dengan jumlah pegawai FRP yang terbatas, FRP tetap dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin, dan menjadi salah satu instansi yang memiliki standar implementasi pelayanan publik yang prima. Penerima jasa yang tidak hanya berasal dari dalam negeri, tetapi hingga mencapai kancah internasional, membuat FRP harus mampu memberikan pelayanan yang prima, atau setidaknya sesuai dengan standar.

Dalam ranah perizinan penelitian asing di Indonesia, pemerintah sebagai pihak penyedia layanan, sedangkan peneliti asing sebagai pihak

⁴ Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2006 Tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing, dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia

penerima layanan. Dengan adanya penelitian asing di Indonesia, ilmu pengetahuan dan berbagai penemuan baru dapat terus di kembangkan sesuai dengan kebutuhan negara. Sedangkan bagi peneliti asing itu sendiri, tujuan khusus penelitian yang diajukan dalam proposal akan tercapai. Karena penelitian asing melibatkan dua atau lebih negara yang bekerja sama. Maka pemerintah perlu memberikan pelayanan, yang tidak hanya baik tetapi juga memuaskan, sehingga citra Indonesia dimata mancanegara akan baik pula.

FRP merupakan satu dari sekian banyak instansi pemerintahan di Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan publik (*government public service*). Namun, tidak 100% instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik berada pada “Zona Hijau”. Nyatanya, instansi pelayanan publik pemerintah yang berada pada standar baik pelayanannya, tidak mencapai 50%. Hal ini dimuat dalam berita sebagai berikut:

Bogor: Laporan penilaian tingkat kepatuhan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah terhadap standar pelayanan publik belum memuaskan. Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai mengatakan sebagian besar kementerian belum maksimal "Kami menyurvei layanan 14 kementerian dan hasilnya hanya 35 persen yang berada di zona hijau," kata Rifai di Kompleks Istana Bogor, Jawa Barat, Kamis 7 Desember 2017.

Zona hijau berarti kementerian/lembaga patuh pada standar pelayanan publik. Sebanyak 57 kementerian/lembaga berada di zona kuning atau sedang. Sedangkan sisanya berada di zona merah atau tingkat kepatuhannya rendah.

Hasil itu menunjukkan masih banyak kementerian yang harus memperbaiki pelayanan. Ombudsman telah berkomunikasi dengan kementerian/lembaga dimaksud.

"Jadi kita ikut bertanggung jawab, tidak hanya mengawasi tetapi juga memberikan asistensi," ujar dia.

Tak hanya kementerian/lembaga, Ombudsman juga menyurvei 104 pemda di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Namun, belum ada penjelasan rinci soal ini.

Anggota Ombudsman RI La Ode Ida mengatakan Jokowi meminta pihaknya tidak hanya melaporkan hasil survei tersebut kepada Kepala Negara. Hasil itu juga harus dibuka kepada publik.

"Intinya sebetulnya pada instansi-instansi tidak patuh pada standar pelayanan publik atau malaadministrasi dalam proses-proses pelayanan publik itu diberi sanksi oleh publik," ucap dia.⁵

Banyaknya instansi pemerintah dalam pelayanan publik yang belum memaksimalkan pelayanannya, tentu menjadi hal yang perlu dikoreksi, mengingat pelayanan yang baik akan menunjukkan kualitas citra pemerintahan yang baik pula. Sebagai instansi pelayanan publik yang memiliki kualitas pelayanan prima, FRP dapat menjadi salah satu instansi yang dijadikan contoh, bagaimana pelayanan prima tersebut dapat tercapai.

Untuk mencapai pelayanan yang memuaskan, suatu instansi memerlukan standar khusus berdasarkan prosedur pelayanan jasa yang diberikan, untuk mengukur keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Standar pelayanan juga dapat dibuat untuk menyelaraskan kualitas pelayanan di Indonesia. Sedikit berbeda dengan negara lain, negara Indonesia memiliki bumbu khas pelayanan yang

⁵ Achmad Zulfikar Fazli, *Hanya 35% Kementerian/Lembaga Berada di Zona Hijau*, <http://metrotvnews.com/news/politik/MkMMDJek-hanya-35-kementerian-lembaga-berada-di-zona-hijau> , diakses pada 5 Januari 2018 pukul 17.00 WIB.

belum tentu di miliki oleh negara lain. Badudu menerangkan, bumbu khas pelayanan yang belum tentu dimiliki oleh negara lain adalah keramahan.⁶ Yaitu, keramahan. Keramahan warga Indonesia terkenal sebagai salah satu “jurus jitu” yang mampu meningkatkan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Keramahan seakan telah masuk dalam standar pelayanan yang telah diselaraskan oleh seluruh instansi di Indonesia.

FRP merupakan instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan perizinan bagi peneliti asing yang ingin mengadakan penelitian di Indonesia. Tidak berbeda dengan negara lain, untuk mengadakan penelitian di Indonesia peneliti asing harus melengkapi sejumlah dokumen, agar penelitiannya legal. Setiap peneliti asing yang tidak memiliki izin penelitian, maka dinyatakan sebagai *illegal research* (penelitian ilegal).

Sebagai salah satu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, FRP memiliki standar pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah. Standar pelayanan publik bagi instansi pemerintahan yang ada di Indonesia tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) No. 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan.

⁶ Rizal Badudu, *Service Excellent: Pelayanan Pelanggan yang Prima Oleh Perusahaan di Indonesia* (Jakarta: Buku Kompas, 2015), h.

Sebagai instansi profesional yang memiliki mitra tidak hanya warga domestik, FRP juga berkomitmen untuk menerapkan kualitas pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh instansi. Tidak hanya menerapkan keramahan sebagai “bumbu utama” pelayanannya. Pelayanan yang tepat, akurat, dan cepat juga menjadi modal utama suatu pelayanan dikatakan baik.

Memiliki pelanggan dari berbagai negara di belahan dunia, dengan latar belakang budaya dan bahasa yang berbeda, serta waktu tinggal yang terbatas di Indonesia. FRP dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dalam menangani pelanggan. Menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa utama pelayanan agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipermudah dalam berkomunikasi, merupakan salah satu aspek pelayanan prima yang di terapkan oleh FRP.

Dalam kancah internasional organisasi yang menilai standar pelayanan prima adalah ISO. ISO merupakan organisasi internasional yang sudah berdiri sejak tahun 1987, dan telah mengeluarkan 4 (empat) versi standar pelayanan yang selalu disesuaikan dengan kebutuhan dan tuntutan zaman. Versi terakhir ISO adalah ISO 9001:2015, versi terbaru ISO 9001:2015 menambahkan persyaratan eksplisit tentang berpikir berbasis resiko (*risk based thinking*).

Selama lebih dari 10 tahun, FRP selalu menjadi salah satu instansi pemerintahan Indonesia yang memiliki citra baik dalam bidang pelayanan.

Hal ini dibuktikan dengan adanya sertifikat pelayanan berkualitas yang diberikan oleh ISO versi 9001:2015 kepada FRP dan seluruh pegawai FRP. Pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada pelayanan langsung di sekretariat FRP, tetapi informasi dan layanan perizinan dapat pula diakses pada website resmi instansi ini. Dalam situs resminya (frp.ristekdikti.go.id) FRP juga menyediakan layanan *question and answer* sehingga ketika terdapat persyaratan penelitian yang kurang jelas namun memiliki waktu kunjung ke Indonesia terbatas, staff FRP akan menjawab pertanyaan peneliti, selaku pelanggan eksternal pada situs ini.

Memberikan pelayanan terbaik, bukan berarti dapat dengan mudah memberikan izin setiap proposal penelitian yang akan dilakukan di Indonesia. Bagi FRP, pelayanan terbaik diartikan sebagai pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan sesuai dengan motto yang selalu dijunjung tinggi oleh pegawai FRP. Motto tersebut dapat pengunjung temui pada *standing banner* yang terpasang di pintu masuk sekretariat ini.

Seperti dilansir dalam surat kabar elektronik sindonews bahwa :

Solo-Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) akan selektif dalam menerima proposal pengajuan izin penelitian asing ke Indonesia. Kemenristek memastikan penelitian yang menyangkut isu sensitif dana, atau berada di daerah rawan konflik akan ditolak. Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian Kemenristekdikti Sri Wahyono mengatakan, setiap tahun rata rata terdapat sekitar 750 pengajuan izin penelitian oleh peneliti asing. Sebanyak 520 di antaranya diizinkan dan sisanya ditolak, atau ditunda karena harus melengkapi persyaratan tambahan. Sesuai

ketentuan, persyaratan tambahan harus dilengkapi maksimal 90 hari.⁷

Upaya yang dilakukan FRP dalam mengimplementasi penerapan pelayanan prima, perlu dicontoh instansi lain. Sikap terbuka pada kritik dan saran, namun tetap tegas menjalankan aturan merupakan beberapa point yang dapat dicermati.

Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengidentifikasi Implementasi Pelayanan Prima yang diwujudkan oleh FRP, sebagai acuan bagi instansi lain yang bergerak dibidang pelayanan, khususnya yang berada di Indonesia untuk terus berkomitmen menerapkan pelayanan prima, sebagai salah satu penilaian konsumen terhadap kualitas performa perusahaan Indonesia.

B. Fokus dan Subfokus Penelitian

Mengacu pada latar belakang diatas, penelitian dibatasi pada aspek “Pelayanan Prima” dengan sub fokus penelitian meliputi; pelayanan prima pada pelayanan publik, dan kualitas pelayanan prima di FRP bagian Perizinan Penelitian, Sub Direktorat Hak Atas Kekayaan Intelektual, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi.

⁷ Ary Wahyu Wibowo, *Kemenristek Perketat Izin Peneliti Asing*.
nasional.sindonews.com/read/1228139/15/kemenristekdikti-perketat-izin-peneliti-asing-1502151041 (diakses pada tanggal 27 September 2017 pukul 13.00 WIB)

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta sub fokus penelitian yang telah disebutkan diatas, maka peneliti memiliki beberapa pertanyaan penelitian untuk membatasi kajian penelitian ini. Pertanyaan penelitian yang akan diajukan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara yang digunakan FRP dalam mengukur kualitas pelayanan prima di FRP?
2. Bagaimana implementasi pelayanan publik yang prima di FRP?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan sub fokus dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Cara yang digunakan oleh FRP dalam mengukur kualitas pelayanan prima di FRP
2. Implementasi pelayanan publik yang prima di FRP

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan mengenai Implementasi Pelayanan Prima di FRP ini diharapkan memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis adalah manfaat yang berhubungan

dengan pengembangan teori akademis seperti penulisan jurnal, atau penelitian lanjutan.

Sedangkan manfaat praktis adalah manfaat langsung dari hasil penelitian yang dapat dirasakan oleh masyarakat, instansi, atau bagian terkait untuk digunakan sebagaimana mestinya.

1. Manfaat teoritis

- a. Memberikan informasi kepada instansi/individu mengenai faktor-faktor yang melandasi implementasi pelayanan prima pada instansi pemerintahan
- b. Memberikan acuan bagi peneliti lain yang berminat meneliti dalam bidang pelayanan prima

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu mengukur pengetahuan peneliti mengenai pelayanan prima yang terdapat pada mata kuliah manajemen pemasaran, sub materi pelayanan prima.
- b. Bagi FRP hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di FRP, serta sebagai bahan pemimpin untuk melakukan evaluasi kinerja pegawai.

- c. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi untuk mengimplementasikan pelayanan prima, sebagai salah satu kunci keberhasilan usaha yang bergerak di bidang jasa pada suatu instansi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Prima

Pada hakikatnya, pelayanan merupakan hal yang erat kaitannya dengan kehidupan sehari-hari. Mulai dari proses tawar-menawar di pasar tradisional, pelayanan rumah sakit, hingga pelayanan antar negara dalam hubungan bilateral. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan orang lain.

Lebih lanjut, Barata mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, secara fisik untuk menyediakan kepuasan pelanggan.¹ Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan yang diberikan.

¹ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media, 2003) h.30.

Pelayanan dibutuhkan oleh orang lain, ketika seseorang merasa tidak mampu memenuhi kebutuhannya sendiri.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Normann dalam Barata mengenai karakteristik tentang pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial;
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.²

Jadi, pelayanan dapat berupa barang tak kasat mata yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen, atau pelayanan merupakan bagian dari pemberian produk (berupa barang) untuk memperkuat kesan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan dalam dunia pemerintahan bertujuan untuk memberikan barang tak kasat mata yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memperlancar legalitas pada kehidupan bernegara.

Berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (*public service*) terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu; a)

² Ibid, h.14.

*environmental service, development service, protective service.*³ Hakikat *enviromental service* atau layanan jasa lingkungan merupakan fungsi pelayanan dalam bidang kemasyarakatan, izin operasi, mendirikan bangunan, termasuk izin penelitian di Indonesia. Hakikat *development service* merupakan pelayanan yang lebih terfokus pada *enabling* dan *facilitating* yang menunjang peningkatan pertumbuhan ekonomi, seperti pembangunan jalan tol, proyek MRT (*Mass Rapid Transit*) atau angkutan cepat terpadu. Sedangkan *protective service* merupakan bentuk pelayanan yang terfokus pada bidang keamanan, dan perlindungan yang biasa dilaksanakan oleh polisi, BNN (Badan Narkotika Nasional), lembaga asuransi dan sebagainya. Pelayanan yang baik, tidak hanya membuat masyarakat merasa terpenuhi hak nya, tetapi juga mampu mewujudkan kehidupan bernegara yang tertib.

Dari definisi tersebut, dapat disintesisakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan konsumen oleh penyedia jasa layanan yang tidak mampu memenuhi kebutuhannya sendiri, dengan komoditas barang yang diberikan berupa jasa.

Berbeda sedikit dengan dunia industri, pelayanan yang biasa saja tidak cukup untuk menjaga keberlangsungan hidup perusahaan. Namun, kualitas pelayanan yang baik/prima akan memiliki daya tarik tersendiri

³ Suryanto Adi, Sutopo, *Pelayanan Prima : Modul Pendidikan dan Pelatihan Pejabat Golongan III* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2009), h.9.

bagi konsumen untuk menggunakan produk yang dihasilkan, terlebih pada instansi yang memang bergerak dibidang jasa sebagai komoditas utama produksinya.

Menurut Oxford Dictionary, hakikat prima (*excellent*) is the quality of being outstanding or extremely good.⁴ Prima diartikan sebagai sesuatu yang sangat baik, dan memenuhi harapan yang diinginkan. Prima dalam hal pelayanan didefinisikan sebagai kualitas yang diberikan memenuhi standar yang ditentukan, bahkan hingga melebihi standar tersebut. Standar yang ada diukur berdasarkan standar yang diterapkan oleh masing-masing instansi terkait.

Pelayanan prima diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan hanya dari segi fisiologis namun juga segi psikologis. Seseorang yang merasa kebutuhannya telah terpenuhi, ditambah dengan kepuasan yang didapatkan melebihi ekspektasi yang diharapkan, akan membangun hubungan psikologis yang lebih baik antara pemberi layanan dengan penerima layanan.

Lebih lanjut, beberapa ahli mendefinisikan pelayanan prima sebagai berikut:

Maddy mendefinisikan bahwa pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, sedangkan pelayanan yang memiliki standar kualitas adalah suatu pelayanan yang

⁴ James Murray, *Oxford Ditionary Online*, www.en.oxforddictionaries.com/definition/excellent (diakses pada 01 Desember 2017 pukul 14:48 WIB)

sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.⁵

Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur pertama bagaimana pelayanan dapat dikatakan prima. Badudu juga mendefinisikan pelayanan prima dalam bukunya yang berjudul *Service Excellent* sebagai pemberian layanan yang maksimal dan menempatkan kepentingan konsumen pada level yang paling tinggi.⁶ Konsumen sebagai jantung perusahaan merupakan orang atau badan yang berperan penting untuk menjaga stabilitas dan eksistensi perusahaan. Kebutuhan dan kepuasan pelanggan, selalu menjadi tolok ukur utama pelayanan dikatakan prima.

Dari definisi tersebut dapat disintesis bahwa pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan terbaik oleh pemberi layanan kepada penerima layanan dengan melampaui standar yang ditetapkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Selain Maddy dan Badudu, Barata mendefinisikan suatu pelayanan dapat dikatakan prima apabila :

1. Membuat pelanggan merasa tenang
2. Melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat
3. Pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
4. Menempatkan pelanggan sebagai mitra
5. Pelayanan optima yang menghasilkan kepuasan pelanggan
6. Kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas

⁵ Khairul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima* (Jakarta : Chama Digit, 2009), h.8.

⁶ Rizal Badudu, *Service Excellent: Pelayanan Pelanggan yang prima oleh Perusahaan di Indonesia* (Jakarta: Buku Kompas, 2015), h.5.

7. Upaya layanan terpadu untuk memberikan kepuasan pelanggan.⁷

Kepuasan pelanggan bergantung pada jenis pelayanan yang diberikan, tolok ukur kepuasan pelanggan yang paling mendasar adalah pelayanan yang diberikan cepat, tepat, dan transparan. Selain itu, Solnet dan Kandampully mendeskripsikan kepuasan pelanggan sebagai berikut :

*Customer loyalty has been defined and measured mainly from two perspectives: behavioural and attitudinal. The behavioural perspective views customer loyalty as the actual behaviour of repurchasing products/services from the same provider and distributing positive word-of-mouth.*⁸

Pelanggan yang puas akan menyampaikan kepuasannya pada pelanggan lain, hal ini tentu pencapaian yang bagus bagi perusahaan untuk meningkatkan citra atas kinerja yang diberikan. Sebaliknya ketidakpuasan pelanggan yang disampaikan akan berdampak buruk bagi perusahaan. Jika ditinjau dari aspek *customer loyalty* dalam dunia pemerintahan dapat dilihat dari seberapa berguna produk jasa yang diberikan kepada masyarakat. Apabila jasa yang diberikan tidak mampu mempermudah kehidupan masyarakat, tetapi malah terjadi semakin banyak pelanggaran. Maka perlu adanya koreksi “apakah pelayanan yang diberikan sudah prima?”.

⁷ Atep Adya Barata, op.cit, h.27.

⁸ David Solnet and Jay Kandampully International Journal, *Service Excellent Folklore* (Los Angeles: Emerald Group, 2008), h.2.

Barata menjelaskan terdapat 3 (tiga) aspek penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima. Meliputi; aspek yang ditinjau dari pihak penyedia layanan, pihak penerima layanan (dalam hal ini pelanggan), serta jenis atau bentuk pelayanan yang diberikan.⁹

Aspek pertama adalah penyedia layanan. Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang memberikan layanan kepada konsumen.¹⁰ Layanan yang diberikan dapat berupa barang (*goods*) atau jasa (*service*). Penyedia layanan diklasifikasikan menjadi 2 jenis. Yaitu penyedia layanan dalam lembaga komersil, dan penyedia layanan dalam lembaga non komersil.

Penyedia layanan dalam bidang komersil meliputi, perusahaan/CV/Firma yang berorientasi pada laba dalam menjalankan usahanya. Sedangkan penyedia layanan non komersil meliputi bidang pendidikan, sosial kemasyarakatan (Karang Taruna, Persatuan Kesejahteraan Keluarga (PKK), lembaga penyalur dana bantuan bencana alam, maupun instansi pemerintah bidang pelayanan publik.

Walaupun penyedia layanan diklasifikasikan lagi menjadi dua jenis, tetapi setiap pelayanan harus diberikan dengan prima tanpa memandang orientasi apapun yang melandasi bidang usaha tersebut. Pelayanan prima perlu diterapkan pada semua aspek kegiatan, karena setiap

⁹ Atep Adya Barata, op.cit, h.10.

¹⁰ Ibid, h.11.

kegiatan dalam instansi pelayanan publik melibatkan sekelompok manusia dalam mendukung kinerjanya. Manusia-manusia yang terlibat (*stake holder*) harus diberikan pelayanan sebaik mungkin, agar mampu secara komitmen dan loyalitas tetap bekerjasama dengan instansi/lembaga terkait.

Barata juga mendefinisikan konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu menyeleraskan implementasi pelayanan prima dengan faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperance*), dan tanggung jawab (*accountability*).¹¹

1. Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang ditampilkan oleh seseorang ketika melayani konsumen, meliputi penampilan, sikap sopan santun, berpikir positif, sehat dan logis, serta bersikap mengharagai
2. Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan maupun keinginan pelanggan, atau mengenai kritik dan saran dalam penggunaan suatu jasa/barang
3. Tindakan (*action*) adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan oleh pegawai selama memberikan pelayanan kepada pelanggan, seperti mencatat pesanan, memberikan brosur mengenai barang/jasa yang ditawarkan, dan sebagainya

¹¹ Ibid, h.31.

4. Kemampuan (*ability*) adalah kemampuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diketahui oleh pegawai guna menunjang program pelayanan prima, seperti pengetahuan produk, membangun proses komunikasi yang efektif, maupun memiliki pengetahuan luas akan barang/jasa yang ditawarkan
5. Penampilan (*apperance*) adalah penampilan seseorang baik fisik maupun non fisik yang mampu meningkatkan kepercayaan diri seseorang dalam menunjang performanya di lapangan
6. Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.

Dalam mewujudkan keenam konsep Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) tersebut. Seluruh pemberi layanan (*service provider*) harus mampu mengatur sikap dan perilakunya dengan baik.

Menurut Llodyd Finch dalam bukunya “Menjadi Customer Service Representative yang Sukses”, setiap *service provider* perlu menjadi manajer diri yang baik (*good self manager*) sehingga pelayanan yang diberikan menjadi prima dan memberikan citra yang baik di mata pelanggan. Untuk mencapai *good self manager* diperlukan 10 prinsip, sebagai berikut :

1. Bersikap etis terhadap pelanggan dan perusahaan

2. Bertindak dengan wewenang pribadi, dan memberikan keputusan yang berkualitas atas nama perusahaan dan pribadi
3. Memahami sistem, prosedur, produk, jasa, dan kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan
4. Memiliki tanggung jawab untuk memuaskan pelanggan
5. Jika diperlukan transaksi negosiasi, maka ciptakan *win win solution* antara pelanggan dengan perusahaan
6. Melibatkan diri ke dalam perusahaan, pelanggan dan karir. Sehingga mampu dicontoh oleh rekan sejawat
7. Mengevaluasi diri secara berkala serta memiliki keinginan untuk meningkat dan berkembang
8. Mempertahankan sikap positif terhadap pelanggan, tidak membeda-bedakan status sosial pelanggan, dan tidak menilai pelanggan secara fisik
9. Memberikan kontribusi pada perusahaan dan kerja sama tim
10. Berkomitmen dalam meningkatkan standar pelayanan pelanggan.¹²

Penerapan prinsip tersebut bukan hanya diterapkan pada saat pelayanan langsung di kantor oleh pegawai kepada konsumen. Namun juga pelayanan yang bersifat *e-service*, seperti membalas pesan elektronik (*e-mail*), maupun berbicara di telepon. Jika *service provider* mampu menerapkan 10 prinsip di atas, maka pelayanan prima dari suatu perusahaan bukan lagi khayalan semata.

Aspek kedua ditinjau dari penerima layanan. Penerima layanan (*service receiver*) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan.¹³ Pelanggan

¹² Llodyd Finch, *Menjadi Customer Service Representative yang Sukses*, penerjemah : Dian. R. Nainggolan (Jakarta : PPM, 2004), hh.34-40.

¹³ Ibid, h.14.

atau konsumen dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

1. Pelanggan internal. Pelanggan internal adalah pihak yang terlibat secara penuh dalam proses penyediaan layanan.¹⁴ Mulai dari bagian perencanaan, pelaksanaan, monitoring, hingga evaluasi kegiatan. Pelanggan internal dapat meliputi; direktur, manajer, konsultan, serta para pegawai dalam instansi layanan yang bersangkutan.
2. Pelanggan eksternal. Pelanggan eksternal merupakan pelanggan sesungguhnya, yang menjadi tolok ukur kesuksesan pelayanan dari organisasi/perusahaan. Pelanggan eksternal adalah semua orang yang berada di luar organisasi dan berpengaruh langsung terhadap penerimaan, dan penyerahan layanan yang diberikan.

Tolok ukur utama suatu pelayanan dikatakan prima adalah jika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan prima tidak hanya harus mampu memenuhi harapan pelanggan. Tetapi juga memperhatikan hak dan kewajiban pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan. Kualitas pelayanan juga dapat dinilai dari lima aspek yang dijelaskan oleh beberapa pakar seperti Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sebagai berikut : (1) *Tangibles* (Bukti Langsung), (2)

¹⁴ Ibid, h.15.

Reliability (Kehandalan), (3) *Responsiveness* (Daya Tangkap), (4) *Assurance* (Jaminan), dan (5) *Emphaty* (Sikap Empati)¹⁵.

Berikut ini merupakan tolok ukur penerapan 5 aspek kualitas pelayanan tersebut. Pertama adalah aspek *tangibles* (bukti langsung) pelayanan prima dapat dilihat melalui sarana dan prasarana yang disediakan, penampilan pegawai, kebersihan dan kenyamanan ruang kerja. Pada aspek kedua *reliability* (kehandalan) dapat dinilai dari kecakapan pegawai dalam melayani pelanggan, maupun keluhannya. Aspek ketiga *responsiveness* (daya tangkap) dapat dinilai dari ketepatan pegawai dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta sikap mau membantu yang ditunjukkan oleh pegawai. Aspek selanjutnya sebagai aspek keempat yaitu *assurance* (jaminan) dapat ditinjau dari seberapa minim keragu-raguan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Sedangkan aspek terakhir adalah *emphaty* (sikap empati), yang dapat dinilai dari kemudahan hubungan, alur komunikasi dan rasa dihargai pelanggan akan pemenuhan kebutuhannya.

Selain kualitas pelayanan tersebut, Marcio Montti seorang *Business Intellegence Manager/Revenue Marketing* juga memberikan kiat penerapan pelayanan prima yang diterapkan melalui "*The 10 Pillars of Excellent Customer Service*". Kiat tersebut telah diterapkan oleh lebih dari

¹⁵ Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman, *Marketing Service* (New York: The Free Press, 1991), h.15.

ribuan perusahaan di seluruh dunia, dan dipercaya mampu meningkatkan citra dan keuntungan perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan prima. Kiat tersebut meliputi:

1. *Be Accesible* (Menjadi mudah diakses)
2. *Always responds in a timely manner* (Selalu membalas pada waktu yang tepat)
3. *Listen to what your customer have to say* (Dengarkan apa yang pelanggan katakan)
4. *Treat your customer with respect* (Perlakukan pelanggan dengan rasa hormat)
5. *Never argue with your customers* (Jangan pernah berdebat dengan pelanggan)
6. *Honour your commitments* (Hargai komitmen anda)
7. *Do what you say* (Lakukan apa yang anda katakan)
8. *Focus on customer relationships - not sales* (Fokus kepada hubungan dengan pelanggan – bukan penjualan)
9. *Admit when you've made a mistake* (Terima jika anda melakukan kesalahan)
10. *Train your staff* (Latih pegawai anda).¹⁶

Pada pilar pertama yaitu *be accesible* (menjadi mudah diakses) memiliki makna bahwa kemudahan komunikasi dapat diciptakan dengan memberikan berbagai media perantara komunikasi, baik elektronik maupun komunikasi konvensional. Pada era modernisasi ini, komunikasi dapat diciptakan dengan mudah melalui *e-mail*, telepon. atau sosial media, maka manfaatkanlah channel tersebut.

Pada pilar kedua, yaitu *always responds in a timely manner* (selalu membalas pada waktu yang tepat) memiliki makna bahwa pelayanan

¹⁶ Marcio Motti, *The 10 Pillars of Excellent Customer Service*, www.linkedin.com/pulse/10-pillar-excellent-customer-service-marcio-montti (diakses pada tanggal 02 Oktober 2017 pukul 22:03 WIB)

yang diberikan selama 24 jam adalah pelayanan yang sangat memuaskan, walaupun pelayanan itu hanya diberikan berupa kesediaan untuk menjawab pesan lewat email. Pastikan email dan alur komunikasi elektronik dapat diakses oleh pelanggan selama 24 jam, terlebih pelanggan yang berasal dari luar negara yang memiliki perbedaan waktu.

Pilah selanjutnya adalah *listen to what your customer have to say* (dengarkan apa yang pelanggan katakan). Pelanggan merupakan orang yang tidak begitu menguasai alur kerja dan sistem dalam suatu produk pelayanan. Mereka adalah orang yang ingin didengarkan. Untuk itu, dengarkan setiap pemikiran yang disampaikan oleh pelanggan, hanya dengan didengarkan pelanggan akan merasa bahwa mereka dihargai dan diperhatikan.

Selain itu, dalam pilar keempat yaitu *treat your customer with respect* (perlakukan pelanggan dengan rasa hormat) lebih dijelaskan lagi bahwa jika pelanggan merasa kurang puas dan memiliki keluhan atas pelayanan atau produk yang anda berikan, tangani keluhan tersebut dengan baik dan tetap tenang. Jika pemberi layanan bersikap tenang dan rasional, maka pelanggan akan memberikan tanggapan yang baik pula.

Pada pilar kelima yaitu *never argue with your customers* (jangan pernah berdebat dengan pelanggan) memiliki perumpanan dalam suatu kasus, mungkin saja terjadi ketidaksesuaian antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Tapi, cobalah untuk tidak berdebat atas

masalah tersebut. Instansi penyedia jasa tidak akan menang dalam berdebat dengan pelanggan, sekalipun menang, pemberi layanan akan kehilangan pelanggan, keuntungan, dan citra perusahaan yang baik. Untuk itu, tanggapi setiap permasalahan dengan tenang, dan ciptakan *win win solution* antara pelanggan dengan pemberi layanan.

Pilar selanjutnya adalah *honour your commitments* (hargai komitmen anda). Dalam melaksanakan suatu kegiatan, tentu terdapat berbagai hal yang disepakati, seperti waktu kerja, waktu untuk bertemu, kepastian pemberian layanan dan sebagainya. Menepati kesepakatan yang telah dibuat dengan pelanggan adalah pelayanan terbaik yang diharapkan oleh pelanggan. Sebaliknya, ketika hak pelanggan tidak didapatkan maka pelanggan tidak dapat percaya lagi.

Pada pilar ketujuh *do what you say* (lakukan apa yang anda katakan), menjelaskan bahwa kontak antara pelanggan dengan penerima layanan dapat berlangsung setiap saat. Jika ada kesepakatan yang dikatakan oleh pemberi layanan bahwa produk akan diberikan pada waktu yang disepakati, maka berikanlah. Jadikan setiap tindakan berasal dari ucapan yang sesuai.

Sedangkan pada pilar ke delapan yaitu *focus on customer relationships-not sales* (fokus kepada hubungan dengan pelanggan-bukan penjualan), artinya bahwa bangunlah hubungan dengan pelanggan, lebih penting daripada sekedar penjualan atas produk yang diberikan.

Hubungan yang baik akan menciptakan kemudahan menjalankan usaha dikemudian hari, namun jika hanya terpacu pada penjualan, hubungan yang terjadi hanya sebatas *short term relationship*.

Sebagai seorang pemberi layanan yang memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan prima, pilar ke sembilan ini merupakan pilar yang sederhana, namun tidak semua orang dapat melaksanakannya. Pilar ke sembilan ini adalah *admit when you've made a mistake* (terima jika anda melakukan kesalahan). Pemberi dan penerima layanan adalah manusia yang tidak pernah lepas dari *human eror*. Maka, ketika pemberi layanan melakukan kesalahan, jangan bersembunyi atau menutupi kesalahan tersebut. Perbaiki, dan cobalah menjalin komunikasi yang baik dengan pihak penerima layanan. Kejujuran dapat membuat hubungan antara penerima dan pemberi layanan menjadi lebih baik.

Sedangkan pada pilar terakhir, yaitu pilar ke sepuluh adalah *train your staff* (latih pegawai anda) ditujukan kepada pemimpin atau kepala cabang. Memberikan pelatihan kepada pegawai lain dalam memberikan layanan kepada pelanggan, akan membuat pegawai lain memiliki kekuatan, kemandirian, dan keberanian untuk menangani pelanggan dan masalah yang mungkin timbul. Pelatihan yang diberikan oleh pemimpin juga sebagai bentuk kepercayaan pemimpin kepada pegawai. Prinsipnya, jika seorang pemimpin tidak percaya kepada bawahannya, maka

pemimpin telah memilih orang yang salah. Lebih baik, mengganti pegawai lain, daripada tidak mempercayainya sama sekali.

10 Pillars of Excellent Customer Service tersebut dapat diwujudkan dalam berbagai perusahaan/instansi yang bergerak di bidang penyedia jasa. Penerapan setiap pilar disesuaikan dengan jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa. Penerapan 10 pilar tersebut juga mampu meningkatkan *customer loyalty* sebagai tolok ukur pelayanan prima.

Pada era modern ini, pemerintah semakin mengencarkan penerapan pelayanan prima di kancah instansi pemerintahan. Salah satu bentuk penilaian terhadap pelayanan yang berkualitas adalah adanya ISO 9001. ISO 9001 merupakan organisasi internasional untuk standardisasi pelayanan. Penerapan dan penilaian standar pelayanan dari ISO diakui secara internasional dan diterapkan pada instansi penyedia jasa di seluruh dunia. ISO 9001 terdiri dari beberapa versi, dan akan terus diperbarui sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Standar yang terkandung dalam ISO 9001:2008 meliputi:

(1) *Customer focus*, (2) *leadership*, (3) *involvement of people*, (4) *process approach*, (5) *system approach to management*, (6) *continual improvement*, (7) *factual approach to decision making*, serta (8) *mutually beneficial supplier relationships*.¹⁷

¹⁷ Khairul Umam, *10 Perubahan Utama Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*, www.konsultaniso.web.id/iso-90012015/10-perubahan-utama-sistem-manajemen-mutu-iso-90012015/ (diakses pada tanggal 25 November 2017, pukul 15:42 WIB)

Pada standar *customer focus* (pusat perhatian pada pelanggan), dijelaskan bahwa pelanggan merupakan pusat perhatian utama penyediaan jasa layanan karena pelanggan merupakan jantung dari organisasi. Maka hendaknya suatu perusahaan memperhatikan betul kebutuhan dan aspek-aspek yang mendukung kepuasan pelanggan.

Sedangkan pada standar *leadership* (kepemimpinan), pemimpin merupakan orang yang sangat berpengaruh dalam suatu organisasi karena pemimpin menetapkan visi, misi, arah, serta membuat kebijakan dan pengambilan keputusan. Peran pemimpin sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Pada standar *involvement people* (keterlibatan orang), artinya bahwa setiap kegiatan harus melibatkan setiap *stake holder* organisasi secara menyeluruh agar tidak terjadi *over leaping* yang mampu menghambat pemenuhan kebutuhan pelanggan

Pada standar *process approach* (pendekatan proses), memiliki tujuan bahwa pada ISO 9001:2008 pendekatan ini disesuaikan dengan kondisi lapangan dan kebutuhan yang harus dipenuhi organisasi, agar pelaksanaan pelayanannya tidak terhambat. Pada standar *system approach to management* (pendekatan sistem pada manajemen), pegawai harus memahami manajemen dan alur kerja yang diterapkan, sehingga tidak terkesan “semrawut” dalam bekerja

Selanjutnya, standar *continual improvement* (perbaikan berkelanjutan), monitoring dan evaluasi sangat penting untuk

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada standar *factual approach of decision making* (pendekatan fakta pada pengambilan keputusan), dijelaskan bahwa dalam mengambil keputusan hendaknya melihat fakta yang ada dilapangan, sehingga rasional dan dapat dipertanggung jawabkan. Standar terakhir dalam ISO 9001:2008 adalah *mutually beneficial supplier relationships* (hubungan pemasok yang saling membutuhkan), membangun hubungan yang baik antar setiap stake holder akan mempermudah penyediaan pelayanan oleh suatu organisasi.

Sejak berdiri pada tahun 1987, sudah empat kali ISO mengubah versi standar pelayanan, versi terakhir dari ISO adalah ISO 9001:2015. Perubahan versi standar ISO dari 2008 menjadi 2015 didasarkan pada kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang selalu mengalami perubahan seiring dengan berkembangnya zaman. Perubahan ini disambut hangat oleh beberapa pihak yang menginginkan kualitas pelayanan lebih baik di Indonesia, walaupun masih ada beberapa pihak yang mengeluhkan perubahan ini karena dianggap menambah beban kerja.

Penerapan standar dari ISO 9001:2015 pada perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan. Standar ISO:2015 juga berlaku secara internasional, sehingga dapat diterima oleh pelanggan dari seluruh dunia. Sertifikat dari ISO

harus diperpanjang setiap tahunnya, guna mempertahankan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi.

Memberikan perhatian terhadap pelayanan untuk memenuhi kebutuhan, harapan dan mewujudkan kepuasan pelanggan, merupakan salah satu bentuk tanggung jawab dan apresiasi perusahaan terhadap hak pelanggan. Hal ini merupakan penerapan pelayanan prima yang harus dimiliki oleh semua lembaga yang bergerak di bidang pelayanan publik.

B. Kualitas Pelayanan Prima (*Service Excellent Qualities*)

Kualitas berasal dari bahasa Inggris yaitu "*quality*", yang memiliki arti kecakapan, jenis dan mutu. Menurut Heizer dan Render dalam Ari Susanto Wibowo mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan.¹⁸

Selain itu menurut Zeithaml, Berry dalam Pasolong untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
2. *Reliability*: kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya

¹⁸ Ari Susanto Wibowo, *Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, dan Kepuasan Konsumen*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2007), h. 137.

3. *Responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen/pasien
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
5. *Emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pemberi layanan kepada penerima layanan.¹⁹

Kemudian Zeithaml, et.al dalam Pandji Santosa, menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *received service* (pelayanan yang diterima).²⁰ *Expected service* (pelayanan yang diharapkan) merupakan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diterima oleh pelanggan, sedangkan *preceived service* (pelayanan yang diterima) merupakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan saat berada di kantor. Kualitas pelayanan prima berarti pelayanan yang t dapat menyetarakan *preceived service* dengan *expected service*. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan,

¹⁹ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 135.

²⁰ Pandji Santosa, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, (Bandung: Refika Aditama, 2008), h. 59.

atau salesman), karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan.

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan.

Sebagaimana menurut Kasmir dalam Pasolong, mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.²¹

Menurut Sinambela et.al dalam Pasolong mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) kesamaan hak, (6) keseimbangan hak dan kewajiban.²²

Transparansi menggambarkan adanya sifat terbuka dari suatu pelayanan, pelayanan harus dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pelayanan yang akuntabilitas berarti harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

²¹ Harbani Pasolong, op.cit, h.133.

²² Ibid, h. 135.

Pelayanan juga harus bersifat kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Sedangkan pelayanan yang bersifat partisipatif artinya dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, Kesamaan hak pada pelayanan dapat diwujudkan dengan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, maupun status sosial. Aspek kualitas pelayanan terakhir terwujudkan oleh keseimbangan antara hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pada pemerintahan Indonesia yang bergerak di bidang pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.²³

Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Waktu penyelesaian ditetapkan meliputi pemberian produk, jika ada pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian. Biaya pelayanan harus dirincikan dan ditetapkan secara

²³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

transparan kepada penerima layanan. Penerima layanan berhak mendapatkan produk setelah melengkapai syarat dan pembayaran. Untuk mendukung itu semua, sarana dan prasarana pelayanan yang memadai harus disediakan, dan yang paling penting dari seluruh standar adalah bahwa penyedia jasa harus memahami produk yang diberikan, dan ditempatkan sesuai dengan keahlian, dan sikap yang dibutuhkan.

Penerapan standar pelayanan tersebut dilakukan agar seluruh penyedia layanan memiliki acuan untuk memberikan pelayanan yang baik secara umum. Pelayanan yang baik dapat terlihat dari tercapainya tujuan pelayanan, yaitu untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dalam hal ini konsumen. Selain itu kualitas pelayanan prima dapat diukur dari tinggi rendahnya kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat oleh pendapat salah satu ahli bidang pelayanan yaitu Lukman dalam Pasolong, Lukman menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.²⁴

Kepuasan pelanggan memiliki arti bahwan harapan pelanggan lebih kecil dari pada pelayanan yang diterima. Semakin rendahnya angka harapan terhadap suatu pelayanan, maka semakin baik pelayanan yang diberikan.

²⁴ Ibid, h. 134.

Dalam memberikan pelayanan salah satu aspek yang sangat perlu diperhatikan ialah kualitas, karena kualitas merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, barang dan jasa.

Dengan adanya kualitas pelayanan prima diharapkan mampu memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan berpegang pada prinsip dan standar kualitas pelayanan yang telah ditentukan. Agar dapat memenuhi pelayanan berkualitas baik (prima) yang sesuai dengan harapan masyarakat atau pun pelanggannya, pemberi layanan baik itu pemerintah ataupun swasta haruslah mengacu pada standar-standar dan tata cara dalam melaksanakan kualitas pelayanan yang prima.

Konsep operasional yang dioperasikan pada penelitian ini mengacu kepada teori dari Sinambela et.al bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

C. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada Pelayanan Publik

Pelayanan prima merupakan hal yang penting untuk diterapkan oleh seluruh lembaga yang bergerak di bidang pelayanan (*service*) sebagai produk utamanya. Menurut orientasinya, jenis lembaga dalam bidang pelayanan diklasifikasikan menjadi dua jenis. Jenis yang pertama adalah lembaga yang berorientasi pada profit (*profit oriented*) dan jenis

yang kedua adalah lembaga yang tidak berorientasi pada profit (*non profit oriented*).

Lembaga yang berorientasi pada profit/laba biasa disebut perusahaan, sedangkan yang tidak berorientasi pada laba biasa disebut instansi. Perusahaan *profit oriented* yang bergerak dalam bidang jasa perlu menerapkan pelayanan prima, karena semakin banyak konsumen pengguna jasa yang ditawarkan maka laba yang didapatkan oleh perusahaan pun akan meningkat. Sebaliknya, sedikitnya jumlah konsumen, maka akan berdampak buruk pada keberlangsungan hidup perusahaan.

Sedangkan jenis lembaga kedua adalah lembaga yang tidak berorientasi pada profit (*non profit oriented*), atau yang biasa disebut instansi. Lembaga ini menerapkan pelayanan prima, bukan dengan tujuan mendapatkan keuntungan yang diberikan oleh pelanggan. Tetapi pada lembaga *non profit oriented*, semakin banyak pelanggan menandakan semakin baik citra instansi di mata masyarakat.

Pada penelitian ini, peneliti akan mengkaji implementasi pelayanan prima pada pelayanan publik yang tidak berorientasi pada profit. Pelayanan publik *non profit oriented* banyak terdapat pada instansi pemerintahan. Jika pelayanan adalah kegiatan memenuhi kebutuhan orang lain, maka publik sendiri berasal dari bahasa Inggris yaitu *public*

yang berarti umum, masyarakat, atau negara. Kata publik sudah menjadi bahasa Indonesia baku yang memiliki arti umum, orang banyak, ramai.²⁵

Selain itu, Syafie et.al mendefinisikan publik secara lebih kompleks sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Publik juga biasa disebut praja yang bermakna rakyat, sehingga muncul istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.²⁶

Selanjutnya, dari peraturan pemerintah Indonesia mendefinisikan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁷ Publik di wilayah kesatuan negara Indonesia harus patuh dan tunduk pada peraturan yang berlaku, dalam hal ini UUD 1945.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disintesis bahwa publik merupakan sekumpulan khalayak umum yang berada pada suatu wilayah dengan memiliki kesamaan hak, kewajiban, harapan, serta perasaan yang dituntut untuk patuh terhadap norma-norma yang berlaku.

²⁵ J.S Badudu, Sutan Mohammad Zain, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), h. 1095.

²⁶ Inu Kencana Syafie, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: Rineka Cipta), h.17.

²⁷ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, loc.cit.

Memberikan pelayanan publik, berarti usaha untuk memenuhi kebutuhan khalayak umum yang bertujuan untuk mendukung kegiatan dan kewajiban sebagai pihak yang menempati suatu wilayah. Hal ini didefinisikan secara lebih luas oleh beberapa ahli sebagai berikut.

Menurut Sinambela et.al mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.²⁸

Pelayanan publik lebih mengedepankan kepuasan dalam hal administratif daripada kuantitas yang diberikan. Pada pelayanan publik, jasa yang diberikan tidak boleh dibedakan atas dasar suku, ras, warga negara, atau faktor kekeluargaan. Pelayanan yang diberikan harus sama karena pelanggan yang menerima layanan bersifat umum, sehingga kebutuhan dan harapan terhadap pelayanannya pun sama.

Selanjutnya, Agung Kurniawan mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²⁹

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik diatur berdasarkan standar yang ditetapkan oleh instansi bersangkutan. Standar yang ditetapkan bertujuan untuk memberikan persamaan layanan kepada publik. Adanya standar bukan berarti menjadikan setiap pelayanan yang

²⁸ Litjan Poltak Sinambela, et.al, op.cit, h. 5.

²⁹ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pustaka, 2005), h. 4.

diberikan menjadi kaku, tetapi agar setiap pelanggan mendapatkan hak layanan yang sama.

Standar pelayanan menurut Kasmir yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat 10 (sepuluh) hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
2. Percaya diri, bersikap ramah dan penuh dengan senyuman
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
6. Bergairah dalam melayani pelanggan dan menunjukkan kemampuannya
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
8. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
10. Bila belum dapat melayani beritahu kapan akan dilayani.³⁰

Pada instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik, berpakaian dan berpenampilan rapi memiliki standar dan acuannya tersendiri. Misalnya; menggunakan batik pada hari kamis, menggunakan Pakaian Dinas Harian (PDH) pada hari senin-rabu, serta menggunakan pakaian muslim/pakaian daerah pada hari jum'at. Standar pelayanan publik bertujuan untuk memberikan batasan yang berkaitan

³⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005) hh. 18-21.

dengan etik saat melayani pelanggan. Ridwan Juniarso juga menjelaskan bahwa:

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.³¹

Penjelasan dari masing-masing standar pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4. Produk pelayanan

³¹ Ridwan Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2009), h.103.

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik memiliki beberapa point acuan, yaitu:

- a. Keramahan dari penyedia layanan
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.
- e. Peraturan yang mengatur pelayanan publik di Indonesia adalah UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- f. Dalam UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g. Dalam undang-undang tersebut juga dituliskan mengenai 12 asas pelayanan publik meliputi; (1) kepentingan umum, (2) kepastian hukum, (3) kesamaan hak, (4) keseimbangan hak dan kewajiban, (5) keprofesionalan, (6) partisipatif, (7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (8) keterbukaan, (9) akuntabilitas, (10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (11) ketepatan waktu, (12) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan
- h. Penyelenggara pelayanan publik juga harus menetapkan standar pelayanan publik yang disesuaikan dengan kemampuan penyelenggara akan kebutuhan masyarakat. Pemerintah mengatur Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam peraturan pemerintah No. 65 Tahun 2005, SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
- i. SPM diterapkan pada urusan wajib Daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan dasar, baik Daerah Provinsi maupun Daerah Kabupaten/Kota. Prinsip-prinsip SPM yaitu sederhana, konkrit, mudah

diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggung jawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.

- j. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi; (1) Dasar hukum, (2) Persyaratan, (3) Sistem, mekanisme dan prosedur, (4) Jangka waktu penyelesaian, (5) Biaya/tarif, (6) Produk pelayanan, (7) Sarana, prasarana dan atau fasilitas, (8) Kompetensi pelaksana, (9) Pengawasan internal, (10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, (11) Jumlah pelaksana, (12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, (13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, (14) Evaluasi kinerja pelaksana.

Kembali pada topik penelitian yaitu pelayanan prima pada pelayanan publik. Pelayanan prima dalam pelayanan publik berarti memberikan jasa layanan kepada masyarakat luas, melebihi atau setidaknya sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah selaku pemberi layanan. Moenir menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

2. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

3. Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

4. Keramah tamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.³²

Menerapkan pelayanan prima memang tidak mudah dan instan.

Selain prosedur dan standar pelayanan yang diterapkan, terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan penerapan pelayanan prima. Meliputi; motivasi dari pemimpin, kesadaran pegawai, serta kondisi lingkungan sekitar. Namun, dengan memahami teori mengenai implementasi pelayanan prima bertujuan untuk mempermudah instansi untuk mengimplementasikan pelayanan prima. Setelah pelayanan prima dapat diimplementasikan dengan baik, maka langkah selanjutnya yang harus ditempuh adalah mempertahankan kualitas pelayanan agar secara kontinyu tetap baik.

D. Kajian Hasil-hasil Penelitian Yang Relevan

³² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara,2010), h. 197.

Hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian dari Laila Rizka Cahyawati, Mustiningsih, dan Imron Arifin dengan judul Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) di SMK Negeri 4 Malang, Jawa Timur. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa;

1. Implementasi pedoman pelayanan prima di SMK Negeri 4 Malang tertuang dalam visi, misi, motto, standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan prima sekolah,
2. Implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima di SMK Negeri 4 Malang terbagi menjadi dua yaitu memberikan pembinaan dalam bentuk pelatihan, *softskill* bagi peserta, dan program penghargaan bagi pegawai,
3. Implementasi sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima, yaitu sebagai pendukung pelayanan prima, pemanfaatan oleh pihak dalam sekolah serta pihak luar sekolah seperti Diknas dan masyarakat sekitar dan sistem informasi yang digunakan berbasis *Information Technology* (IT),
4. Implementasi penanganan pengaduan, terbagi atas 5 aspek yaitu, (a) media pengaduan secara manual dan teknologi, (b) sosialisasi dengan meletakkan banner alur pengaduan pada beberapa sudut sekolah, (c) pengaduan yang dilakukan secara langsung (ke tata usaha) dan tidak langsung (*web, sms, telepon* dan kotak pengaduan), (d) pengelolaan

pengaduan dilakukan pada saat rapat manajemen dan *softskill*, dan (e) verifikasi penanganan pengaduan dengan mencari sumber permasalahan untuk kemudian diajukan ke kepala sekolah,

5. Implementasi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan prima terbagi atas 6 aspek, yaitu (a) digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, (b) dapat berupa angket atau kuesioner, (c) sasarannya adalah peserta didik, orang tua dan DUDI, (d) pelaksanaan dilakukan setiap 1 semester sekali kepada peserta didik serta orangtua dan setiap 2 tahun sekali kepada DUDI (Dunia Industri), dan (e) tim pengukur IKM terdiri atas kepala sekolah sebagai penanggung jawab, pelaksana yaitu Waka humas sebagai ketua, Waka SDM sebagai sekretaris, staf Waka SDM dan staf Waka humas sebagai anggota.

Penelitian lain yang relevan adalah Jurnal yang diterbitkan oleh Azlina pada tahun 2015 dengan judul "Kualitas Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi di RSUD Kota Tanjungpinang). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penjabaran data deskriptif.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas pelayanan prima yang ada di RSUD Kota Tanjungpinang khususnya pelayanan di ruang rawat inap penyakit dalam sudah dapat dikategori dalam keadaan baik, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator penentu kualitas pelayanan

prima yaitu: 1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif, 5) Kesamaan hak, 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Penelitian selanjutnya yang relevan adalah penelitian oleh Mulat Wigati Abdullah dengan judul “Pelayanan Prima dalam Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah di Kecamatan Jonggol, Kabupaten Bogor, Jawa Barat” dengan metode statistik koefisien korelasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efektivitas pelayanan prima aparatur daerah dengan responsif masyarakat di Kecamatan Jonggol. Dalam penyelenggaraan pelayanan prima sangat penting dan wajib diperhatikan, adalah menjadikan pelayanan prima sebagai sikap dan bentuk pengabdian sebagai aparatur negara/daerah. Sehingga apa yg diharapkan dapat terlaksana dengan baik dan menghasilkan produktivitas dan kinerja yang optimal. Keberhasilan aparatur daerah dalam memberikan pelayanan prima yang optimal, merupakan keberhasilan pemerintah dalam menciptakan birokrasi yang bersih, berwibawa dan bertanggungjawab.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Khusus Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan khusus yang telah tercapai, sebagai berikut :

1. Mengetahui cara yang digunakan oleh FRP untuk mengukur kualitas pelayanan prima di FRP
2. Mengetahui implementasi pelayanan publik yang prima di FRP

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian yang telah dilaksanakan dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada Pelayanan Publik Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, memiliki tempat penelitian yang lebih sering dikenal menggunakan bahasa Inggris, yaitu *Foreign Research Permit* (FRP). Penelitian ini dilaksanakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif digunakan agar sumber data yang dihasilkan lebih luas, jelas, dan transparan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mendeskripsikan temuan dalam

penelitiannya berbentuk narasi dengan alur yang sistematis, sehingga pembaca menjadi lebih memahami kajian yang disampaikan.

Penelitian kualitatif menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa.¹ Penelitian kualitatif juga dapat dijadikan acuan, dan sumbangan ide untuk melakukan penelitian lanjutan, kebijakan, maupun tindakan atas masalah-masalah yang dikaji dalam penelitian. Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan cabang-cabang atas masalah yang ingin dikaji dalam suatu penelitian. Penelitian kualitatif mendeskripsikan objek yang tidak dapat dinilai hanya dari segi kuantitas (jumlah), tetapi lebih dari itu, seperti faktor yang menyebabkan, pihak-pihak terkait, atau dampak masalah yang berkelanjutan.

Berg dalam bukunya berjudul *Qualitative Research Methods for The Social Sciences* mendefinisikan: *qualitative research thus refers to the meaning, concepts, definitions, characteristics, methapors, simbols, and descriptions of things*".² Penelitian kualitatif lebih menekankan pada aspek *natural setting* sehingga hanya peneliti yang mampu memahami keadaan dilapangan, fakta-fakta yang ada, dan tanpa rekayasa.

¹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2009), h.22.

² Berg, Bruce, *Qualitative Research Methods for The Social Sciences* (Los Angeles: Pearson Education, 2007), h.3.

Lebih lanjut Creswell (1998) dalam Djam'an Satori dan Aan Komariah mendefinisikan:

*Qualitative research is an inquiry process of understanding based on distinct methodological traditions of inquiry that explore social or human problem. The researches build a complex, holistic picture, analyzed words, reports detailed views of informant, and conduct the study in natural setting.*³

Penelitian kualitatif tidak dapat direkayasa karena proses menghimpun informasi dilakukan secara langsung dan didokumentasikan sesuai dengan keadaan lapangan. Temuan yang terjadi selama penelitian kualitatif dideskripsikan dengan kata-kata yang disusun untuk dijadikan laporan atau bahan studi berkelanjutan. Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif. Perbedaan yang paling terlihat adalah bahwa penelitian kualitatif menggunakan latar alamiah, dengan jalur melibatkan berbagai metode yang ada sehingga tersusun informasi.

Dalam penelitian kualitatif tidak berupaya untuk mengukur hubungan yang terjadi antara beberapa variabel, tetapi untuk mendeskripsikan temuan dilapangan berdasarkan isu yang ada pada suatu lembaga. Penelitian kualitatif menyaring informasi yang didapat dan hanya difokuskan pada sub fokus yang ingin diteliti. Temuan yang meluas akan di reduksi, bahkan dapat pula tidak digunakan.

³ Aan Komariah dan Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 7.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penarikan kesimpulan tidak dapat dilakukan hanya dengan melihat satu perspektif, tetapi harus dilakukan dengan mengukur tingkat kepercayaan yang tinggi melalui *dependability, credibility, transferability, dan confirmability*.

Frankel juga dalam Djam'an Satori dan Aan Komariah menjabarkan karakteristik penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. *The natural setting as the direct source of data, and the researcher is the key instrument in Qualitative Research (QR)*
2. *Qualitative data are collected in the form of words or pictures rather than numbers*
3. *QR are concerned with the process as well as product*
4. *QR tend to analyze their data inductively*
5. *How people make sense out of their lives is a major concern to a researchers.*⁴

Pendekatan kualitatif berupaya untuk mencari informasi seakurat dan sedetail mungkin yang dieksplorasi dari pihak terkait yang berkontribusi langsung, dapat pula diperoleh dari lokasi dan suasana penelitian. Peneliti memperkirakan bahwa penelitian ini lebih cocok menggunakan pendekatan kualitatif daripada kuantitatif. Denzim dan Lincoln dalam Wahyuni Sari menjabarkan perbedaan pendekatan kualitatif dan kuantitatif sebagai berikut:

1. *Qualitative research develops theory where as quantitative test theory as well*
2. *Qualitative approaches use multiple realities which can only be understood by the intersecting socio-psychological constructions.*

⁴ Ibid, h. 15.

Quantitative approaches have one reality created from dividing and studying parts of an entity

3. *Qualitative approaches have interdependency between the knower and the known. Qualitative approaches believe thus objectives exists because the knower can be studied outside of the known*
4. *Qualitative approaches is inductive and quantitative research is deductive. In qualitative research, a hypothesis is not needed to begin research. However, all quantitative research requires a hypothesis before research can begin⁵*

Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam kajian mengenai implementasi pelayanan prima, berupa cara penilaian dan prosedur yang diterapkan dalam mewujudkan pelayanan prima oleh FRP. Pendekatan penelitian ini tidak mengukur apakah FRP sudah melakukan pelayanan prima.

Sesuai dengan latar belakang yang telah disampaikan dalam bab 1 bahwa terdapat berita mengenai 35% instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan publik belum memuaskan. Peneliti menelusuri instansi yang dapat dijadikan contoh tentang bagaimana pelayanan yang baik dalam bidang pelayanan publik. Salah satu instansi yang telah memiliki sertifikat pelayanan prima adalah FRP. Untuk itulah, pemilihan tempat di bagian FRP dilakukan.

Berdasarkan upaya pendekatan tersebut, metode penelitian yang tepat digunakan dalam penelitian ini adalah deksriptif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan

⁵ Wahyuni, Sari, *Qualitative Research Methods: Theory and Practice* (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h.4.

objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, dengan tujuan menggambarkan secara sistematis, fakta dan karakteristik objek yang diteliti secara tepat. Dalam penelitian kualitatif, akan terjadi tiga kemungkinan terhadap masalah. Yang pertama, masalah yang dibawa oleh peneliti tetap, sehingga sejak awal hingga akhir judul penelitian sama. Yang kedua, masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki penelitian menjadi berkembang yaitu memperluas atau memperdalam masalah yang telah disiapkan sehingga judul penelitian cukup disempurnakan. Yang ketiga, masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki penelitian berubah total sehingga harus mengganti masalah yang sebelumnya sudah ditetapkan.

Data tentang masalah dapat berasal dari dokumentasi hasil penelitian, pengawasan, evaluasi, pengamatan pendahuluan, dan pernyataan orang-orang yang dapat dipercaya.⁶

C. Latar dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sub direktorat Perizinan Penelitian Asing, Direktorat Hak Atas Kekayaan Intelektual (HAKI), Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi, atau yang biasa dikenal dengan *Foreign Research Permit* (FRP). Tempat ini dipilih sebagai lokasi dan

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : Alfabeta, 2014), h.350.

subjek penelitian berdasarkan studi pendahulu yang dilakukan saat *grandtour*. Dalam tahap *grandtour* peneliti mendapati temuan bahwa FRP telah menerapkan pelayanan prima, hal ini dibuktikan dengan sertifikat ISO yang terpampang di ruang tunggu pelanggan. Setelah mendapati temuan saat *grandtour* dan mengaitkan dengan latar belakang, peneliti terkait mengkaji bagaimana implementasi pelayanan prima di FRP dapat terwujud.

FRP terletak di Jalan MH Thamrin No. 8 Gedung II BPPT (Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi). Sekretariat FRP terletak di lantai 20. Sekretariat FRP berada satu gedung dengan BPPT, karena sama-sama berdiri dibawah naungan Kementerian Riset dan Teknologi (2008), sebelum akhirnya terjadi peleburan dengan pendidikan tinggi menjadi Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi (2014). FRP mulai mengurus kegiatan administrasi Perizinan Penelitian sejak tahun 2008 yang sebelumnya dilaksanakan oleh Lembaga Penelitian Indonesia (LIPI) sampai tahun 2007.

Sejak berada dibawah naungan FRP, standar mutu pelayanan selalu ditingkatkan oleh kepala Sub Direktorat, mengingat jumlah penelitian yang selalu meningkat setiap tahunnya. Sejak tahun 2012, FRP akhirnya mendaftarkan stardardisasi ke International Organization of Standarization (ISO), dengan versi awal ISO 9001:2008.

FRP sebagai salah satu instansi pemerintah dalam pelayanan publik yang telah memasuki zona hijau. Hal ini dibuktikan dengan *Customer Satisfaction* yang selalu dihimpun secara *online* oleh FRP, hasil *customer satisfaction* selalu mencapai angka 8, 9 atau bahkan nyaris sempurna.

Sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik, penerapan pelayanan prima oleh FRP bertujuan untuk mempertahankan citra pegawai pemerintahan di kancah internasional. Tidak terbatas hanya untuk mendapatkan standardisasi dari ISO, FRP selalu mengembangkan pelayanan prima agar sesuai dengan kebutuhan dan perubahan tuntutan zaman.

Selain itu, alasan lain karena FRP yang hanya memiliki Karyawan tetap hingga saat ini sebanyak 10 orang (8 Pegawai Negeri Sipil dan 2 pegawai honorer), meliputi; kepada Sub Direktorat, 2 kepala seksi (seksi Monitoring dan Evaluasi serta seksi Administrasi), dan 7 orang karyawan, telah mampu mempertahankan pelayanan prima yang terstandardisasi sejak tahun 2012. Padahal jumlah penelitian yang telah masuk ke lembaga ini, telah mencapai angka diatas 400 penelitian yang disetujui setiap tahunnya.

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dilaksanakan mulai dari tahap *grandtour* awal untuk pembuatan proposal yaitu pada tanggal 15 Agustus 2017, serta memulai pengambilan data untuk penelitian pada

tanggal 13 Oktober 2017 dan berakhir hingga penelitian ini selesai, yaitu ketika seluruh informasi yang dibutuhkan telah terpenuhi untuk melengkapi hasil penelitian.

D. Data Dan Sumber Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data kualitatif dengan metode deskriptif. Data tersebut dikumpulkan melalui teknik observasi (*observation*), wawancara (*interview*), visualisasi gambar (*visual image*) dalam dokumentasi, serta studi dokumentasi lain seperti video, maupun audio yang relevan dengan kebutuhan penelitian.

Strauss dan Corbin mendefinisikan masing-masing teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. *Observation is the selection and recording behaviors of people in their environment. This method is useful for generating in depth descriptions of organizations or event.*
2. *Interviewing is a process which involves asking questions and getting answers from participant. Interviewing has a variety of form including: Individual face to face interview, or face to face group interviewing.*
3. *Visual image can be very powerfull in explaining phenomena in the field.⁷*

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Siregar data primer adalah data yang langsung dikumpulkan sendiri dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau

⁷ Anselm Strauss and Juliet Corbin, *Basic of Qualitative Research Grounded Theory Procedures and Technique* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2003), hh 11-31.

objek penelitian.⁸ Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pegawai FRP sesuai dengan arahan Kepala Sub Direktorat. Informan yang berperan dalam penelitian ini yaitu Kepala Sub Direktorat FRP sebagai *key-informan 1*. Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi sebagai *key-informan 2*. Kepala Seksi Administrasi sebagai *key-informan 3*. Staf Pemroses Aplikasi Visa dan Pemeliharaan Peralatan sebagai informan pendukung I. Staf Pemantau *Progress Report* sebagai informan pendukung II.

Sedangkan data sekunder menurut Siregar adalah data yang diperoleh dari hasil kelanjutan wawancara untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Data sekunder didapatkan dari hasil *customer satisfaction*, untuk mengkonfirmasi apakah pelayanan prima telah diterapkan di FRP. Data sekunder juga merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada (penelitian sebelumnya, jurnal, buku informasi dan sebagainya). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari; buku direktori penelitian, buku prosedur pelayanan, buku panduan penelitian, *leaflet* penelitian, dokumen ISO, dokumen rapat, peraturan pemerintah yang sesuai, dan sebagainya.⁹ Pada penelitian ini, peneliti akan mengombinasikan teknik pengambilan data dengan cara *purposive*

⁸ Siregar Syofian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 16.

⁹ Hendryadi, *Metode Pengumpulan Data*, <https://teorionline.wordpress.com/service/metode-pengumpulan-data/> (diakses Pada 11 November 2017 Pukul 11:02 WIB).

sampling dan *snowball sampling*.¹⁰ *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan data dan penetapan sampel dengan cara memilih sampel di antara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti. Sedangkan teknik *snowball sampling* mengimplikasikan jumlah sampel yang semakin membesar seiring dengan perjalanan waktu.¹¹

E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data

Dalam melaksanakan penelitian ini, teknik pengumpulan data merupakan kegiatan paling strategis dalam memproses hasil temuan di lapangan. Penggunaan teknik pengumpulan data yang tidak sistematis dan terarah, akan mempersulit proses menyimpulkan hasil penelitian. Begitu juga sebaliknya, teknik pengumpulan data yang akurat dan terarah, mampu mempermudah alur penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi; siapa, apa, dan bagaimana permasalahan dalam penelitian.

Metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dikelompokkan ke dalam dua jenis, yaitu teknik yang bersifat interaktif dan non-interaktif. Metode interaktif adalah metode yang membutuhkan keaktifan dari informan dan peneliti, seperti wawancara dan observasi. Sedangkan metode non aktif dapat berupa pencatatan dokumen penting,

¹⁰ Nova Oktavia, *Sistematika Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Deepublish, 2015), h. 46.

¹¹ Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif* (Yogyakarta: LKiS, 2008), h. 92.

dokumentasi lapangan observasi, pengecekan dokumen-dokumen terkait dan sebagainya.

Teknik pengumpulan data yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses analisis keadaan lapangan secara nyata. Keadaan yang dimaksud adalah kegiatan yang lahir secara alamiah, tanpa direkayasa.

Johnson dalam Anselm Strayss dan Juliet Corbin menjelaskan beberapa alasan diadakannya observasi, meliputi;

1. *When the nature of the research question to be answered is focused on answering a how-or what-type question*
2. *Where the topic is relatively unexplored and little is known to explain the behaviour of people in a particular setting*
3. *When understanding the meaning of a setting in a detailed way is valuable*
4. *When it is important to study a phenomenon in its natural setting*
5. *When self report data (asking people what they do) is likely to be different from actual behaviour (what people actually do). One example of this seen is the different between self reported versus observed preventive service delivery in health care setting*
6. *When implementing an intervention in a natural setting, observation may be used in conjunction with other quantitative data collection technique. Observation data can help researchers evaluate the fidelity of an intervention across setting and identify when "stasis" has been achieved.*¹²

¹² Anselm Strauss and Juliet Corbin, op.cit, h.22.

Observasi telah dilakukan sejak tahap *gradtour* untuk mengkonfirmasi terlebih dahulu, apakah FRP telah menerapkan pelayanan prima. Setelah itu, observasi dilakukan guna mencari penemuan mengenai implemementasi pelayanan prima di FRP. Observasi penelitian dilakukan mulai tanggal 13 Oktober 2017 dan berakhir pada Januari 2018.

b. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai. Wawancara digunakan peneliti untuk mengetahui alur komunikasi, keadaan organisasi, hambatan yang terjadi serta pemecahan masalah. Wawancara dilakukan untuk memperdalam informasi yang tidak dapat dilihat secara kasat mata.

Terdapat 4 (empat) tipe dalam wawancara; *structured interviews, semi structured interviews, unstructured interviews and informal interviews*.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara dengan teknik *semi structured interviews*, metode ini memungkinkan wawancara yang lebih fleksibel dan disesuaikan dengan kondisi lapangan. Wawancara dilakukan di Sekretariat FRP, sesuai dengan arahan Kepala Sub Direktorat.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi atau biasa disebut kajian dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian. Dalam studi dokumentasi ini, peneliti memperoleh data paling banyak bersumber dari buku prosedur penelitian asing, dalam buku tersebut terdapat standar pelayanan di FRP, selain itu studi dokumentasi juga didapatkan dari dokumen ISO untuk mengetahui standar pelayanan yang telah distandardisasi secara internasional.

F. Analisis Data

Analisis data proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data.¹³ Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data.

¹³ Alfandy Kaicili, *Teknik Analisis Data* <http://alfandykaicili.blogspot.co.id/2013/02/teknik-analisis-data.html> (diakses pada 11 November 2017 pukul 14:54 WIB).

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Pada penelitian ini, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotesis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat *tentative* (sementara).

Langkah-langkah teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian, kemudian mencari temanya. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. Reduksi data dilakukan sejak tanggal 22 Januari hingga reduksi telah selesai, reduksi data dilakukan setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, meliputi; wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

b. Penyajian Data

Pengertian *display* data adalah penyajian data dalam bentuk matriks, *chart* atau grafik, *network* dan sebagainya. *Display* data ini

merupakan salah satu dari teknik-teknik analisis data. Data yang semakin bertumpuk-tumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penyajian data. Penyajian data dalam penelitian ini diolah oleh peneliti berdasarkan temuan dilapangan, dan dibuat dalam bentuk tabel.

c. Kesimpulan (Verifikasi)

Pengambilan Keputusan dan Verifikasi ialah salah satu dari teknik-teknik analisis data. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan di akhir penelitian. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik itu dari segi makna maupun dari segi kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian tersebut dilaksanakan.

G. Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif. cara melakukan pengujian keabsahan data penelitian dapat menggunakan uji validitas dan reliabilitas, maka untuk pengujian keabsahan instrumen penelitian kualitatif dilakukan dengan kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas hasil penelitian.¹⁴

¹⁴Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2014), h.366

1. Kredibilitas

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain sebagai pembanding data. Triangulasi sumber; peneliti membandingkan hasil temuan peneliti dilapangan, dengan hasil informan. Pada aspek ini peneliti menetapkan triangulasi sumber dalam bentuk catatan lapangan yang telah dikonfirmasi ulang oleh *key informant*.

Triangulasi teori, peneliti membandingkan hasil temuan yang didapat melalui pengecekan referensi pendukung berupa teori-teori antara lain; 1) Teori mengenai pelayanan prima dikutip dari buku Khairul Maddy, 2) Teori mengenai kualitas pelayanan prima dikutip dari buku Sinambela et.al, 3) Teori penilaian terhadap pelayanan publik diambil dari teori Moenir dan Inu Kencana. Teori yang dikutip merupakan teori yang telah disesuaikan sebagai acuan oleh para ahli. Triangulasi metode, metode yang digunakan meliputi pengamatan, studi dokumentasi, dan wawancara. Peneliti mengombinasikan teknik sehingga data yang didapatkan tidak hanya jelas secara teori tetapi juga secara operasional.

2. Transferabilitas

Transferabilitas data penelitian kualitatif dilakukan dengan tujuan agar penelitian ini bisa digunakan dalam konteks dan situasi

sosial lain, sehingga memungkinkan manakala orang lain ingin menerapkan hasil penelitian ini. Oleh karena itu, pembuatan laporan penelitian ini dilakukan dengan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. Dependabilitas

Dependabilitas data penelitian kualitatif dilakukan agar orang lain kemungkinan dapat merefleksi proses penelitian ini, oleh karena itu dilakukan dengan audit proses penelitian secara keseluruhan mulai dari menentukan fokus penelitian, memasuki lapangan, menentukan sumber data, analisis data, keabsahan data hingga pengambilan kesimpulan.

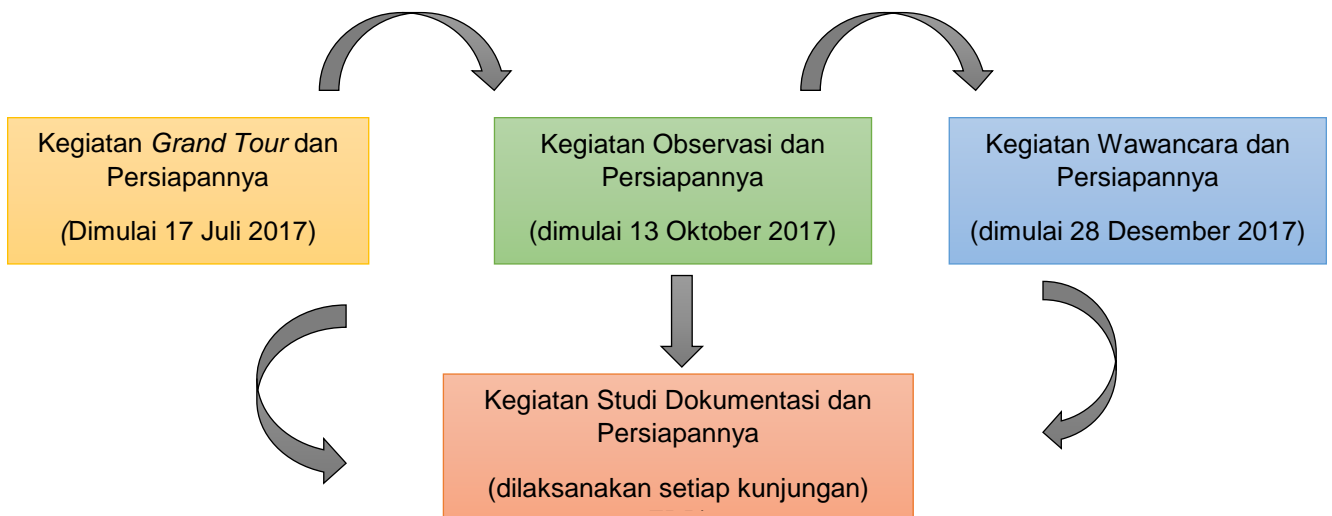
4. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas data penelitian kualitatif dilakukan dengan menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses penelitian. Berdasarkan proses penelitian diperoleh hasil penelitian. Jadi dalam penelitian ini, laporan hasil penelitian disesuaikan dengan proses penelitian.

Demikian cara melakukan keabsahan data penelitian kualitatif yang meliputi kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas hasil penelitian. Dengan melakukan keabsahan data penelitian, hasil penelitian kualitatif menjadi berkualitas.

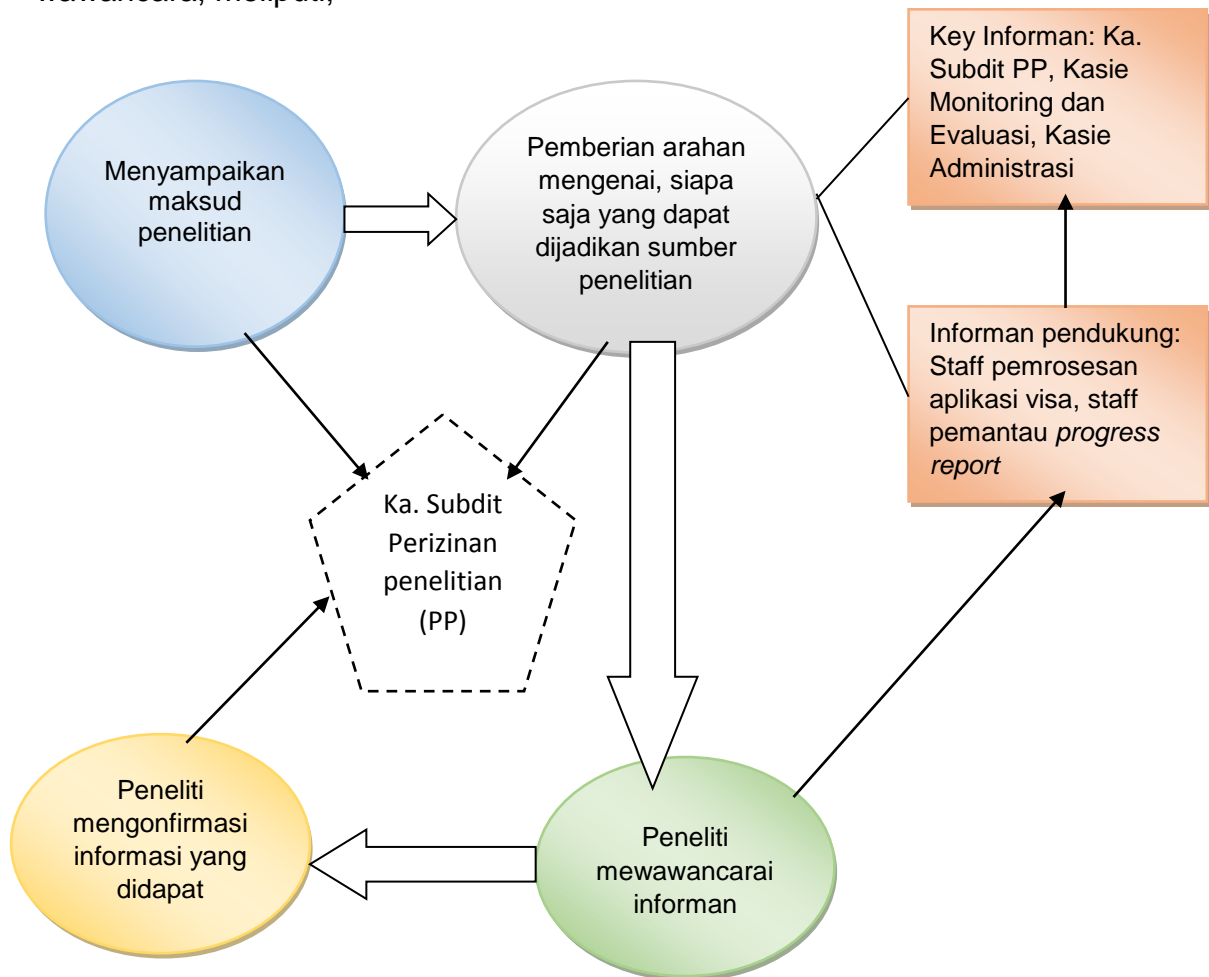
Berikut ini merupakan skema penelitian di FRP yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi metode; observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Kegiatan penelitian dimulai dari pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi lapangan, pada tahap ini peneliti melihat isu penelitian yang akan dibahas, serta fakta mengenai isu tersebut. Setelah melakukan kegiatan observasi, peneliti melakukan kegiatan wawancara untuk mengonfirmasi kebenaran temuan lapangan, dari sumber yang relevan dengan temuan. Studi dokumentasi dilakukan setiap peneliti mengumpulkan data saat berkunjung ke lapangan.



Gambar 3.1 Skema Triangulasi Metode pada Penelitian Skripsi di FRP

Berikut ini merupakan skema triangulasi sumber data penelitian skripsi yang dilakukan di FRP. Sumber data yang didapatkan peneliti dari hasil wawancara, meliputi;



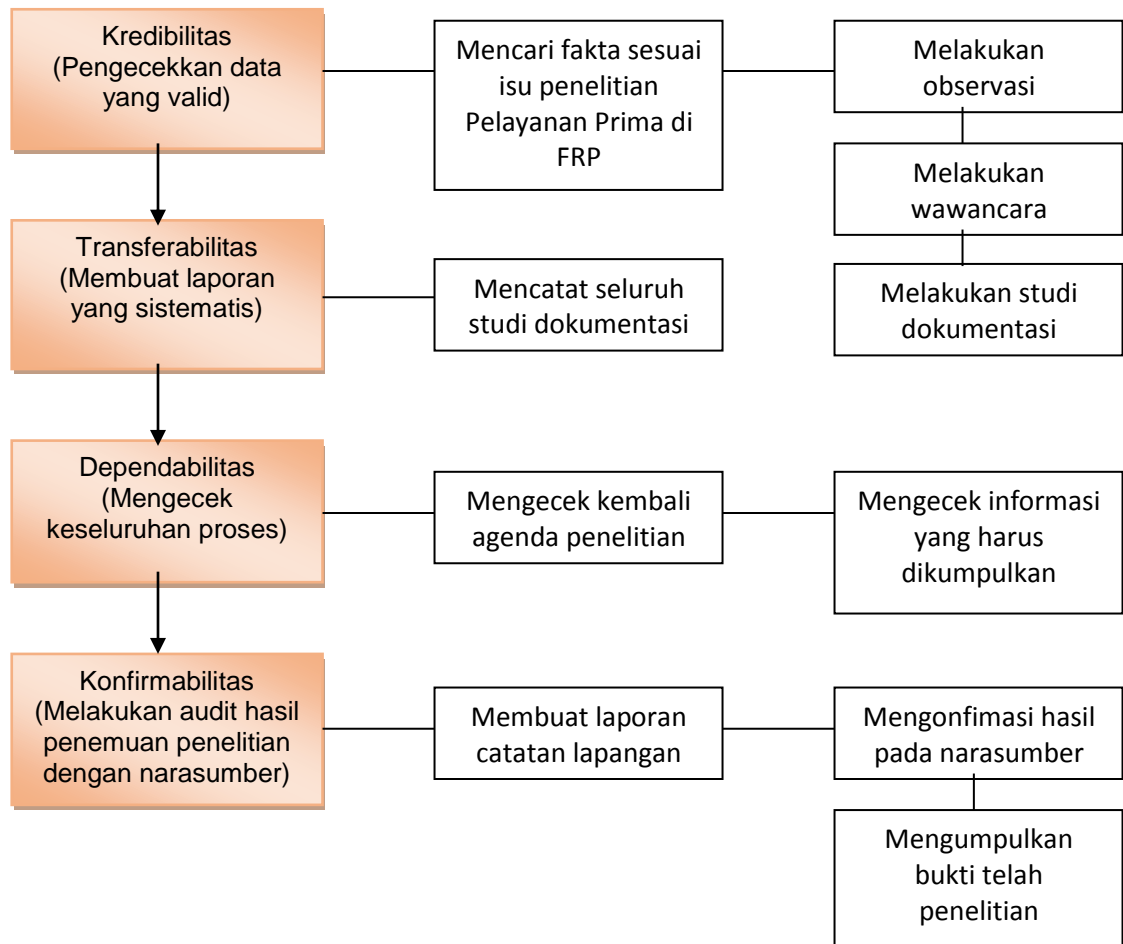
Keterangan simbol:

-  **Panah proses**
 **Panah tujuan**

Gambar 3.2 Skema Triangulasi Sumber pada Penelitian Skripsi di FRP

Setelah peneliti mendapatkan seluruh informasi yang dibutuhkan melalui proses triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Peneliti melakukan proses pemeriksaan dan pengecekan keabsahan data sehingga tidak ada data yang direkayasa. Berikut ini merupakan skema pemeriksaan dan pengecekan keabsahan data penelitian di FRP:



Gambar 3.3 Pemeriksaan dan Pengecekan Keabsahan Data Penelitian Skripsi di FRP

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Organisasi dan Kelembagaan *Foreign Research Permit (FRP)*

Sesuai dengan data historical yang didapatkan peneliti di lapangan. Bahwa sebelum FRP menjadi instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan jasa perizinan penelitian. Bidang ini dinaungi oleh Lembaga Ilmu Pendidikan Indonesia (LIPI). Pada tahun 2006, dengan semakin banyaknya penelitian asing yang dilakukan di Indonesia. Pemerintah akhirnya memperluas bidang perizinan penelitian di Indonesia, dengan mengeluarkan peraturan pemerintah (PP) No. 41 Tahun 2006 tentang Perizinan melakukan kegiatan penelitian dan pengembangan bagi perguruan tinggi asing, lembaga penelitian dan pengembangan asing, badan usaha asing, dan orang asing.

PP tersebut mengamanatkan perizinan bagi penelitian asing di Indonesia, kepada Kementerian Riset dan Teknologi.¹ Namun, karena sarana dan prasarana Kementerian Riset dan Teknologi belum

¹ PP No. 41 Tahun 2006 tentang Perizinan Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing, dan Orang Asing.

memadai, sehingga sebagian tugas perizinan penelitian di Indonesia, masih dinaungi oleh LIPI.

Sejak tahun 2008, Kementerian Riset dan Teknologi telah siap melaksanakan tugas untuk menjadi instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik.² Sehingga pada tahun 2010, dibentuklah Bagian Administrasi Perizinan Penelitian yang terdiri dari sub bagian Administrasi Perizinan Penelitian Asing (APPA) dan sub bagian Perizinan Penelitian Beresiko Tinggi dan Berbahaya (BTB).

Pada tahun 2014, terjadi *merger* antara Kementerian Riset dan Teknologi dengan Direktorat Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan Nasional dan namanya menjadi Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi disingkat Kemenristekdikti.³

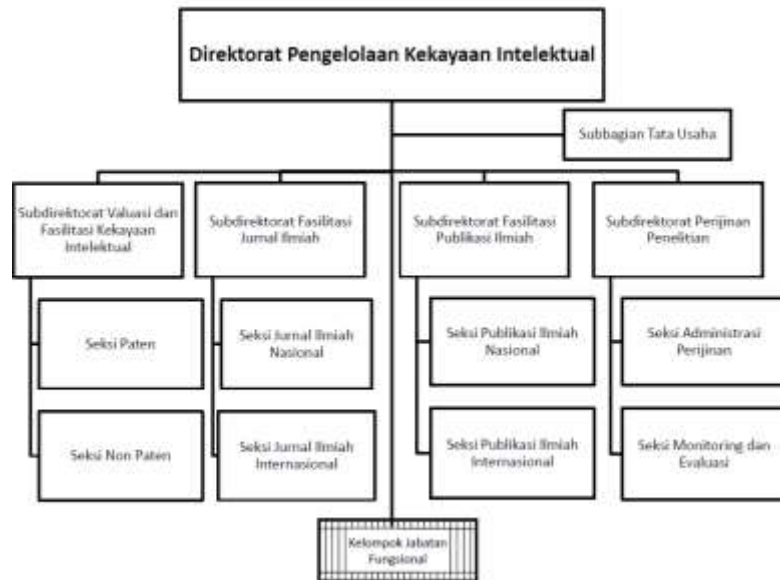
Sejalan dengan perubahan nomenklatur tersebut, maka struktur organisasi pun berubah. Adapun Sub Bagian Administrasi Perizinan Penelitian Biro Hukum dan Humas Kemenristek berubah menjadi Sub Direktorat Perizinan Penelitian (Subdit PP) Direktorat Pengelolaan Kekayaan Intelektual (Dit. PKI) Kemenristekdikti.⁴

dan Pendidikan Tinggi. Berikut ini merupakan struktur organisasi kelembagaan Direktorat Hak Atas Kekayaan Intelektual:

² Dokumen ISO FRP 9001:2015 tentang Organisasi dan Kelembagaannya

³ Perpres no. 13 tahun 2015 tentang Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

⁴ Permenristekdikti no. 15 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Direktorat HAKI

Sumber: Peraturan Menteri No. 15 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Sub Direktorat Perizinan Penelitian lebih banyak menaungi perizinan bagi penelitian asing yang akan melakukan penelitian di Indonesia. Karena kewenangannya tersebut, Sub. Direktorat Perizinan Penelitian selanjutnya disebut *Foreign Research Permit (FRP)* atau dalam bahasa Indonesia berarti Perizinan Penelitian Asing.

Secara lebih jelas, berikut ini merupakan kewenangan Sub Direktorat Perizinan Penelitian: Subdirektorat Perizinan Penelitian terdiri atas dua kepala Seksi, yang masing-masing memiliki tugas sebagai berikut: Seksi Administrasi Perizinan mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan perumusan, koordinasi, dan

sinkronisasi kebijakan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang administrasi perizinan penelitian asing dan berisiko tinggi dan berbahaya. Seksi Monitoring dan Evaluasi mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan perumusan, koordinasi, dan sinkronisasi kebijakan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang monitoring dan evaluasi penelitian asing dan berisiko tinggi dan berbahaya.

2. Sumber Daya Manusia FRP

Sumber daya manusia yang bertugas di Sub Dit.PP (*Foreign Research Permit*) dan tertuang dalam dokumen ISO FRP 9001:2015 (*last update 2017*) sebagai berikut: a) Direktur, b) Kepala Subdit PP, c) Kasie. Administrasi PP, d) Kasie. Monitoring dan Evaluasi PP, e) Staff Pemrosesan Berkas Aplikasi Riset, f) Staff Pemrosesan Surat Perizinan, g) Staff Administrasi Umum. h) Bendahara Penerima, i) Caraka, j) Staff Pemrosesan Exit Permit, k) Staff Pemantau Progress Reoport, l) Staff Pemrosesan Aplikasi VISA, m) Staff Pemeliharaan Peralatan.

3. Visi dan Misi FRP

Dalam melaksanakan kegiatannya, FRP memiliki visi dan misi yang menjadi acuan terlaksananya kegiatan didalam FRP. Visi dan misi FRP adalah sebagai berikut:

VISI:

Menjadi penyedia layanan administrasi perizinan penelitian yang terbaik di Indonesia dalam bidang layanan publik

MISI:

- a. Berjuang untuk menyediakan layanan prima kepada pelanggan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan
- b. Memberikan pelayanan kepada pelanggan yang mencakup: akurat, tepat waktu, ketepatan informasi, ramah dan tulus.

Tujuan

1. Meningkatkan pengolahan, pengelolaan data dan penyajian informasi, kualitas pelayanan data dan informasi dilaksanakan melalui pengumpulan dan pengolahan data, pengolahan jaringan dan sarana, pengolahan dan penyajian informasi yang up to date secara tersambung langsung, berdasarkan kegiatan dan program di lingkungan Kemenristekdikti.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan penelitian terutama perizinan penelitian bagi peneliti asing, dilakukan melalui pengumpulan dan pengolahan data secara akurat, cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan input maupun keluaranya. Hal ini diwujudkan dengan mengoptimalkan kemampuan sumberdaya manusia, sarana prasarana dan pemanfaatan jaringan informatika

secara on-line serta penetapan buku prosedur dan brosur tentang perizinan penelitian secara tepat dan berkelanjutan.

4. Ranah Kerja Sub. Perizinan Penelitian, *Foreign Research Permit (FRP)*

Setiap orang asing yang akan melakukan penelitian di Indonesia harus memperoleh Surat Izin Penelitian (SIP) dari Menteri Negara Riset dan Teknologi.⁵ Untuk memperoleh SIP tersebut terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dan prosedur yang harus dilalui oleh para Peneliti Asing dan oleh Mitra Kerjanya (*counterpart*). Prosedur yang harus diikuti telah tertuang dalam buku prosedur penelitian asing, yang dapat dimiliki oleh peneliti asing dengan mengunduh file pada *website* resmi milik FRP.

Setiap penelitian asing yang tidak mengikuti prosedur perizinan penelitian di Indonesia, maka dinyatakan penelitian ilegal (*illegal research*). Untuk melakukan penelitian di Indonesia, peneliti asing akan didampingi oleh mitra kerja (*counterpart*) sesuai dengan bidang ilmu penelitian yang dilakukan. Dalam buku prosedur penelitian FRP

⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 Tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia

tertuang hak yang dimiliki oleh mitra kerja penelitian asing di Indonesia:

- a) Yang berhak menjadi mitra kerja adalah Perguruan Tinggi Negeri atau swasta, Lembaga Penelitian dan Pengembangan, baik instansi pemerintah maupun swasta serta Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang berkaitan dengan bidang penelitian yang bersangkutan;
- b) Mitra kerja memberikan pengarahan dan petunjuk teknis terhadap pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh PA;
- c) Mitra Kerja bertanggung jawab dan mengawasi pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh PA;
- d) Mitra Kerja wajib melaporkan keperluan PA yang bersangkutan kepada RISTEK
- e) Mitra Kerja dapat menunjuk seorang atau lebih peneliti untuk mendampingi peneliti asing dalam melakukan penelitiann lapangan dan memantau pelaksanaan penelitian PA yang bersangkutan agar sesuai dengan rencana penelitian yang telah disetujui
- f) Mitra Kerja diwajibkan untuk membuat perjanjian yang mengatur sharing data; dan MTA (Materials Transfer Agreement) yang sesuai dengan hukum Internasional dan Nasional;

Mitra kerja berfungsi sebagai *partner* kerja, serta *mediator* antara peneliti asing dengan pemerintahan Indonesia. Dengan

adanya mitra kerja yang lebih memahami lokasi penelitian, peneliti asing di Indonesia diharapkan dapat dilaksanakan sesuai prosedur dan tujuan penelitian. Prosedur penelitian asing di Indonesia yang ditangani FRP meliputi prosedur *pre arrival* (sebelum kedatangan) dan *post arrival* (pasca kedatangan). Prosedur *pre arrival* harus dilakukan peneliti asing dengan mengisi formulir pendaftaran perizinan penelitian asing di Indonesia yang dapat diakses di *website* resmi FRP. *Website* FRP dapat diakses di (www.frp.ristekdikti.go.id).

A. Temuan Penelitian

Dari hasil wawancara, observasi, dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di bagian Perizinan Penelitian Asing (FRP). Peneliti menemukan beberapa informasi yang sesuai dengan penelitian ini. Penelitian mengenai pelayanan prima, didefinisikan sebagai pelayanan terbaik melampaui standar yang ditentukan. Untuk itu, peneliti mengidentifikasi terlebih dahulu standar pelayanan yang dimiliki oleh bagian FRP.

Mengingat pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan dengan memperhatikan standar pelayanan yang ditentukan oleh suatu instansi. Lebih lanjut, standardisasi yang diterapkan oleh suatu instansi berbeda-beda, tergantung jenis layanan, jenis pelanggan yang dilayani, serta jenis produk yang diberikan. Berikut ini merupakan hasil

temuan peneliti selama melakukan penelitian di FRP, terdapat standar pelayanan yang mengatur, serta berbagai catatan lain yang disesuaikan dengan sub fokus penelitian.

1. Kualitas Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mulai dari wawancara, pengamatan, dan studi dokumen. Peneliti berupaya membaca alur penilaian terhadap kualitas pelayanan prima di FRP. Kualitas pelayanan prima di FRP di himpun melalui *questioner customer satisfaction* yang diisi oleh seluruh pelanggan setelah mendapatkan pelayanan. Kuesioner ini berfungsi untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pada tahun 2017 cara menghimpun *questioner customer satisfaction* tidak lagi dilakukan dengan cara manual, tetapi dengan sistem *online* dan disediakan satu set komputer di ruang tunggu pelanggan. Penghimpunan *questioner customer satisfaction* dengan sarana yang disediakan langsung oleh FRP membuat pelanggan menjadi peduli terhadap pentingnya penilaian tersebut. Setelah diarahkan oleh pegawai FRP.

Pelanggan dengan kesadaran diri mengisi setiap form yang terdapat pada lembar *questioner customer satisfaction* tersebut. Form hasil penilaian *questioner customer satisfaction* , selanjutnya akan

ditindak lanjuti oleh Direktur Kekayaan Intelektual, sebagai bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan di FRP. Kepuasan pelanggan yang selama ini diukur melalui *quesioner customer satisfaction* tersebut, selalu mencapai angka 8, 9 atau bahkan sempurna. Hal ini menerangkan bahwa kualitas pelayanan di FRP telah memenuhi standar, bahkan melampauinya.

Penilaian dalam *customer satisfaction* meliputi; *Front lines/staff in charge* (petugas pelayanan), *infrastructure* (sarana dan prasarana), *quality of research permit* (mutu perizinan penelitian), serta *online registration system* (sistem registrasi online). Hal ini juga diatur bersama dengan konsultan ISO 9001:2015 sebagai pedoman mutu pelaksanaan pelayanan di FRP.

Semua aspek ini merupakan hal-hal yang menjadi standar penerapan kualitas pelayanan publik di FRP. Penjelasan masing-masing aspek, didapatkan oleh peneliti melalui data lapangan yang telah diolah kedalam bentuk tabel sebagai berikut;

Tabel 4.1 Aspek Penilaian *Quesioner Customer Satisfaction FRP*

No	Penilaian	Penilaian		Rentang Penilaian	Penjelasan
		Versi Bahasa Inggris	Versi Bahasa Indonesia		

No	Penilaian	Penilaian		Rentang Penilaian	Penjelasan
		Versi Bahasa Inggris	Versi Bahasa Indonesia		
1	Front Lines/Staff in Charge (Petugas Pelayanan)	<i>Hospitality in Welcoming Customers</i>	Keramahan petugas pelayanan	1-10	Keramahan petugas dinilai dari penerapan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) yang diberikan saat pelanggan memasuki Sekretariat FRP
		<i>Product Knowledge</i>	Pemahaman penguasaan jenis layanan		Pemahaman produk dapat dinilai dari seberapa paham petugas tentang produk yang disampaikan, dan seberapa piawai petugas dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pelanggan
		<i>Speed Service Delivery</i>	Kecepatan dalam memberikan pelayanan		Kecepatan dinilai dari memberikan produk ke pelanggan yang telah mengonfirmasi kehadiran terlebih dahulu, pelayanan tidak boleh lebih dari 30 menit atau membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama, sedangkan petugas sedang tidak dalam keadaan sibuk
		<i>Accuracy in Information Delivery</i>	Ketepatan dalam memberikan informasi		Ketepatan ini dinilai dari bagaimana petugas menjawab setiap pertanyaan yang ditanyakan, serta bagaimana petugas menganalisis kebutuhan dokumen pelanggan dengan melihat proposal penelitian asing yang diajukan

No	Penilaian	Penilaian		Rentang Penilaian	Penjelasan
		Versi Bahasa Inggris	Versi Bahasa Indonesia		
		<i>Effective Communication Ability</i>	Kemampuan berkomunikasi yang efektif		Aspek ini diukur dari bagaimana petugas menyampaikan informasi, menggunakan gestur tubuh yang sesuai, serta penggunaan bahasa yang tepat
		<i>The Empathy to the Customers</i>	Rasa empati terhadap pelanggan		Rasa empati diukur dari petugas ketika menangani keluhan pelanggan, kesiapan petugas membantu pelanggan dan rasa tulus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
		<i>Tidiness in Dressing</i>	Kerapuhan berpakaian		Kerapuhan berpakaian dinilai dari kepala hingga kaki, pegawai harus menggunakan pakaian yang bersih, harum, dan rapih
2	Infrastruktur (Sarana dan Prasarana),	<i>Web Connection</i>	Koneksi web		Aspek ini dinilai oleh pelanggan dari segi kecepatan akses internet, dan komunikasi yang dibangun pelanggan dengan petugas melalui web
		<i>Convenience/Comfortability of Waiting Room</i>	Kenyaman ruang tunggu		Kenyamanan ruang tunggu terlihat dari bersih dan harumnya ruangan, suhu AC yang normal dengan kondisi di luar ruangan, serta kebersihan kaca dan sofa

No	Penilaian	Penilaian		Rentang Penilaian	Penjelasan
		Versi Bahasa Inggris	Versi Bahasa Indonesia		
		<i>Room Cleanliness</i>	Kebersihan ruangan		Kebersihan dapat dinilai dari tidak adanya sampah yang ada di ruangan, kaca tidak berdebu, serta terdapat tempat pembuangan sampah
		<i>Readiness to be contacted</i>	Kesiapan untuk dihubungi		Hal ini dinilai dari kesiapan petugas untuk menjawab kebutuhan pelanggan melalui media informasi lain, seperti telepon, <i>email</i> , atau <i>website</i>
		<i>Availability of Required Information</i>	Ketersediaan informasi yang dibutuhkan		Ketersediaan informasi dilihat dari sumber informasi yang ada di ruangan, maupun diluar ruangan, seperti <i>website</i> atau buku prosedur
		<i>Availability of Entertainment TV, Newspapers, Magazine</i>	Ketersediaan hiburan tv, koran, majalah		Ketersediaan hiburan dinilai dari apakah televisi menyala, koran selalu <i>update</i> atau majalah yang tidak kuno
3	Quality of Research Permit (Mutu Perizinan Penelitian)	<i>Accuracy in typing data & Identity</i>	Ketepatan dalam penulisan identitas		Hal ini dapat dilihat dari produk yang diterima, apakah sesuai dengan identitas pelanggan atau tidak
		<i>Quality of Printing out</i>	Kualitas cetakan surat izin		Kualitas cetakan dilihat dari tinta serta kertas yang digunakan, tidak luntur, dan memiliki tulisan yang jelas

No	Penilaian	Penilaian		Rentang Penilaian	Penjelasan
		Versi Bahasa Inggris	Versi Bahasa Indonesia		
4	Online Registration System (Sistem Registrasi Online)	<i>Time Accuracy in Completion of Research Permit</i>	Ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan		Komitmen yang diberikan pegawai untuk memberikan waktu penyelesaian kepada pelanggan. Sesuai dengan janji pegawai
		<i>Accuracy in Delivery Research Permit</i>	Ketepatan pengiriman surat izin		Ketepatan alamat yang dituju untuk mempermudah pelanggan mengalamatkan suratnya, dan mengurus dokumen pendukung lain
		<i>Link Connection of frp.ristekdik ti.go.id</i>	Koneksi sambungan dari frp.ristekdik ti.go.id		Pelanggan dapat menilai bagaimana <i>email</i> yang diberikan memiliki respon yang cepat dan tepat, pegawai mengetahui maksud <i>email</i> yang diberikan, dan membalas informasi dengan tepat
		<i>Availability of required information Virtual</i>	Ketersediaan informasi nyata yang dibutuhkan		Ketersediaan informasi diwujudkan tidak hanya di Sekretariat, tetapi juga ketika pelanggan masih berada di negara asalnya, hal ini berkaitan dengan kualitas <i>website</i> FRP
		<i>Response to the customers</i>	Menanggapi pelanggan		Pegawai tidak mengacuhkan pelanggan ketika pelanggan memberikan pernyataan atau pertanyaan, pegawai melihat pelanggan dan mendengarkan pelanggan, tidak membuang muka, atau memalingkan arah

No	Penilaian	Penilaian		Rentang Penilaian	Penjelasan
		Versi Bahasa Inggris	Versi Bahasa Indonesia		
		<i>Fairness of Research Permit Fee</i>	Keadilan pembayaran perizinan penelitian		Keadilan pembayaran disesuaikan dengan jabatan peneliti asing saat akan melakukan penelitian di Indonesia, hal ini telah tertuang di buku prosedur penelitian di Indonesia, dan <i>leaflet</i> yang diberikan oleh FRP. Sehingga pelanggan dapat menuntut jika terjadi kesalahan penetapan biaya penelitian yang tidak sesuai dengan jabatan saat meneliti

**Sumber: *Customer Satisfaction Online System FRP*
(Data lapangan, diolah peneliti, 2018)**

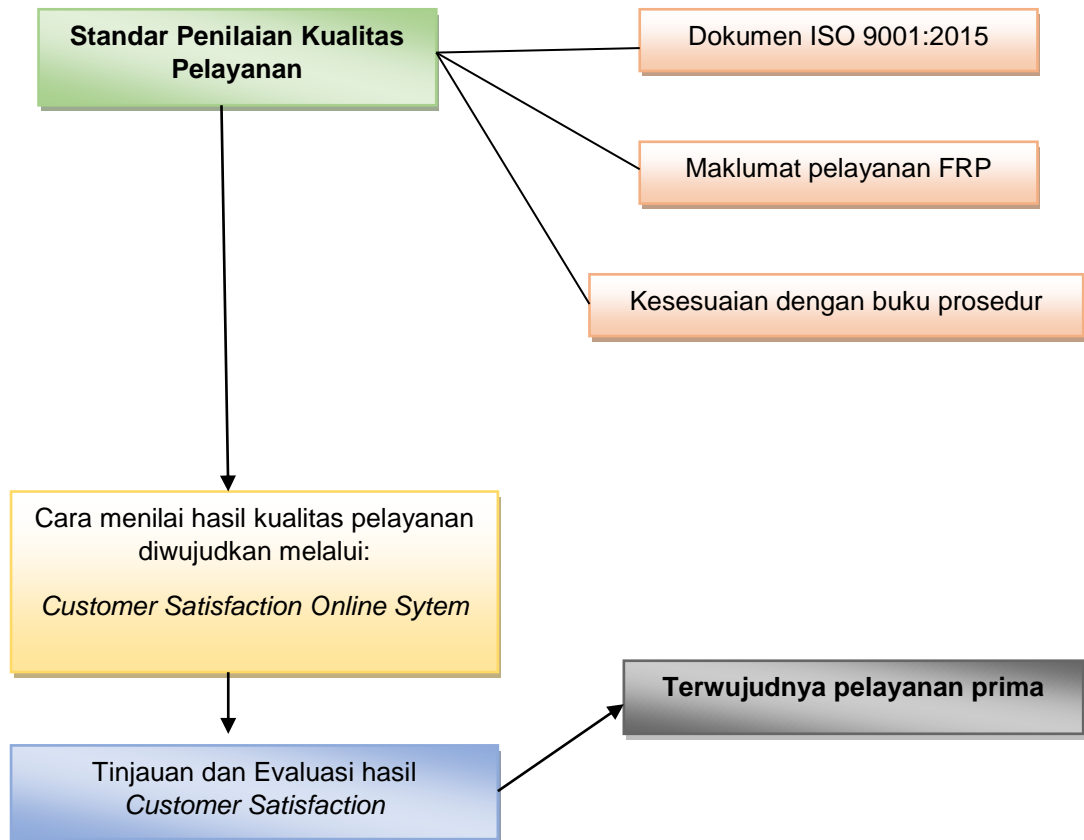
Aspek yang terakhir adalah *Web Connection*. Aspek ini merupakan aspek baru yang diterapkan dalam penilaian *customer satisfaction* dan diberlakukan mulai tahun 2017. Aspek ini merupakan tinjauan dari *website* resmi FRP yang menghubungkan FRP dengan pelanggan.

Selain melalui *questioner customer satisfaction*, penilaian terhadap kualitas pelayanan di FRP, dinilai secara standarisasi oleh organisasi yang berwenang langsung yaitu Internasional Organization of Standardization (ISO). Sejak tahun 2012 FRP telah mendaftarkan

standar pelayanan ke ISO. Hal ini dilakukan guna menyelaraskan standar yang diterapkan dengan standar yang ada pada dunia internasional, mengingat pelanggan FRP bukan hanya berasal dari dalam negeri, tetapi juga mancanegara.

Penilaian standar kualitas ISO dilakukan setiap tahun, dengan memperpanjang sertifikat kualitas pelayanan prima. Versi ISO yang diterapkan oleh FRP, adalah versio ISO 9001:2015, dengan versi sebelumnya yaitu ISO 9001:2008. Versi tersebut diperbarui dengan mementingkan kebutuhan dan tuntutan pelayanan agar semakin baik kedepannya. Dokumen ISO mengatur standar pelayanan, mulai dari aspek paling tinggi yaitu kepemimpinan, hingga mengatur hal-hal mendasar seperti penyediaan sarana dan prasarana.

Kendala dalam mendaftarkan standardisasi ke badan ISO, adalah waktu yang cukup terbatas namun dokumen yang perlu disiapkan cukup banyak. Namun, kendala tersebut bukanlah kendala yang berarti jika pemimpin mampu memotivasi pegawainya dengan baik. Motivasi yang diberikan oleh pemimpin dalam memberikan motivasi kepada pegawainya, dilakukan dengan cara menerapkan *leadership skill* dengan gaya kepemimpinan yang demokratis. Pemimpin tidak hanya memberikan perintah, tetapi turut andil dalam memberikan contoh dan arahan yang jelas.



**Gambar 4.2 Tinjauan Cara Penilaian Kualitas Pelayanan Prima di FRP
(Data lapangan, diolah peneliti, 2018)**

2. Pelayanan Prima pada Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mulai dari wawancara, pengamatan, dan studi dokumen. Peneliti berupaya memahami bagaimana pelayanan prima diterapkan pada pelayanan publik. Hal ini meliputi standar yang diterapkan, serta mekanisme penerapan standar tersebut.

FRP telah menjadi bagian dalam pelayanan publik sejak tahun 2008 sejak penyerahan wewenang yang diberikan oleh Lembaga

Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI). Sejak penyerahan wewenang tersebut, FRP selalu berupaya memberikan pelayanan yang prima, dan berkomitmen memberikan kemudahan informasi kepada pelanggan. Dalam melaksanakan pekerjaannya, FRP memiliki jam operasional di Sekretariat. Jam operasional ini, sesuai dengan jam operasional kantor pemerintahan di seluruh Indonesia.

Jam kerja pegawai FRP dimulai pukul 07.30 dan berakhir pukul 16.00. Namun jam operasional pelayanan yang terjadi di Sekretariat memiliki aturan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Waktu operasional pelayanan di FRP diolah oleh peneliti, 2017

Hari Pelayanan	Senin-Kamis	Jum'at
Jam Pengambilan Nomor	08.00-14.30	08.00-14.30
Jam Pelayanan	09.00-15.30	09.00-15.30
Jam Istirahat	12.00-13.00	11.30-13.30

Aturan penggunaan seragam bagi pegawai FRP juga disesuaikan dengan hari kerja, meliputi; Berpakaian putih pada hari Senin-Rabu, berpakaian bebas pada hari Kamis, serta menggunakan batik seragam pada hari Jum'at. Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, FRP memiliki maklumat pelayanan yang terpampang di ruang tunggu pelanggan. Maklumat pelayanan berfungsi untuk memberikan arahan kepada pegawai, tentang standar pelayanan

yang dimiliki oleh FRP. Dengan adanya standar pelayanan tersebut, pegawai FRP menjadi lebih siap dan bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang prima.

Pembuatan maklumat pelayanan, juga mencerminkan bahwa organisasi tersebut profesional dan memiliki budaya kerja yang baik. Maklumat pelayanan merupakan bentuk ringkas dari standar pelayanan yang diterapkan oleh FRP, selain dari standar lain yang tertulis dalam buku prosedur. Menampilkan maklumat pelayanan di tempat yang dapat dilihat oleh pelanggan, juga merupakan aspek transparansi yang baik kepada pelanggan. Sehingga, apabila pegawai tidak memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat tersebut, maka pelanggan dapat menuntut haknya kepada pegawai FRP.

FRP juga berkomitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Hal ini dijelaskan dalam motto pelayanan yang dapat pelanggan temui pada *standing banner* milik FRP. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan diwujudkan FRP dengan menerapkan sistem *online* pelayanan.

Pelayanan yang bersifat *online*, membuat seluruh peneliti asing sebagai penerima jasa, dapat menulis sendiri informasi mengenai dirinya, penelitian yang akan dilakukan, dan menyertakan dokumen pendukung penelitian di Indonesia. Penyerahan dokumen pelengkap administrasi penelitian di Indonesia secara personal, akan membuat

kesalahan pengetikan dan proses input informasi oleh pegawai FRP terminimalisasi. Pegawai FRP selaku administrator, berperan dalam memantau informasi yang telah diberikan oleh pelanggan secara *online*. Pegawai FRP bertugas mengecek kelengkapan data, mengedit data yang salah, dan menghapus data yang tidak penting. Hal ini tentu dilakukan dengan persetujuan dari pihak terkait. Sistem pelayanan *online* yang diterapkan oleh FRP diwujudkan dalam bentuk *website* FRP.

Website FRP sudah dikembangkan sejak tahun 2011. Segala jenis persyaratan penelitian di Indonesia, di *upload* melalui *website* resmi ini. Pengembang dari *website* FRP adalah Direktur Hak Atas Kekayaan Intelektual (Bapak Sadjuga), Kepala Sub Direktorat FRP (Bapak Sri Wahyono), serta Staff Pemrosesan Berkas Aplikasi Riset (Mbak Meylisa). Konten yang memenuhi *website* dibuat oleh bapak Direktur bersama Ka. Subdit, lalu penegmbang aplikasi *website* adalah staff pemrosesan berkas aplikasi riset. Dengan terkembangnya *website* ini, peneliti asing selaku penerima jasa merasa dimudahkan. Karena satu-satunya *website* resmi FRP ini, memiliki konten yang sangat jelas sebagai sumber informasi. *Website* ini dikembangkan dalam bahasa Inggris, sebagai bahasa internasional. Didalam *website* FRP juga terdapat informasi seputar prosedur penelitian, jam operasional kantor, serta buku panduan

penelitian di Indonesia. Website penelitian asing di Indonesia adalah www.frp.ristekdikti.go.id.

Pada bagian awal (*home page*) *website* terdapat pilihan menu yang dapat dibuka, meliputi; *home*, *procedures*, *FAQ (Frequently Asked Question)*, *contact*, *register*, *result meeting*, *guidance*, serta *login*. Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing *home page website* FRP.

1. *Home*: Tombol *home* berisi informasi mengenai FRP, meliputi; kontak, alamat Sekretariat, serta informasi mengenai peraturan terbaru di FRP
2. *Procedures*: Pada tombol *procedures* pengguna web akan mengetahui bagaimana prosedur penelitian asing di Indonesia, meliputi prosedur *pre arrival* (sebelum kedatangan) hingga *post arrival* (pasca kedatangan) di Indonesia. Dalam *home* ini juga terdapat persyaratan administratif yang harus dipersiapkan oleh peneliti asing, untuk melengkapi dokumen pendukung penelitian di Indonesia. Dalam *home* ini juga terdapat informasi, jika *website* tidak dapat diakses, maka peneliti dapat mengirimkan dokumen kepada pihak FRP melalui email.
3. *FAQ*: Pada *home* ini ditambahkan pertanyaan-pertanyaan yang paling sering ditanyakan oleh peneliti asing kepada FRP. Ketika pengguna web menekan tombol pertanyaan, maka akan muncul

jawaban di bagian bawahnya. Hal ini tentu memudahkan dan mempercepat informasi yang didapatkan oleh pengguna web, karena akan lebih memperjelas informasi yang diberikan.

4. *Contact: Home contact* berisi alamat serta nomor kantor, nomor fax, serta alamat email FRP yang dapat dihubungi oleh pengguna web.
5. *Register*: Pada kolom *home register* terdapat form penelitian yang harus dilengkapi oleh peneliti asing, jika ingin mengambil penelitian di Indonesia. Data yang dilengkapi oleh penerima jasa layanan, akan otomatis masuk ke sistem administrator FRP untuk didata.
6. *Result meeting*: Pada kolom *home* ini terdapat informasi mengenai hasil rapat TKPIPA, rapat TKPIPA adalah rapat yang membahas apakah proposal yang diberikan diterima (*approval*), ditunda (*postpone*), atau ditolak (*rejected*).
7. *Guidance*: Pada kolom *home guidance* pengguna web akan menemukan surat edaran perizinan melakukan kegiatan penelitian, buku prosedur perizinan penelitian (dalam dua bahasa), serta leaflet (dalam bahasa Inggris).
8. *Login*: Home login membutuhkan username dan password yang hanya dimiliki oleh pegawai FRP selaku administrator *website*. Admin berwenang mengedit data jika terdapat kekeliruan.

Sistem *online* ini memungkinkan peneliti asing menyerahkan dokumen administrasi pelengkap penelitian asing di Indonesia dimanapun dan kapanpun, selama dokumen tersebut telah tersimpan dalam data pribadi peneliti asing. Sistem ini tentu memudahkan peneliti asing, karena menghemat biaya dan waktu.

Sebelum diadakannya sistem penyerahan dokumen secara *online*. Seluruh dokumen pelengkap administrasi penelitian diserahkan secara manual, dan dikirimkan melalui usaha distribusi barang. Pada saat penerapan sistem manual ini, beberapa dokumen rusak, dan banyak terjadi kesalahan pengetikan, karena seluruh dokumen yang dikirimkan harus diketik ulang dikomputer FRP. Ini merupakan alasan utama mengapa dibuatkan *website* resmi FRP.

Selain berguna sebagai aplikasi pendaftaran penelitian asing di Indonesia, *website* FRP juga sebagai sarana memberikan informasi terkini mengenai isu yang berkembang tentang penelitian di Indonesia yang dinaungin oleh FRP. Sumber informasi lain dari *website* FRP yaitu kemudahan pelanggan untuk mengunduh buku prosedur penelitian, *leaflet* penelitian, serta melihat dokumentasi buku direktori yang dibukukan setiap tahun.

Buku direktori merupakan kumpulan hasil penelitian pada tahun sebelumnya. Buku direktori berisi identitas peneliti, deskripsi penelitian, serta abstrak penelitian. Buku direktori penelitian FRP

terdiri lebih dari 200 halaman, dengan isi penelitian yang telah di *cluster* menjadi beberapa jenis sesuai dengan bidang penelitiannya. Bidang penelitian yang di *cluster* dalam buku direktori meliputi; 1) Ilmu Hayati (*Life Sciences*) dengan sub bagian meliputi; biologi, zoologi, primatologi dan sebagainya. 2) Ilmu Kehidupan (*Socio Scinces*) dengan sub bagian kesenian, budaya, antropologi, dan sebagainya. 3) Ilmu Kebumian (*Earth Sciences*) dengan sub bagian oseanografi, ilmu tanah, bencana alam dan sebagainya. 4) Ilmu Kedokteran (*Health Sciences*) dengan sub bagian kesehatan masyarakat, virus, penyakit dan sebagainya. Serta bidang penelitian lain yang belum termasuk kedalam bidang penelitian tersebut.

Buku direktori dibuat untuk menghindari kesamaan judul penelitian yang akan diteliti oleh peneliti asing. Selain itu, buku direktori juga sebagai sumber referensi penelitian yang relevan, jika terdapat penelitian sejenis namun pengembangan yang berbeda. Selain sebagai sumber informasi, buku direktori dibuat sebagai arsip/dokumentasi jasa layanan yang telah dibuat. Buku direktori ditunjukkan kepada penerima jasa, untuk memberikan kesan bahwa FRP peduli terhadap setiap penelitian yang ada di Indonesia.

Selain terdapat *review* mengenai penelitian yang telah dilakukan di Indonesia, buku direktori juga berisi tentang 10 besar negara peneliti asing di Indonesia, 10 besar bidang penelitian yang

paling sering di teliti, maupun 10 besar lokasi penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Buku penelitian diterbitkan setiap akhir tahun oleh FRP dan dibagikan secara gratis bagi peneliti yang membutuhkan informasi tersebut.

Buku prosedur penelitian FRP adalah buku yang memiliki fungsi untuk memberikan informasi kepada pelanggan mengenai alur/prosedur pemberian layanan penelitian di Indonesia. Buku ini memuat informasi sebagai berikut; 1) dasar hukum pelayanan publik penelitian, 2) prosedur permohonan izin penelitian (*pre arrival*, dan *post arrival*), 3) jenis visa yang digunakan dalam penelitian, 4) *stake holder* yang bekerja sama dengan FRP dalam menjalankan pemberi izin penelitian di Indonesia, 5) alamat penting *stake holder* penelitian, 6) proses pemberhentian penelitian, 7) perpanjangan izin penelitian, 8) hak dan kewajiban peneliti asing, 9) kewajiban peneliti asing, 10) standar penulisan laporan penelitian di Indonesia, 11) kendaraan yang digunakan untuk penelitian, 12) biaya izin penelitian, serta 13) lampiran-lampiran mengenai peraturan penelitian di Indonesia yang diatur oleh pemerintah.

Dalam buku ini, peneliti asing dapat mencari informasi terlebih dahulu, mengenai persyaratan penelitian di Indonesia, sehingga tidak melanggar hukum ketika datang ke Indonesia. Buku prosedur disusun oleh Direktur Hak Atas Kekayaan Intelektual, Ka. Sub

Direktorat Perizinan Penelitian, dan berbagai pihak yang membantu. Buku ini telah diselaraskan dengan prosedur penelitian asing yang dibuat oleh *stake holder* lain di Indonesia, terkait penelitian asing.

Buku prosedur memiliki bentuk ringkas, yang berupa lembaran *leaflet*. Secara bahasa *leaflet* diartikan sebagai pamflet yang dilipat menjadi empat bagian tanpa sisi akhir samping seperti buku. *Leaflet* prosedur pelayanan penelitian berisi dokumen apa saja yang harus dipersiapkan oleh peneliti, untuk melakukan penelitian di Indonesia. *Leaflet* yang diberikan oleh FRP juga disediakan dalam dua bahasa, yaitu Indonesia dan Inggris. *Leaflet* diterbitkan setiap tahun guna mengkonfirmasi jika terjadi perubahan prosedur penelitian.

Leaflet FRP didesain semenarik mungkin, untuk mempermudah penerima jasa layanan memahami alur pelayanan. Alur pelayanan yang dicantumkan dalam *leaflet* dimulai sejak *pre-arrival* (awal kedatangan) hingga *post arrival* (pasca kedatangan). Buku direktori, buku prosedur, serta *leaflet* merupakan bentuk produk pelayanan yang diberikan oleh FRP kepada pelangganya.

Memberikan kemudahan kepada pelanggan, bukan berarti setiap proposal yang diunggah ke *website* FRP telah disetujui untuk dapat melakukan penelitian di Indonesia. Pada beberapa proposal yang dianggap dapat merugikan, atau dicurigai akan merusak

ekosistem Indonesia. Maka akan diklarifikasi dan dimintai keterangan langsung oleh pihak-pihak terkait perizinan penelitian.

Dalam memberikan izin penelitian, FRP memiliki kewenangan untuk mengesahkan proposal. Namun, bagi proposal penelitian yang masih diragukan untuk disetujui, maka FRP akan membahas proposal tersebut, bersama dengan pihak ahli yang lebih mengetahui kajian teori penelitian asing yang diajukan.

Rapat untuk membahas pengesahan proposal asing yang masih diragukan oleh FRP, disebut dengan rapat TKPIPA. Rapat TKPIPA merupakan rapat yang diselenggarakan rutin setiap dua minggu sekali, untuk membahas proposal penelitian yang ditunda atau kemungkinan di tolak. Rapat tersebut membahas penelitian yang beresiko, sehingga membutuhkan klarifikasi lebih dalam dari peneliti asing, selaku penerima jasa layanan. Rapat TKPIPA dihadiri oleh peneliti asing bersama *counterpart* (mitra kerja di Indonesia) untuk melakukan presentasi. Rapat TKPIPA dilaksanakan mulai pukul 09.00 s.d 12.00.

TKPIPA atau Tim Koordinasi Pemberi Izin Peneliti Asing terdiri dari; pegawai FRP, BPPT, LIPI, LAPAN, Badan Informasi Geospasial, BAIS TNI, Kemhan, Setneg, Mabes POLRI, Kemendagri, Kementerian ESDM, Kemlu, Kemdikbud, KKP, Kemtan, KLHK, Kemkumham (Ditjen Imigrasi), dan Kemkes serta Lembaga Biologi

Molekuler Eijkman. TKPIPA ini bertugas memberikan rekomendasi untuk memberi persetujuan atau penolakan atas setiap permohonan aplikasi riset yang diajukan oleh peneliti asing.

Dua hari sebelum pelaksanaan TKPIPA, staff pemantau *progress report* mengirimkan undangan kepada peserta rapat TKPIPA, dan mengkonfirmasi apakah yang bersangkutan dapat hadir. Jika tidak dapat hadir, maka yang bersangkutan dihimbau untuk mengirimkan perwakilan mengerti tentang penelitian, dan memiliki kewenangan untuk mempertimbangkan hasil rapat TKPIPA. Hal-hal yang harus dipersiapkan dalam rapat TKPIPA meliputi; 1) undangan rapat, 2) matriks TKPIPA, 3) sarana dan prasarana rapat, 4) konsumsi, 5) daftar hadir, serta 6) alat untuk dokumentasi.

Setelah proposal penelitian asing disetujui, peneliti asing barudiperkenankan untuk mendapatkan dokumen pendukung penelitian asing di Indonesia yang dapat diurus di Sekretariat FRP. Setelah seluruh dokumen pendukung penelitian telah didapatkan oleh peneliti asing, maka peneliti asing berhak untuk menuju lokasi penelitian di Indonesia.

Tidak sampai disitu, tugas FRP masih mengawasi jalannya penelitian asing yang telah mendapatkan izin, dengan selalu memantau perkembangan penelitian asing di Indonesia. Monitoring dan evaluasi penelitian tersebut, dilakukan dalam upaya; 1) mengkaji

apakah kegiatan penelitian asing yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana seperti yang tertuang dalam proposal maupun MOU yang telah disepakati, 2) mengidentifikasi masalah yang timbul agar langsung dapat diatasi sehingga tidak terjadi permasalahan yang berkepanjangan terutama menyangkut masalah sampel yang akan ditransfer oleh peneliti asing ke luar negeri, 3) melakukan penilaian apakah pola kerja dan manajemen yang digunakan sudah tepat untuk mencapai tujuan, serta untuk 4) mengetahui kaitan antara kegiatan dengan tujuan untuk memperoleh ukuran kemajuan.

Monitoring yang dilakukan oleh FRP meliputi monev 3 (tiga) aspek yaitu;

- a) aspek masukan (input) proyek antara lain mencakup: peneliti, bahan, peralatan, jam kerja, data, kebijakan, manajemen dsb. yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan penelitian,
- b) aspek proses / aktivitas yaitu aspek dari penelitian yang mencerminkan suatu proses kegiatan penelitian, dalam hal ini adalah semua tahapan proses yang terdapat dilangkah-langkah metode penelitian,
- c) Aspek keluaran (output), yaitu aspek penelitian yang mencakup hasil dari proses yang terutama berkaitan dengan kuantitas

(jumlah) dari setiap tahapan yang ada di metode pengembangan sistem yang dipilih.

Dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima, FRP juga memiliki beberapa pedoman mutu sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pedoman mutu tersebut tertuang dalam dokumen ISO 9001:2015. Salah satu pedoman mutu yang sesuai dengan penelitian ini adalah pedoman mengenai penanganan alur keluhan pelanggan.

Dalam melaksanakan setiap pelayanan yang melibatkan pegawai sebagai *service provider* (penyedia jasa) dan pelanggan sebagai *service receiver* (penerima jasa) akan sangat mungkin dalam pelaksanaan tugasnya menemui suatu hambatan/keluhan dari pelanggan. Pelanggan sebagai pihak yang belum mengerti tentang produk, sedangkan pegawai adalah pihak yang paling memahami tentang produk. Kurangnya pengetahuan tentang produk atau prosedur yang mengatur, membuat pelanggan terkadang menemui hambatan yang dapat menghambat proses pelayanan. Hambatan yang ditemui, akan disampaikan kepada penyedia jasa, guna mengkonfirmasi dan mencari solusi terbaik. Begitu pula dengan penyediaan layanan di FRP, dalam pelaksanaannya pasti terdapat keluhan pelanggan yang mungkin terjadi akibat berbagai faktor. Dalam menangani keluhan tersebut, pegawai FRP diharapkan tenang

dan memahami permasalahan, sehingga terdapat jalan keluar yang menenangkan pelanggan.

Berikut ini merupakan pedoman mutu penanganan keluhan pelanggan di FRP:

Tabel 4.3 Prosedur Mutu Penangan Keluhan Pelanggan

Pelaksana	Alur Kerja	Keterangan
Kepala Seksi Administrasi	Memverifikasi hasil tindakan perbaikan	Kepala Seksi Administrasi mengajukan pertanyaan mengenai keluhan yang dihadapi oleh pelanggan
		Jika keluhan dapat ditangani dengan mudah, maka pelaksana akan memberikan solusi atas permasalahan pelanggan, namun jika keluhan membutuhkan pihak lain untuk menyelesaikan masalah, maka pelaksana akan menghubungi kepala Sub Direktorat PP untuk mendapatkan solusi terbaik dari keluhan pelanggan
		Dengarkan keluhan pelanggan dengan tenang, tidak menyudutkan pelanggan dan tetap memperhatikan pelanggan, jangan memalingkan pandangan dari pelanggan, agar pelanggan tidak merasa diacuhkan

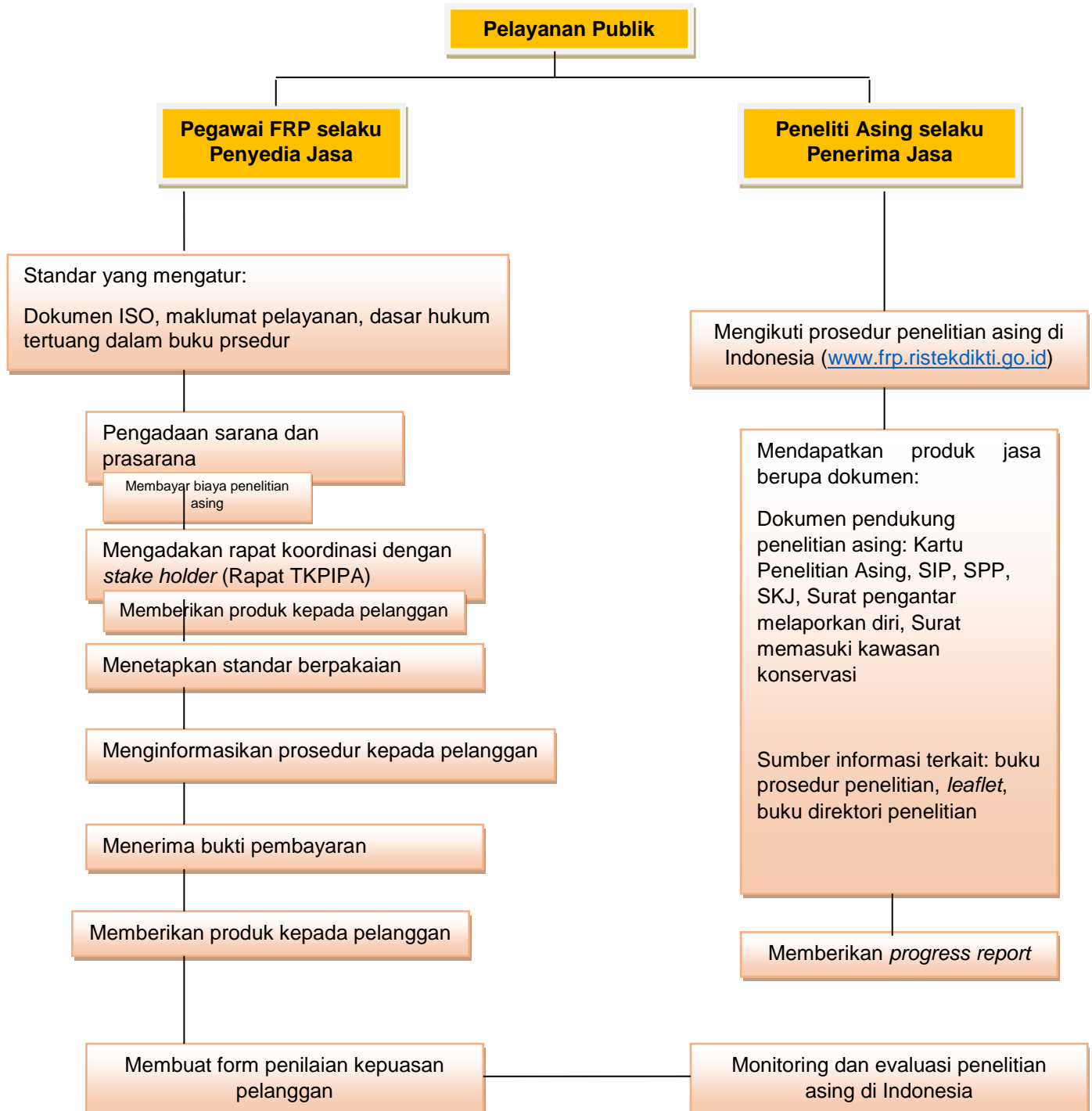
Pelaksana	Alur Kerja	Keterangan
		Tangani keluhan dengan baik, dan tanyakan mengapa keluhan bisa terjadi, tanyakan dengan bahasa yang sopan sehingga pelanggan tidak merasa disudutkan
Kepala Seksi Administrasi	Menginformasikan kepada pelanggan hasil tindak perbaikan	Setelah penangan keluhan dengan pelanggan mendapatkan jalan keluar, maka segera laporkan kepada kepala Sub Direktorat PP, agar tidak terjadi <i>miss communication</i> setelah pelayanan berlangsung
Kepala Seksi Administrasi	Menutup keluhan pelanggan	Menutup keluhan pelanggan dengan memberikan hasil atas diskusi keluhan pelanggan
		Memberikan solusi yang dapat menenangkan pelanggan dan tidak ada pihak yang dirugikan (<i>win-win solution</i>)
		Menyampaikan ucapan maaf kepada pelanggan jika keluhan yang ditimbulkan akibat kurangnya informasi yang diberikan
		Mengucapkan terimakasih telah sabar menunggu penyelesaian keluhan yang dialami
		Memberikan kontak yang dapat dihubungi jika terjadi keluhan dikemudian hari

Pelaksana	Alur Kerja	Keterangan
Kepala Seksi Administrasi	Menginformasikan status penyelesaian pelanggan kepada Ka. Subdit PP	Menginformasikan laporan keluhan dan penanganan yang telah diberikan, serta status penelitian asing pelanggan saat ini

**Sumber: Dokumen ISO FRP 9001:2015
Tentang Pedoman Mutu Penanganan Keluhan Pelanggan
(Data lapangan, diolah peneliti, 2018)**

Pengadaan pelayanan prima yang berkualitas tidak akan terwujud dalam waktu yang singkat, berbagai proses dan upaya dalam perencanaan yang akan diberikan, diwujudkan melalui berbagai kegiatan yang sesuai dengan bidang pelayanan publik, pada masing-masing instansi. Berikut ini merupakan tinjauan implementasi pelayanan publik di FRP dalam mewujudkan pelayanan prima:

Data yang diperoleh merupakan data dari hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, dengan telah mengonfirmasi hasil yang diterima dan gambar yang dibuat kepada narasumber.



Gambar 4.3 Implementasi Pelayanan Prima pada Pelayanan Publik di FRP
 Sumber: Data lapangan, dioleh peneliti, 2018

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan di lapangan peneliti mengaitkan temuan dengan kajian teori yang telah disampaikan pada bab sebelumnya. Kaitan hasil teori dengan temuan penelitian di lapangan adalah sebagai berikut.

Maddy mendefinisikan bahwa:

Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas, sedangkan pelayanan yang memiliki standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.⁶

FRP mengukur penerapan pelayanan prima, dengan mengimplementasikan dasar hukum pelayanan publik pada kegiatan operasional kantor. FRP mengukur kualitas pelayanan, dengan memperhatikan harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan, melalui *questioner customer satisfaction*. Kuesioner ini harus diisi oleh seluruh pelanggan FRP, guna mengukur keefektifan standar pelayanan di FRP. Hasil kuesioner selalu mencapai angka 8, 9 atau bahkan nyaris sempurna pada beberapa kesempatan. Hal ini menerangkan bahwa, kualitas pelayanan di FRP tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga dapat melampaui standar yang ditentukan.

Lebih lanjut, implementasi pelayanan prima di FRP dinilai dari masing-masing sub fokus adalah sebagai berikut:

⁶ Khairul Maddy, op.cit, h.8.

1. Kualitas Pelayanan Prima

FRP telah menerapkan kualitas pelayanan prima sejak tahun 2012. Hal ini dibuktikan, dengan penilaian yang diberikan oleh International Organization of Standardization dengan dikeluarkannya sertifikat pelayanan prima. Standar yang diberlakukan oleh FRP adalah standar ISO 9001:2015, yang telah diperbarui dari versi sebelumnya, yaitu ISO 9001:2008. Hal ini dilakukan untuk mengedepankan kebutuhan pelayanan pelanggan, dan tetap menjadi instansi pelayanan publik yang profesional.

Selain menerapkan standar internasional, sebagai instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan, FRP juga menerapkan sistem kualitas pelayanan sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh pemerintah. Meliputi mengedepankan aspek (1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) kesamaan hak, serta (6) keseimbangan hak dan kewajiban.⁷

Aspek transparansi dikembangkan oleh FRP melalui perubahan sistem pembayaran biaya pelayanan perizinan penelitian yang dilakukan sentralisasi ke Direktorat Riset dan Pengembangan. Aspek akuntabilitas dilakukan dengan memberikan bukti pembayaran kepada pelanggan, dan membuat laporan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang disesuaikan dengan *transfer* yang diterima oleh

⁷ Sinambela, et,al, op.cit, h. 135.

Dirjen Risbang. Ketetapan mengenai tarif perzinan penelitian telah diatur dalam buku prosedur penelitian dan *leaflet* penelitian yang diberikan. Hal ini dikelompokkan berdasarkan status peneliti dan jangka waktu penelitian.

Aspek kondisional diterapkan melalui waktu perjanjian yang disepakati oleh penerima jasa dan pegawai FRP, untuk menyerahkan dokumen pendukung penelitian, selaku produk yang diberikan. Bagi pelanggan yang telah memberikan kesepakatan waktu untuk hadir, maka produk yang diberikan akan disiapkan terlebih dahulu (*service priority*). Bagi pelanggan yang telah mengonfirmasi waktu kehadiran, akan mendapatkan produk penelitian tidak lebih dari setengah jam, sedangkan bagi pelanggan yang belum mengonfirmasi kehadiran, akan meapatkan produk penelitian yang lebih lama, tergantung apakah Direktur HAKI selaku penanggung jawab penelitian telah berada di tempat untuk menandatangani dokumen. Waktu penyampaian dinegosiasikan melalui *email* yang dikirimkan oleh FRP kepada peneliti asing atau mitra kerjanya. Peneliti asing baru mendapatkan dokumen, ketika seluruh proposal penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, telah disetujui.

Sedangkan pada aspek partisipatif, FRP menerapkan *questioner customer satisfaction*, sebagai wadah menampung kritik dan saran pelanggan, guna memperbaiki kualitas pelayanan yang ada.

Pada kuesioner ini, terdapat kolom keterangan yang dapat dijadikan tempat untuk menulis komentar atau sarana kepada FRP. Saran yang disampaikan, akan dihimpun setiap bulan sebagai bahan evaluasi kinerja pegawai, oleh pimpinan. Lebih lanjut, hasil dari kuesioner tersebut akan dijadikan dokumen pendukung FRP dalam memperpanjang sertifikat ISO.

Pada aspek kesamaan hak FRP dan pelanggan harus menyepakati untuk memberikan hak satu sama lain. Hak yang didapatkan pelanggan meliputi; mendapatkan informasi yang jelas, dan transparan, mendapatkan produk berupa dokumen pendukung penelitian, mendapatkan klarifikasi yang jelas dan rasional jika proposal penelitian ditolak atau ditunda, serta mendapatkan rasa aman dan nyaman atas pelayanan yang diberikan. Sedangkan hak yang didapatkan oleh pegawai meliputi; menerima rasa aman dan nyaman atas perlakuan pelanggan dalam mengikuti prosedur penelitian, mendapatkan informasi mengenai pelanggan yang akan melakukan penelitian di Indonesia, serta mendapatkan dokumen pelengkap yang menjadi persyaratan penelitian asing di Indonesia.

Selain, hak kedua belah pihak juga memiliki kewajiban yang harus ditunaikan, kewajiban pelanggan meliputi; membayar biaya penelitian sesuai dengan tarif yang telah ditentukan, melengkapi dokumen persyaratan penelitian sesuai dengan prosedur yang telah

ditentukan, serta menyerahkan data pribadi yang sesuai dengan informasi yang dibutuhkan oleh FRP. Sedangkan kewajiban FRP meliputi, memberikan informasi secara benar, transparan, dan kooperatif, memberikan layanan penelitian yang prima, menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi standar pelayanan di Sekretariat.

Kualitas pelayanan prima juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sekurang-kurangnya meliputi: a) prosedur pelayanan. b) waktu penyelesaian, c) biaya pelayanan/tarif pelayanan, d) produk pelayanan, e) sarana dan prasarana, f) kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.⁸

FRP telah menerangkan prosedur pelayanan yang dibakukan dalam buku prosedur penelitian asing, prosedur pelayanan meliputi *pre arrival* (sebelum kedatangan) dan prosedur *post arrival* (pasca kedatangan). Pada prosedur *pre arrival* peneliti asing harus melengkapi aplikasi penelitian yang dapat di unggah di *website* FRP (www.frp.ristekdikti.go.id). Peneliti asing harus mengisi formulir penelitian, dan melengkapi dokumen seperti; proposal penelitian, *pass photo*, foto sampul *passport*, melengkapi dokumen *bank*

⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

statement, serta beberapa dokumen lain yang sudah tertulis dalam *website*.

Waktu penyelesaian produk yang diberikan oleh FRP telah tertuang pula dalam buku prosedur penelitian, atau *leaflet* penelitian. Bukan hanya jangka waktu yang harus ditempuh untuk mendapatkan dokumen di FRP, waktu estimasi penyelesaian juga tertulis hingga *stake holder* lain yang masih menaungi pelayanan penelitian. Sehingga peneliti dapat mengetahui estimasi waktu untuk mengurus dokumen perizinan penelitian, tidak hanya di bagian FRP tetapi juga *stake holder* lain yang terkait dengan perizinan penelitian.

Biaya pelayanan perlu disosialisasikan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan. Dalam buku prosedur pun telah tertulis biaya pelayanan masing-masing peneliti asing yang disesuaikan dengan jabatan peneliti asing dan lama waktu penelitian di Indonesia. Dalam buku prosedur juga terdapat berbagai dasar hukum yang mengatur, sehingga keabsahan data dan akuntabilitasnya dapat dipertanggung jawabkan

Produk merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang diberikan oleh FRP berupa dokumen-dokumen pendukung penelitian di Indonesia, seperti Surat Izin Penelitian (SIP), Kartu Izin Peneliti Asing, serta beberapa surat pengantar yang harus diurus di *stake*

holder perizinan penelitian di Indonesia, meliputi; Surat Pemberitahuan Penelitian (SPP), Surat Pengantar Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), Surat Izin Memasuki Kawasan Observasi, serta Surat Melaporkan Diri. Produk informasi juga diberikan secara gratis bagi pelanggan yang membutuhkan meliputi; buku direktori penelitian setiap tahun, buku prosedur penelitian (disediakan dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia), serta *leaflet* penelitian yang disediakan dalam bahasa Inggris.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pelanggannya, telah memenuhi persyaratan yang diajukan oleh ISO. Sarana yang didapatkan pelanggan meliputi; satu unit komputer untuk mengisi *questioner customer satisfaction*, jaringan *wifi* gratis, media hiburan seperti televisi, surat kabar, majalah, buku prosedur, dan minuman kemasan. Sedangkan prasarana yang didapatkan pelanggan meliputi; ruang tunggu yang nyaman dan ber AC, toilet, serta mushola yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pelayanan publik di FRP dibagi menjadi dua jenis yaitu *front*

line dan pegawai *off desk*. Pegawai *front line* adalah pegawai yang memberikan pelayanan langsung di Sekretariat, pegawai ini harus memiliki *product knowledge* yang baik, kemampuan bahasa Inggris aktif dan pasif, serta memiliki penampilan yang menarik. Bagi pegawai *off desk* disesuaikan dengan kebutuhan SDM dan latar belakang pendidikan, *fast learner*, serta minimal harus memiliki kemampuan berbahasa Inggris pasif, sehingga mengetahui maksud *email* yang dikirimkan oleh peneliti asing selaku pelanggan.

Selain menerapkan acuan penilaian kualitas pelayanan dari peraturan perundang-undangan. FRP juga menerapkan acuan internasional dari ISO, terkait penilaian untuk mengukur kualitas pelayanan dari aspek kepuasan pelanggan. Standar penilaian kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dari ISO dijadikan acuan dalam membuat *customer satisfaction*. Meliputi; *Front Lines/Staff in Charge* (Petugas Pelayanan), *Infrastructure* (Sarana dan Prasarana), *Quality of Research Permit* (Mutu Perizinan Penelitian), serta *Online Registration System* (Sistem Registrasi Online). Semua aspek ini merupakan hal-hal yang menjadi standar penerapan kualitas pelayanan publik di FRP.

2. Pelayanan Prima pada Pelayanan Publik

FRP merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik. Pelayanan publik ada yang berorientasi pada profit, ada pula yang tidak. Pelayanan publik yang tidak berorientasi pada profit banyak terdapat pada instansi pemerintahan. Pemberian pelayanan prima bukan dengan tujuan untuk meningkatkan keuntungan, tetapi pada *non profit oriented* ini, pelayanan prima dilakukan guna memberikan kesan yang baik dan profesional, serta menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

Pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain, dalam FRP kebutuhan yang harus dipenuhi adalah peneliti asing (selaku penerima jasa layanan). Dalam melakukan penelitian di Indonesia, peneliti asing membutuhkan beberapa dokumen pendukung penelitian, sehingga penelitian di Indonesia tidak dinyatakan *illegal research*.

Pelayanan publik lebih mengedepankan kepuasan dalam hal administratif daripada kuantitas yang diberikan. Pada pelayanan publik, jasa yang diberikan tidak boleh dibedakan atas dasar suku, ras, warga negara, atau faktor kekeluargaan. Pelayanan yang diberikan harus sama karena pelanggan yang menerima layanan bersifat umum, sehingga kebutuhan dan harapan terhadap pelayanannya pun sama. Moenir menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada

orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, yaitu:

5. Tingkah laku yang sopan
Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.
6. Cara menyampaikan
Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.
7. Waktu penyampaian
Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.
8. Keramah tamahan
Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.⁹

Hasil temuan dilapangan yang sesuai dengan teori tersebut, bahwa tingkah laku yang sopan telah ditunjukkan dalam penilaian *customer satisfaction* yang selalu mencapai angka 8, 9 atau nyaris sempurna. Aspek yang memiliki penilaian paling baik adalah aspek *Front Lines Staff in Charge* yang menunjukkan kualitas performa pegawai FRP.

⁹ Moenir, op.cit, h. 197.

Persyaratan kedua adalah cara menyampaikan. Pegawai *front line* FRP harus memiliki kemampuan berbahasa Inggris aktif, dan memiliki *product knowledge* yang baik. Sehingga apabila peneliti asing tidak bisa berbahasa Indonesia, dan tidak ditemani dengan mitra kerja, maka peneliti asing tersebut dapat tetap berkomunikasi dengan pegawai FRP. Standar pelayanan langsung di FRP pun telah tertuang dalam maklumat pelayanan yang dipajang diruang tunggu pelanggan. Dengan dipanjangnya maklumat pelayanan ini, pelanggan dapat menuntut pelayanan yang diterima, jika pegawai tidak memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yang tersedia.

Tabel 4.2 Tabel perilaku petugas dalam pelayanan, diolah FRP 2017

Momen Sebenarnya	Standar Perilaku
1. Menerima tamu di pintu masuk	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senyum ▪ Salam ▪ Sapa ▪ Ramah ▪ Komunikasi yang efektif ▪ Pemahaman produk layanan yang baik
2. Menerima tamu di dalam ruangan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Berdiri ▪ Senyum ▪ Salam ▪ Sapa ▪ Komunikasi yang efektif ▪ Pemahaman produk layanan yang baik ▪ Menginformasikan service level yang ditetapkan
3. Menerima telepon pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maksimum 3 X dering diangkat ▪ Mengucapkan salam ▪ Memperkenalkan diri ▪ Menanyakan maksud ▪ Komunikasi efektif

Persyaratan yang ketiga adalah waktu penyampaian. Cara menyampaikan produk yang diberikan oleh FRP telah menggunakan waktu yang tepat, hal ini karena pelayanan langsung untuk menyerahkan produk. Menggunakan waktu yang telah disepakati bersama. FRP menyediakan pilihan bagi pengunjung untuk hadir pada jam operasional kantor. Yaitu, hari Senin-Jum'at dengan waktu operasional yang telah ditentukan. Setelah penerima jasa mendapatkan *email* konfirmasi, bahwa proposal penelitian yang diajukan dalam *website* FRP diterima. Maka, pelanggan berhak menentukan waktu kedatangan untuk mengambil produk pelayanan.

Persyaratan yang terakhir adalah keramah tamahan, keramah tamahan tidak memiliki definisi khusus yang dapat dijadikan acuan pelayanan. Tetapi, keramahtaman menurut definisi FRP adalah memberikan pelayanan secara tulus kepada pelanggan. Hal ini juga merupakan budaya pelayanan yang tertera pada maklumat pelayanan FRP. Memberikan pelayanan yang tulus, artinya bahwa pegawai FRP berkomitmen memenuhi kebutuhan peneliti asing, sebagai sumber informasi utama dan pertama, serta melakukan pelayanan yang berasal dari hati.

FRP juga menilai seluruh komponen pelayanan publik tersebut, melalui *quesioner customer satisfaction*. Dalam kuesioner tersebut,

aspek yang paling menonjol dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah aspek *Front Lines Staff in Charge* yang diklasifikasikan kembali menjadi beberapa penilaian, meliputi; *Hospitality in Welcoming Customers* (keramahan petugas dalam menyambut pelanggan), *Product Knowledge* (pemahaman penguasaan jenis layanan), *Speed Service Delivery* (kecepatan dalam memberikan pelayanan), *Accuracy in Information Delivery* (ketepatan dalam memberikan informasi), *Effective Communication Ability* (kemampuan berkomunikasi yang efektif), *The Empathy to the Customers* (rasa empathy terhadap pelanggan), serta *Tidiness in Dressing* (kerapihan berpakaian).

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis data yang telah dilakukan dari Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Pada Pelayanan Publik di Bagian Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi RI. Peneliti menarik kesimpulan dari penelitian ini bahwa, banyak faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan prima di FRP sehingga dapat dijalankan dengan konsisten.

Tidak hanya kompetensi wajib sesuai *job description* yang harus dimiliki oleh pegawai, tetapi juga faktor pendukung seperti media, sarana dan prasarana, lingkungan kerja, serta aspek lain yang mendukung pencapaian pelayanan prima tersebut selama bertahun-tahun. Selain itu, pelayanan prima tidak dapat berjalan dengan lancar, tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak yang terlibat dalam perizinan penelitian asing. Peran pemimpin, sebagai tangan utama yang memegang kendali, arahan, serta motivasi, juga turut andil menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima ini.

Koordinasi yang baik antara pegawai FRP dengan *stake holder* membuat pelayanan tidak memiliki hambatan berarti. Setiap permasalahan selalu diselesaikan dengan kekeluargaan. Namun, jika terdapat permasalahan yang bersifat besar, maka akan diberikan pada pihak yang berwenang.

Secara lebih rinci, kesimpulan dari penelitian ini akan dibahas berdasarkan sub fokus masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Prima

Cara yang digunakan oleh FRP untuk mengukur kualitas pelayanan prima di FRP diwujudkan dengan membandingkan antara *preceived service* dengan *expected service* yang didapatkan oleh penerima jasa layanan, dalam hal ini adalah peneliti asing. Proses penilaian kualitas pelayanan prima di FRP dinilai dari berbagai aspek. Aspek pertama melalui penilaian *quesioner customer satisfaction* yang dilakukan secara online. Penilaian ini bertujuan untuk mengukur, seberapa puas pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan tersebut, FRP mengklasifikasikan standar penilaiannya, sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan, sehingga tidak meluas. Standar pelayanan yang perlu dinilai oleh pelanggan meliputi 4 (empat) penilaian besar, yaitu; 1) *Front lines/staff in charge*, 2) *infrastructure*, 3) *quality of research*

permit, serta 4) *online registration system*. Penilaian tersebut di *cluster* kembali, menjadi beberapa penilaian seperti

Pada penilaian *front lines/staff in charge*. Penerima jasa layanan menilai kualitas pelayanan prima dengan memberikan rentang antara 1-10 (hingga tahun 2016), atau rentang 1-4 (dimulai pada tahun 2017) yang disediakan pada *quesioner customer satisfaction* melalui beberapa aspek *hospitality in welcoming customers* (keramahan petugas dalam menyambut pelanggan), *product knowledge* (pemahaman penguasaan jenis layanan), *speed service delivery* (kecepatan dalam memberikan pelayanan), *accuracy in information delivery* (ketepatan dalam memberikan informasi), *effective communication ability* (kemampuan berkomunikasi yang efektif), *the empathy to the customers* (rasa empathy terhadap pelanggan), serta *tidiness in dressing* (kerapihan berpakaian).

Pada aspek *infrastructure* (sarana dan prasarana) penerima jasa mengukur kualitas pelayanan prima di FRP melalui aspek *web connection* (koneksi web), *convenience/comfortability of waiting room* (kenyamanan ruangan tunggu), *room cleanliness* (kebersihan ruangan), *readiness to be contacted* (kesiapan untuk dihubungi), *availability of required information* (ketersediaan informasi yang dibutuhkan), serta *availability of entertainment TV, newspapers, magazine* (ketersediaan hiburan tv, koran, majalah).

Pada aspek *quality of research permit* (kualitas dokumen perizinan penelitian) pengunjung mengukur kualitas pelayanan melalui aspek; *accuracy in typing data & identity* (ketepatan dalam penulisan identitas), *quality of printing out* (kualitas cetakan surat izin), *time accuracy in Ccompletion of research permit* (ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan), *accuracy in delivery research permit* (ketepatan pengiriman surat izin).

Pada penilaian *Web Connection* (koneksi web), aspek yang dinilai meliputi; *link connection of frp.ristekdikti.go.id* (koneksi sambungan dari frp.ristekdikti.go.id), *availability of required information virtual* (ketersediaan informasi nyata yang dibutuhkan), *response to the customers* (menanggapi pelanggan), *fairness of research permit fee* (keadilan pembayaran perizinan penelitian)

Hasil penilaian dalam *customer satisfaction*, akan ditindaklanjuti menjadi bentuk laporan yang dijadikan bahan monitoring dan evaluasi bersama konsultan International Organization of Standardization (ISO) untuk melengkapi dokumen perpanjangan ISO. Sejak tahun 2012 FRP telah mendaftarkan standar pelayanan dalam menilai kualitas pelayanan prima ke ISO. Standar tersebut bertujuan untuk menyelaraskan kualitas pelayanan sesuai dengan standar internasional, karena pelanggan FRP tidak hanya berasal dari domestik.

Penilaian kualitas pelayanan prima yang kedua, dilakukan oleh badan ISO dan dituangkan dalam dokumen resmi FRP untuk memperpanjang sertifikat pelayanan prima oleh ISO. Dokumen tersebut berisi isu internal dan eksternal, serta harapan dan kebutuhan yang dilaksanakan oleh FRP. Tidak hanya mengevaluasi kinerja secara personal, dalam dokumen ISO FRP juga mencantumkan harapan dan kebutuhan dari berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan. Seperti; peneliti asing (selaku penerima jasa), *local counterpart* (mitra peneliti asing), serta *stake holder* lain seperti (Imigrasi, Kemenlu, Kemendagri, POLRI, dan Kementerian LHK). FRP mempertimbangkan saran dan masukan dari berbagai *stake holder* terkait, guna meningkatkan pelayanan prima, tidak hanya saat kegiatan pelayanan di Sekretariat berlangsung, tetapi juga ketika dokumen di proses oleh pihak-pihak tersebut.

Dalam dokumen ISO juga memuat evaluasi kinerja yang diberikan oleh masing-masing bagian di FRP, dan disusun dalam bentuk lampiran. Dokumen ISO dipersiapkan tiap tahun, untuk dilakukan perpanjangan kualitas pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan tetap prima. Kendala dalam menyiapkan dokumen ISO adalah waktu yang relatif singkat, namun dokumen yang diberikan cukup banyak. Cara menanggulangi masalah ini adalah dengan

membuat laporan penilaian setiap bulan oleh pegawai, sehingga pekerjaan tidak menumpuk di akhir tahun.

2. Pelayanan Prima Pada Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan khalayak umum. Pelayanan publik didominasi oleh instansi pemerintah, sebagai instansi tertinggi yang berwenang menjalankan pelayanan publik. Sebagai salah satu instansi publik yang bergerak dalam bidang pemberian izin penelitian, FRP berkomitmen menerapkan pelayanan publik yang baik, bahkan prima. Pelayanan publik yang prima di FRP, diterapkan atas dasar hukum sebagai berikut; 1) UU No. 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, 2) Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2006 tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia, 3) Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2004 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Negara Riset dan Teknologi, 4) Peraturan Menteri Negara Riset dan Teknologi No. 08/M/PER/IX/2007 tentang Pelaporan Hasil Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan Oleh Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian,

dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing, 5) Peraturan Menteri Negara Riset dan Teknologi No. 09/M/PER/XII/2007 tentang Tim Koordinasi, Pengawasan, dan Sanksi Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan Oleh Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing, 6) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 7) Peraturan Menteri Negara Riset dan Teknologi No. 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerjasama di Kemnterian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi, 8) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 14 Tahun 2017 tentang Daftar Kegiatan dan Obyek Perizinan Penelitian Asing yang tidak Direkomendasikan, 9) Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kemenristekdikti No. 52/E/KPT/2016 tentang Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

Menerapkan pelayanan prima, bukan berarti setiap proposal yang diajukan oleh peneliti asing, akan diterima oleh FRP. FRP melibatkan setiap *stake holder* yang memiliki kewenangan tertinggi, untuk memberikan izin apabila proposal penelitian yang diberikan,

dirasa memiliki diragukan atau dapat mengancam kelestarian habitat di Indonesia.

Selain peraturan yang tertulis dalam dasar hukum. Terdapat pula peraturan yang disepakati secara internal, mengecuni standar pelayanan publik dan belum tercantum dalam dasar hukum. Seperti, menggunakan seragam putih pada hari Senin-Rabu, pakaian bebas pada hari Kamis, serta pakaian bebas pada hari Jum'at. Jam operasional FRP berkisar antara pukul 07.30-16.00 pada hari Senin-Kamis, dan 07.30-17.00 pada hari Jum'at. Jam istirahat yaitu pukul 12.00-13.00 pada hari Senin-Kamis, dan 12.00-14.00 pada hari Jum'at. Pegawai FRP diberikan keringanan hadir 30 menit lebih siang, tetapi juga harus pulang 30 menit lebih lama daripada jam yang telah ditentukan. Budaya organisasi yang dijunjung oleh FRP meliputi; akurat, mudah, tepat waktu, ketepatan informasi, ramah, dan tulus yang daopat anda temui di maklumat pelayanan yang terdapat pada ruang tunggu.

Selain pelayanan langsung, FRP juga menyediakan *email* untuk menangani komunikasi jarak jauh. Dengan memanfaatkan kemudahan teknologi, saat ini seluruh berkas penelitian asing yang masuk ke FRP dapat dikirimkan melalui *website* frp (www.frp.ristekdikti.go.id). Dalam *website* tersebut juga terdapat berbagai informasi seputar penelitian asing di Indonesia, meliputi; buku prosedur pelayanan penelitian yang

tersedia dalam bahasa Inggris dan Indonesia, *leaflet* penelitian yang merupakan bentuk lebih ringkas dari buku prosedur dalam bahasa Inggris, maupun hasil rapat TKPIPA mengenai informasi apakah proposal yang diajukan disetujui, ditunda, atau ditolak. Berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh FRP, merupakan bentuk kepedulian FRP terhadap hak pelanggan.

B. Implikasi

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin, secara fisik untuk menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima merupakan pemberian pelayanan terbaik yang memenuhi standar pelayanan. Pelayanan terbaik diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam suatu instansi. Pemberian pelayanan prima tidak dapat terlaksana tanpa dukungan dari berbagai pihak yang berkontribusi dalam pelayanan.

Pihak tersebut disebut dengan penyedia jasa (*service provider*) dan penerima jasa (*service receiver*). Masing-masing penerima jasa, memiliki harapan pelayanan (*expected service*) yang ingin dipenuhi. Harapan pelayanan harus lebih besar dari pelayanan yang diterima (*preceived service*) jika ingin mendapatkan sertifikasi pelayanan prima.

Tidak semua instansi mampu memenuhi harapan pelayanan pelanggan. Bahkan pada beberapa kasus, pelayanan publik pada instansi

pemerintahan masih memiliki standar kualitas yang kurang baik. Akan tetapi hasil berbeda dengan sertifikat kualitas pelayanan di FRP. Sudah sejak 2012, FRP menerapkan standar kualitas yang diakui berbasis internasional yaitu ISO. Standar internasional yang diterapkan oleh FRP merupakan salah satu upaya untuk memenuhi harapan pelayanan pelanggan. Memiliki pelanggan yang tidak hanya berasal dari dalam negeri tetapi juga dari berbagai belahan dunia, membuat FRP harus memiliki standar yang dapat diterima oleh penerima jasa internasional. Sejak diberlakukannya standar pelayanan ISO, FRP selalu mengukur kepuasan pelanggan, dan membandingkannya dengan kinerja pegawai pelayanan yang dituangkan dalam *customer satisfaction*. *Questioner customer satisfaction* dapat diisi secara terbuka oleh seluruh penerima jasa. Penerima jasa juga dapat menyampaikan kritik dan saran terhadap kualitas pelayanan kepada FRP melalui kolom keterangan yang ada pada aplikasi tersebut.

Selain penilaian kualitas pelayanan dalam *customer satisfaction*. Berbagai penilaian lain terhadap kualitas pelayanan prima, dapat dilihat dari penerapan beberapa prinsip kualitas, meliputi aspek; 1) transparansi, (2) akuntabilitas, (3) kondisional, (4) partisipatif, (5) kesamaan hak, (6) keseimbangan hak dan kewajiban. Upaya dalam menerapkan aspek transparansi dimuat FRP dalam buku prosedur penelitian asing, serta *leaflet* penelitian. Dalam buku prosedur, peneliti asing dapat melihat

standar penetapan biaya penelitian yang didasarkan pada jabatan peneliti saat itu. Selanjutnya, aspek akuntabilitas dapat diketahui melalui pembuatan laporan Penghasilan Negara Tidak Kena Pajak (PNBP) yang dibuat oleh Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi, hal ini merupakan upaya untuk menyesuaikan laporan yang diterima, dengan bendahara umum Dirjen Risbang. Aspek kondisional diterapkan oleh FRP melalui kesepakatan yang dibuat oleh FRP dengan peneliti asing, mengenai waktu kunjungan ke Sekretariat untuk mengambil dokumen yang dibutuhkan, dokumen merupakan produk *tangible* pelengkap pelayanan yang diberikan oleh FRP.

Keempat, aspek partisipatif yang diterapkan oleh FRP, tertuang dari sifat terbuka pada kritik dan saran, yang dapat disampaikan bukan hanya dari penerima jasa, tetapi juga *stake holder* lain yang terlibat dalam pelayanan. Aspek kelima kesamaan hak. Hak dan kewajiban penerima jasa dapat ditemukan di buku prosedur penelitian. Aspek terakhir adalah keseimbangan hak dan kewajiban. Hak adalah segala hal yang diperoleh ketika telah terpenuhinya kewajiban, hal ini jelas tertuang dalam buku prosedur penelitian, sehingga jika hak tidak diterima oleh penerima jasa, maka penerima jasa dapat menuntut kepada FRP. Namun sejauh ini, seluruh aspek kualitas pelayanan telah diberikan oleh FRP dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan penilaian kepuasan pelanggan yang selalu mencapai angka 8, 9, atau nyaris sempurna pada beberapa kesempatan.

Selain penilaian terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan prima pada instansi publik dapat diukur berdasarkan penerapan standar yang telah ditentukan. Standar pelayanan publik di Indonesia harus meliputi; 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Prosedur pelayanan FRP telah tertuang secara jelas dalam buku prosedur, dan *leaflet* penelitian yang diterbitkan setiap tahun dan diberikan secara gratis oleh. Waktu penyelesaian produk yang diberikan pun jelas, jika penerima jasa telat mengonfirmasi kehadiran ke Sekretariat terlebih dahulu, maka produk yang akan diterima telah disiapkan oleh pegawai FRP (*service priority*). Biaya pelayanan yang diterapkan oleh FRP pun telah tertuang jelas dalam buku prosedur, dan memiliki landasan hukum. Selain itu, sistem pembayaran bagi biaya pelayanan dibayarkan melalui sistem *transfer* ke rekening Direktorat Riset dan Pengembangan, sehingga menjadi lebih transparan, dan akuntabel.

Produk pelayanan yang diberikan oleh pegawai FRP berupa dokumen pendukung pelayanan dan disesuaikan dengan proposal penelitian peneliti asing yang diajukan. Bagi standar sarana dan prasarana FRP dibagi menjadi standar yang diberikan kepada pegawai dan pelanggan. Sedangkan bagi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan, diterangkan bahwa *front line* harus memiliki kemampuan

bahasa Inggris aktif, dan *off desk* harus memiliki kemampuan bahasa Inggris pasif minimal memahami pesan *email*, walaupun belum ada standar tertulis. Standar pelayanan langsung pun ditampilkan dalam maklumat pelayanan yang dapat dilihat oleh seluruh pelanggan ketika mengunjungi Sekretariat.

C. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, saran dan implikasi yang telah dituliskan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Foreign Research Permit (FRP)

Keberadaan *website* FRP bertujuan untuk mempermudah setiap akses peneliti asing dengan FRP. Untuk itu, harap meng *update* informasi secara berkala, minimal satu minggu sekali agar informasi yang terdapat dalam *website* tidak *out of date*. Informasi yang paling menonjol dan belum ter *update* adalah informasi mengenai hasil rapat TKPIPA. Walaupun hasil rapat TKPIPA telah diumumkan secara personal melalui *email* peneliti, sebaiknya dalam laman *website* pun perlu di *update* maksimal 2 (dua) hari sekali. Sehingga, peneliti asing dapat mengetahui semua informasi hasil rapat TKPIPA, tidak hanya proposal miliknya yang diajukan.

Peraturan perundang-undangan, atau peraturan menteri merupakan dasar hukum yang sifatnya mengikat dan luas. Sebaiknya, FRP juga memiliki standar pelayanan tersendiri yang dimuat dalam suatu buku prosedur pelayanan pegawai. Sehingga, standar pelayanan yang diterapkan dapat selaras bagi seluruh pegawai. Standar pelayanan dapat memuat tahapan-tahapan dalam melayani pelanggan. Keluhan yang sering terjadi serta cara menanganinya, serta standar yang terlihat seperti standar berpakaian, dan berpenampilan.

FRP sebaiknya membuat agenda minimal satu bulan sekali, atau beberapa jam pada agenda rapat lain sebagai rapat evaluasi pelayanan dan kinerja pegawai. Tentu akan membuat pelayanan yang diberikan oleh seluruh pegawai menjadi selaras. Sehingga, pelayanan ketika pegawai *front line* sedang *absent*, pegawai *off desk* dapat membantu menangani pelayanan dan menyelesaikan keluhan pelanggan.

2. Bagi Pegawai FRP

Pegawai FRP telah melaksanakan tanggung jawab dan TUPOKSI (Tugas Pokok dan Fungsi) pelayanan publik dengan baik. Kerjasama serta koordinasi yang berjalan dua arah membuat setiap pekerjaan dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.

Dengan banyaknya pekerjaan yang dinaungi oleh FRP, namun jumlah pegawai yang terbilang cukup sedikit (yaitu sejumlah 10 (sepuluh) orang, dengan 2 (dua) anggota uji coba saat penelitian berlangsung) membuat beberapa pekerjaan kecil seperti mengarsip dokumen untuk kegiatan penghapusan, menjadi terlantar.

Mulai saat ini, sebaiknya seluruh dokumen dibuat dalam bentuk *soft copy*, sehingga bagi dokumen yang telah lampau dapat dengan mudah dihapuskan. Selain itu, permasalahan yang kadang timbul karena banyaknya dokumen yang harus dipersiapkan dalam ISO agar tidak terulangi kembali. Maka, pegawai FRP sebaiknya membuat rekapitulasi dokumen setiap bulan, sehingga pekerjaan tidak akan menumpuk ketika konsultan ISO akan menghimpun dokumen, untuk memperpanjang standardisasi.

3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengembangkan kajian penelitian yang sama. Sebaiknya menggunakan metode, dan pendekatan yang berbeda. Pendekatan yang dapat digunakan seperti normatif untuk meneliti kebijakan yang menjadi dasar hukum pelayanan prima. Atau dengan metode *research and development* untuk menghasilkan produk yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di FRP.

DAFTAR PUSTAKA

- Dokumen International Organization of Standardization Foreign Research Permit versi 9001:2015
- Amandemen Undang Undang Republik Indonesia Tahun 1945 Bab IX A Tentang Wilayah Negara Pasal 25 A.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
- Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006 Tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media.
- Badudu, J.S, dan Zain, Sutan Mohammad. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badudu, Rizal. 2015. *Service Excellent: Pelayanan Pelanggan yang Prima Oleh Perusahaan di Indonesia*. Jakarta: Buku Kompas.
- Berry, Leonard L dan Parasuraman .A. 1991. *Marketing Service*. New York: The Free Press.
- Bruce, Berg. 2007. *Qualitative Research Methode for The Socio Sciences*. Tennessee: Pearson Education.
- Finch, Llodyd. 2004. *Menjadi Customer Service Representative yang Sukses* Penerjemah Dian .R. Nainggolan. Jakarta:PPM.
- Juniarso, Ridwan dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindoe Persada.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oktavia, Nova. 2015. *Sistematika Penulisan Karya Ilmiah* Yogyakarta: Deepublish.
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif* Yogyakarta: LkiS.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sari, Wahyuni. 2012. *Qualitative Research Methods: Theory and Practice*. Jakarta: Salemba Empat.
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Litjan Poltak, et.al. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sonet, David and Kandampully, Jay. 2008. *International Journal Service Excellent Folkore*. Tennessee: Emerald Group.
- Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Strauss, Anselm and Corbin Juliet. 2003. *Basic of Qualitative Research Grounded Theory Procedure and Technique*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syofian, Siregar. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.

Wibowo, Ari Susanto. 2007. *Kualitas Pelayanan Nilai Pelanggan dan Kepuasan Konsumen*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Alfandy Kaicili. *Teknik Analisis Data*.

<http://alfandykaicili.blogspot.co.id/2013/02/teknik-analisis-data.html>.

(Diakses pada 11 November 2016 pukul 14:54).

Hendryadi. *Metode Pengumpulan Data*.

<https://teorionline.wordpress.com/service/metode-pengumpulan-data/>.

(Diakses pada Jumat 11 November 2016 Pukul 11:02).

Kementerian Lingkungan Hidup. *Keanekaragaman Hayati*.

<http://www.menlh.go.id/keanekaragaman-hayati/>. (Diakses pada Minggu, 01 Oktober 2017 Pukul 19:22).

Wibowo, Ary Wahyu. *Kemenristek Perketat Izin Peneliti Asing*.

nasional.sindonews.com/read/1228139/15/kemenristekdikti-perketat-izin-peneliti-asing-1502151041. (Diakses pada tanggal 27 September

2017 Pukul 13.00).

Witjaksono, *Launching Indonesia Biodiversity Information Facility (InaBIF)*,

www.inabif.lipi.go.id/beranda/newsdetail/2 (diakses pada tanggal 01

Oktober 2017 pukul 19:30 WIB)

Motti, Marcio. *The 10 Pillars of Excellent Customer Service*.

<https://www.linkedin.com/pulse/10-pillars-excellent-customer-service-marcio-montti> (Diakses pada tanggal 02 Oktober 2017 Pukul 22:03).

Lampiran 1

AGENDA PENELITIAN

A. Agenda Wawancara

No.	Tanggal, Waktu, Tempat	Informan	Materi Wawancara
1.	Jum'at, 29 Oktober 2017 Pukul 14:08 WIB Via <i>email</i>	Kepala Seksi Administrasi Foreign Research Permit (FRP) Yetti Rochadiningsih	Hasil <i>customer satisfaction</i> , penanganan kritik dan saran dalam pelayanan prima
2.	Senin, 15 Januari 2018 Pukul 09.32-10.05 WIB Skeretariat FRP	Staff Pemrosesan Aplikasi Visa (Faza Putra)	Implementasi pelayanan prima (jam kerja, prosedur, media yang digunakan, <i>platform</i>)
3.	Senin, 15 Januari 2018 Pukul 11.10-11.30 WIB Skeretariat FRP	Staff Pemrosesan Aplikasi Visa (Faza Putra)	Pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, aspek kepemimpinan)
4.	Senin, 15 Januari 2018 Pukul 14.00-14.30 WIB Skeretariat FRP	Kepala Sub Direktorat Perijinan Penelitian, FRP (Sri Wahyono)	Hasil <i>customer satisfaction</i> , penanganan kritik dan saran dalam pelayanan prima
5.	Selasa, 16 Januari 2018 Pukul 13.20-13.45 WIB di Sekretariat FRP	Kepala Seksi Administrasi Foreign Research Permit (FRP) Yetti Rochadiningsih	Pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, aspek kepemimpinan)

No.	Tanggal, Waktu, Tempat	Informan	Materi Wawancara
6.	Selasa, 16 Januari 2018 Pukul 14.00-14.30 WIB di Sekretariat FRP	Kepala Sub Direktorat Perijinan Penelitian, FRP (Sri Wahyono)	Pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, aspek kepemimpinan)
7.	Selasa, 16 Januari 2018 Pukul 14.30-15.00 WIB di Sekretariat FRP	Kepala Sub Direktorat Perijinan Penelitian, FRP (Sri Wahyono)	Implementasi pelayanan prima (jam kerja, prosedur, media yang digunakan, platform, serta ditinjau dari aspek monitoring dan evaluasi)
8.	Selasa, 16 Januari 2018 Pukul 15.10-15.32 WIB di Sekretariat FRP	Staff Pemantau Progress Report, FRP (Agustinus Hadi)	Pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, aspek kepemimpinan)
9.	Jum'at 18 Januari 2018 Pukul 11.15-11.45 WIB di Sekretariat FRP	Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi (Entin Laelasari)	Implementasi pelayanan prima ditinjau dari proses monitoring dan evaluasi

B. Agenda Pengamatan

No.	Hari/Tanggal	Hal yang diamati
1	Senin, 17 Oktober 2017	a. Cara pegawai FRP memberikan pelayanan langsung di kantor
2	Selasa, 26 Oktober 2017	b. Cara pegawai FRP mengelola data <i>customer satisfaction</i>

No.	Hari/Tanggal	Hal yang diamati
3	Rabu, 10 Januari 2018	c. Cara pegawai FRP dengan Tim Koordinasi Pemberi Izin Peneliti Asing (TKPIPA) melaksanakan rapat TKPIPA
4	Rabu, 18 Januari 2018	d. Cara pegawai FRP menangani keluhan pelanggan

C. Agenda Studi Dokumentasi

No.	Hari/Tanggal	Data/Dokumen
1.	Senin, 17 Oktober 2017	a. Dokumen (produk) yang diterima oleh penerima jasa layanan
2.	Jum'at, 29 Oktober 2017	b. Dokumen hasil <i>customer satisfaction</i>
3.	Kamis, 23 November 2017	c. Dokumen ISO FRP 9001:2015
4.	Rabu, 27 Desember 2017	d. Review buku direktori sebagai dokumentasi jasa layanan yang pernah diberikan
5.	Rabu, 27 Desember 2017	e. Buku prosedur pelayanan penelitian FRP
6.	Rabu, 27 Desember 2017	f. Leaflet prosedur pelayanan oleh FRP
7.	Rabu, 10 Januari 2018	g. Matriks rapat TKPIPA
8.	Senin, 15 Januari 2018	h. Dokumen monitoring dan evaluasi
9.	Senin, 15 Januari 2018	i. Maklumat pelayanan

No.	Hari/Tanggal	Data/Dokumen
10.	Selasa, 16 Januari 2018	j. Website resmi FRP
11.	Selasa, 16 Januari 2018	k. Data agregat penerima layanan perijinan penelitian oleh FRP dalam 5 tahun terakhir

Lampiran 2

PEDOMAN PENELITIAN

No.	Fokus Penelitian	Sub Fokus
1	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	a. Kualitas Pelayanan Prima b. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>) pada Pelayanan Publik

Lampiran 3

KISI-KISI WAWANCARA

No.	Sub Fokus	Pertanyaan	Kode
1.	Kualitas Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	1. Sudah berapa lama FRP menerapkan standar kualitas pelayanan prima?	A1
		2. Siapa saja pihak yang terlibat dalam melaksanakan pelayanan prima di FRP?	A2
		3. Siapa saja yang termasuk dalam pihak internal yang terlibat kualitas pelayanan prima di FRP?	A3
		4. Siapakah yang berwenang menetapkan <i>positioning</i> kebutuhan SDM pada pihak internal pelayanan?	A4
		5. Siapa saja pihak eksternal yang terlibat dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?	A5
		6. Siapa saja yang menjadi penerima jasa dari FRP?	A6
		7. Apakah terdapat dasar hukum yang mengatur tentang pelayanan pada bagian perijinan penelitian asing (FRP)?	A7
		8. Bagaimana prosedur pelayanan di FRP?	A8
		9. Dimanankan prosedur pelayanan FRP dapat ditemukan?	A9
		10. Siapa yang berwenang menetapkan standar dan prosedur pelayanan di FRP?	A10
		11. Apa saja permasalahan yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan?	A11
		12. Bagaimana cara menangani permasalahan tersebut?	A12
		13. Apa saja kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?	A13

No.	Sub Fokus	Pertanyaan	Kode
		14. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima tersebut?	A14
		15. Apakah terdapat standar penyediaan sarana dan prasarana dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?	A15
		16. Bagaimana menjaga kualitas sarana dan prasarana agar tetap mendukung kualitas pelayanan?	A16
		17. Apa tujuan diterapkannya kualitas pelayanan prima di FRP?	A17
		18. Apakah terdapat standar minimal pelayanan di FRP?	A18
		19. Apa tujuan diterapkannya kualitas pelayanan prima di FRP?	A19
		20. Bagaimana sistem penilaian kualitas pelayanan prima di FRP?	A20
		21. Apakah FRP telah mendaftarkan standar pelayanan kepada International Organization of Standardization (ISO)?	A21
		22. Apa saja dokumen yang perlu dipersiapkan dalam mendaftarkan standar ke ISO?	A22
		23. Apakah terdapat kendala dalam mendaftarkan standar ke ISO?	A23
		24. Sudah berapa lama FRP mendaftarkan standar pelayanan ke ISO?	A24
		25. Bagaimana review hasil standardisasi ISO terhadap FRP?	A25
		26. Apakah sifat pelayanan yang diterapkan oleh FRP, <i>closed service</i> atau <i>opened service</i> ?	A26
		27. Bagaimana pelanggan dapat mengetahui aspek <i>transparansi</i> dalam pelayanan di FRP?	A27

No.	Sub Fokus	Pertanyaan	Kode
		28. Apakah terdapat biaya yang harus dibayar oleh penerima jasa pelayanan?	A28
		29. Bagaimana bentuk akuntabilitas dana tersebut kepada pelanggan?	A29
		30. Bagaimana cara FRP mengondisikan waktu untuk memberikan jasa dan bertatap muka dengan pelanggan?	A30
		31. Apakah pelanggan dapat menerima layanan informasi diluar pelayanan langsung? Misal <i>e-mail</i> , <i>website</i> , atau secara personal kepada karyawan FRP?	A31
		32. Apakah terdapat kotak saran di FRP?	A32
		33. Bagaimana pengolahan saran dan masukan atas pelayanan di FRP?	A33
		34. Apa saja hak yang didapatkan oleh pelanggan terhadap pelayanan FRP?	A34
		35. Apa saja kewajiban yang perlu ditunaikan pelanggan atas pelayanan yang diberikan FRP?	A35
		36. Manfaat apa yang didapatkan oleh FRP dari kepuasan pelanggan atas kualitas prima?	A36
		37. Apakah pernah terdapat permasalahan antara FRP dengan stake holder lainnya yang menghambat proses pelayanan??	A37
		38. Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?	A38
		39. Apakah terdapat kegiatan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan?	A39
		40. Bagaimana merencanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan di FRP?	A40

No.	Sub Fokus	Pertanyaan	Kode
		41. Berapa kali kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh FRP?	A41
		42. Bagaimana <i>review</i> hasil dari monitoring dan evaluasi terakhir yang dilaksanakan oleh FRP?	A42
		43. Bagaimana tindak lanjut dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh FRP?	A43
		44. Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?	A44
		45. Bagaimana mengevaluasi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?	A45
2.	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>) Pada Pelayanan Publik	1. Berapa jumlah pegawai dalam pelayanan publik di FRP?	B1
		2. Bagaimana proses menganalisis kebutuhan SDM pegawai di FRP?	B2
		3. Apakah <i>job specification</i> yang telah ditetapkan oleh pimpinan mendukung pelayanan publik yang prima?	B3
		4. Apakah terdapat maklumat pelayanan yang diterapkan oleh FRP?	B4
		5. Apakah motto pelayanan FRP?	B5
		6. Dimana pelanggan dapat mengetahui informasi tentang organisasi maupun pelayanan yang diberikan oleh FRP?	B6
		7. Apa saja media yang digunakan oleh FRP dalam mendukung pelayanan prima?	B7
		8. Apa saja jenis rapat yang ada dalam kegiatan pelayanan di FRP?	B8
		9. Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Dalam Kantor (RDK)?	B9

No.	Sub Fokus	Pertanyaan	Kode
		10. Berapa kali diadakan RDK dalam satu tahun evaluasi?	B10
		11. Apa saja materi yang dibahas dalam RDK di FRP?	B11
		12. Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Tim Koordinasi Pemberian Izin Penelitian Asing (TKPIPA)?	B12
		13. Berapa kali diadakan TKPIPA dalam satu tahun evaluasi?	B13
		14. Apa saja materi yang dibahas dalam rapat TKPIPA di FRP?	B14
		15. Selain rapat, apa saja program kerja FRP yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik?	B15
		16. Bagaimana cara FRP menganalisis kebutuhan yang diperlukan pelanggan dalam pelayanan?	B16
		17. Apa saja standar yang diberlakukan bagi pegawai FRP? (Standar PNS, standar internal, standar internasional)	B17
		18. Bagaimana prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh FRP?	B18
		19. Bagaimana cara menangani alur pengaduan konsumen?	B19
		20. Apa saja produk pelayanan yang diberikan oleh FRP kepada pelanggan?	B20
		21. Apakah pelanggan dapat menerima produk yang diberikan tanpa harus hadir ke FRP?	B21
		22. Berapa lama waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh FRP untuk memberikan produk tersebut kepada konsumen?	B22
		23. Apa yang dilakukan oleh FRP jika tidak menyelesaikan tanggung jawabnya pada waktu yang telah ditentukan?	B23

No.	Sub Fokus	Pertanyaan	Kode
		24. Kapan waktu operasional pelayanan langsung di kantor FRP?	B24
		25. Bagaimana pelanggan dapat berkomunikasi dengan pegawai FRP diluar jam operasional kerja?	B25
		26. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pegawai?	B26
		27. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pelanggan?	B27
		28. Apa kompetensi wajib yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan di FRP?	B28
		29. Apa yang melandasi pembagian tugas bagi pegawai di FRP?	B29
		30. Apa saja prinsip yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FRP?	B30
		31. Apakah terdapat standar berpakaian bagi pegawai FRP?	B31
		32. Bagaimana cara FRP membangun citra organisasi yang profesional di mata pelanggan?	B32
		33. Siapa yang berwenang mengembangkan <i>website</i> pribadi milik FRP?	B33
		34. Apakah FRP telah memanfaatkan <i>platform</i> Teknologi Internet dalam mendukung pelayanan?	B34
		35. Apa saja <i>platform</i> Teknologi yang digunakan oleh FRP?	B35
		36. Apa nama <i>website</i> pribadi FRP?	B36
		37. Apa yang biasa Anda gunakan sebagai pengguna <i>website</i> FRP, dikelompokkan berdasarkan bagian kerja?	B37

No.	Sub Fokus	Pertanyaan	Kode
		38. Apa saja kelebihan dan kekurangan setelah adanya <i>website</i> pribadi milik FRP?	B38
		39. Apakah fungsi <i>e-mail</i> FRP?	B39
		40. Bagaimana proses evaluasi bagi pelayanan tidak langsung yang terdapat di <i>website</i> FRP?	B40
		41. Bagaimana cara pemimpin memonitoring keefektifan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?	B41
		42. Bagaimana cara pemimpin membangun komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima?	B42
		43. Bagaimana cara pemimpin menegur pegawai yang tidak melaksanakan komitmennya dengan baik?	B43
		44. Apakah terdapat standar dalam membuat <i>quesioner customer satisfaction</i> ?	B44
		45. Bagaimana pemimpin melakukan <i>recruitment</i> pegawai pemberi layanan publik?	B45

Lampiran 4

KISI-KISI WAWANCARA

A. Informan: Kepala Sub Direktorat Perijinan Penelitian, Foreign Research Permit (FRP)

No.	Pertanyaan
1.	Sudah berapa lama FRP menerapkan standar kualitas pelayanan prima?
2.	Siapa saja pihak yang terlibat dalam melaksanakan pelayanan prima di FRP?
3.	Siapa saja yang termasuk dalam pihak internal yang terlibat kualitas pelayanan prima di FRP?
4.	Siapakah yang berwenang menetapkan <i>positioning</i> kebutuhan SDM pada pihak internal pelayanan?
5.	Siapa saja pihak eksternal yang terlibat dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
6.	Siapa saja yang menjadi penerima jasa dari FRP?
7.	Apakah terdapat dasar hukum yang mengatur tentang pelayanan pada bagian perijinan penelitian asing (FRP)?
8.	Apakah terdapat standar penyediaan sarana dan prasarana dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
9.	Bagaimana menjaga kualitas sarana dan prasarana agar tetap mendukung kualitas pelayanan?
10.	Apa tujuan diterapkannya kualitas pelayanan prima di FRP?
11.	Apakah terdapat Standar Pelayanan Minimal (SPM) di FRP?
12.	Apakah sanksi yang diberikan bagi pegawai yang tidak menerapkan SPM?
13.	Bagaimana sistem penilaian kualitas pelayanan prima di FRP?
14.	Apakah FRP telah mendaftarkan standar pelayanan kepada International Organization of Standardization (ISO)?
15.	Apa saja dokumen yang perlu dipersiapkan dalam mendaftarkan standar ke ISO?

No.	Pertanyaan
16.	Apakah terdapat kendala dalam mendaftarkan standar ke ISO?
17.	Sudah berapa lama FRP mendaftarkan standar pelayanan ke ISO?
18.	Bagaimana review hasil standardisasi ISO terhadap FRP?
19.	Apakah sifat pelayanan yang diterapkan oleh FRP, <i>closed service</i> atau <i>opened service</i> ?
20.	Bagaimana pelanggan dapat mengetahui aspek <i>transparansi</i> dalam pelayanan di FRP?
21.	Apakah terdapat biaya yang harus dibayar oleh penerima jasa pelayanan?
22.	Bagaimana bentuk akuntabilitas dana tersebut kepada pelanggan?
23.	Bagaimana cara FRP mengondisikan waktu untuk memberikan jasa dan bertatap muka dengan pelanggan?
24.	Apakah pelanggan dapat menerima layanan informasi diluar pelayanan langsung? Misal <i>e-mail</i> , <i>website</i> , atau secara personal kepada karyawan FRP?
25.	Apakah terdapat kotak saran di FRP?
26.	Bagaimana pengolahan saran dan masukan atas pelayanan di FRP?
27.	Apa saja hak yang didapatkan oleh pelanggan terhadap pelayanan FRP?
28.	Apa saja kewajiban yang perlu ditunaikan pelanggan atas pelayanan yang diberikan FRP?
29.	Manfaat apa yang didapatkan oleh FRP dari kepuasan pelanggan atas kualitas prima?
30.	Apakah pernah terdapat permasalahan antara FRP dengan stake holder lainnya yang menghambat proses pelayanan??
31.	Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?
32.	Apakah terdapat kegiatan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan?
33.	Bagaimana merencanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan di FRP?
34.	Berapa kali kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh FRP?
35.	Bagaimana <i>review</i> hasil dari monitoring dan evaluasi terakhir yang dilaksanakan oleh FRP?

No.	Pertanyaan
36.	Bagaimana tindak lanjut dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh FRP?
37.	Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?
38.	Bagaimana mengevaluasi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?
39.	Berapa jumlah pegawai dalam pelayanan publik di FRP?
40.	Bagaimana proses menganalisis kebutuhan SDM pegawai di FRP?
41.	Apakah terdapat maklumat pelayanan yang diterapkan oleh FRP?
42.	Apakah motto pelayanan FRP?
43.	Dimana pelanggan dapat mengetahui informasi tentang organisasi maupun pelayanan yang diberikan oleh FRP?
44.	Apa saja media yang digunakan oleh FRP dalam mendukung pelayanan prima?
45.	Apa saja jenis rapat yang ada dalam kegiatan pelayanan di FRP?
46.	Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Dalam Kantor (RDK)?
47.	Berapa kali diadakan RDK dalam satu tahun evaluasi?
48.	Apa saja materi yang dibahas dalam RDK di FRP?
49.	Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Tim Koordinasi Pemberian Izin Penelitian Asing (TKPIPA)?
50.	Berapa kali diadakan TKPIPA dalam satu tahun evaluasi?
51.	Apa saja materi yang dibahas dalam rapat TKPIPA di FRP?
52.	Selain rapat, apa saja program kerja FRP yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik?
53.	Bagaimana cara FRP menganalisis kebutuhan yang diperlukan pelanggan dalam pelayanan?
54.	Apa saja standar yang diberlakukan bagi pegawai FRP? (Standar PNS, standar internal, standar internasional)
55.	Bagaimana cara menangani alur pengaduan konsumen?
56.	Apa saja produk pelayanan yang diberikan oleh FRP kepada pelanggan?

No.	Pertanyaan
57.	Apakah pelanggan dapat menerima produk yang diberikan tanpa harus hadir ke FRP?
58.	Berapa lama waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh FRP untuk memberikan produk tersebut kepada konsumen?
59.	Apa yang dilakukan oleh FRP jika tidak menyelesaikan tanggung jawabnya pada waktu yang telah ditentukan?
60.	Kapan waktu operasional pelayanan langsung di kantor FRP?
61.	Bagaimana pelanggan dapat berkomunikasi dengan pegawai FRP diluar jam operasional kerja?
62.	Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pegawai?
63.	Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pelanggan?
64.	Apa kompetensi wajib yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan di FRP?
65.	Apa yang melandasi pembagian tugas bagi pegawai di FRP?
66.	Apa saja prinsip yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FRP?
67.	Apakah terdapat standar berpakaian bagi pegawai FRP?
68.	Bagaimana cara FRP membangun citra organisasi yang profesional di mata pelanggan?
69.	Apakah FRP telah memanfaatkan <i>platform</i> Teknologi Internet dalam mendukung pelayanan?
70.	Apa saja <i>platform</i> Teknologi yang digunakan oleh FRP?
71.	Siapa yang berwenang mengembangkan <i>website</i> pribadi milik FRP?
72.	Bagaimana proses evaluasi bagi pelayanan tidak langsung yang terdapat di <i>website</i> FRP?
73.	Bagaimana cara pemimpin memonitoring keefektifan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?
74.	Bagaimana cara pemimpin membangun komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima?
75.	Bagaimana cara pemimpin menegur pegawai yang tidak melaksanakan komitmennya dengan baik?
76.	Bagaimana pemimpin melakukan <i>recruitment</i> pegawai pemberi layanan publik?

**B. Informan: Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi Perijinan Penelitian,
FRP**

No.	Pertanyaan
1.	Sudah berapa lama FRP menerapkan standar kualitas pelayanan prima?
2.	Siapa saja pihak yang terlibat dalam melaksanakan pelayanan prima di FRP?
3.	Siapa saja yang termasuk dalam pihak internal yang terlibat kualitas pelayanan prima di FRP?
4.	Siapa saja pihak eksternal yang terlibat dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
5.	Siapa saja yang menjadi penerima jasa dari FRP?
6.	Apakah terdapat dasar hukum yang mengatur tentang pelayanan pada bagian perijinan penelitian asing (FRP)?
7.	Bagaimana prosedur pelayanan di FRP?
8.	Siapa yang berwenang menetapkan standar dan prosedur pelayanan di FRP?
9.	Apa saja permasalahan yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan?
10.	Bagaimana cara menangani permasalahan tersebut?
11.	Apakah terdapat standar penyediaan sarana dan prasarana dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
12.	Bagaimana menjaga kualitas sarana dan prasarana agar tetap mendukung kualitas pelayanan?

No.	Pertanyaan
13.	Bagaimana sistem penilaian kualitas pelayanan prima di FRP?
14.	Apakah FRP telah mendaftarkan standar pelayanan kepada International Organization of Standardization (ISO)?
15.	Apa saja dokumen yang perlu dipersiapkan dalam mendaftarkan standa ke ISO?
16.	Apakah terdapat kendala dalam mendaftarkan standar ke ISO?
17.	Sudah berapa lama FRP mendaftarkan standar pelayanan ke ISO?
18.	Bagaimana review hasil standardisasi ISO terhadap FRP?
19.	Apakah terdapat biaya yang harus dibayar oleh penerima jasa pelayanan?
20.	Bagaimana bentuk akuntabilitas dana tersebut kepada pelanggan?
21.	Apakah terdapat kotak saran di FRP?
22.	Bagaimana pengolahan saran dan masukan atas pelayanan di FRP?
23.	Apakah pernah terdapat permasalahan antara FRP dengan stake holder lainnya yang menghambat proses pelayanan??
24.	Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?
25.	Apakah terdapat kegiatan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan?
26.	Bagaimana merencanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan di FRP?

No.	Pertanyaan
27.	Berapa kali kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh FRP?
28.	Bagaimana <i>review</i> hasil dari monitoring dan evaluasi terakhir yang dilaksanakan oleh FRP?
29.	Bagaimana tindak lanjut dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh FRP?
30.	Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?
31.	Bagaimana mengevaluasi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?
32.	Berapa jumlah pegawai dalam pelayanan publik di FRP?
33.	Bagaimana proses menganalisis kebutuhan SDM pegawai di FRP?
34.	Apakah <i>job specification</i> yang telah ditetapkan oleh pimpinan mendukung pelayanan publik yang prima?
35.	Dimana pelanggan dapat mengetahui informasi tentang organisasi maupun pelayanan yang diberikan oleh FRP?
36.	Apa saja media yang digunakan oleh FRP dalam mendukung pelayanan prima?
37.	Apa saja jenis rapat yang ada dalam kegiatan pelayanan di FRP?
38.	Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Dalam Kantor (RDK)?
39.	Berapa kali diadakan RDK dalam satu tahun evaluasi?
40.	Apa saja materi yang dibahas dalam RDK di FRP?

No.	Pertanyaan
41.	Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Tim Koordinasi Pemberian Izin Penelitian Asing (TKPIPA)?
42.	Berapa kali diadakan TKPIPA dalam satu tahun evaluasi?
43.	Apa saja materi yang dibahas dalam rapat TKPIPA di FRP?
44.	Selain rapat, apa saja program kerja FRP yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik?
45.	Bagaimana cara menangani alur pengaduan konsumen?
46.	Bagaimana pelanggan dapat berkomunikasi dengan pegawai FRP diluar jam operasional kerja?
47.	Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pegawai?
48.	Apa yang melandasi pembagian tugas bagi pegawai di FRP?
49.	Apa saja prinsip yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FRP?
50.	Apakah terdapat standar berpakaian bagi pegawai FRP?
51.	Bagaimana cara FRP membangun citra organisasi yang profesional di mata pelanggan?
52.	Siapa yang berwenang mengembangkan <i>website</i> pribadi milik FRP?
53.	Apakah FRP telah memanfaatkan <i>platform</i> Teknologi Internet dalam mendukung pelayanan?
54.	Apa saja <i>platform</i> Teknologi yang digunakan oleh FRP?

No.	Pertanyaan
55.	Apa nama <i>website</i> pribadi FRP?
56.	Apa yang biasa Anda gunakan sebagai pengguna <i>website</i> FRP, dikelompokkan berdasarkan bagian kerja?
57.	Apa saja kelebihan dan kekurangan setelah adanya <i>website</i> pribadi milik FRP?
58.	Bagaimana proses evaluasi bagi pelayanan tidak langsung yang terdapat di <i>website</i> FRP?
59.	Bagaimana cara pemimpin memonitoring keefektifan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?
60.	Bagaimana cara pemimpin membangun komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima?
61.	Bagaimana cara pemimpin menegur pegawai yang tidak melaksanakan komitmennya dengan baik?
62.	Bagaimana pemimpin melakukan <i>recruitment</i> pegawai pemberi layanan publik?

C. Informan: Kepala Seksi Administrasi, FRP

No.	Pertanyaan
1.	Sudah berapa lama FRP menerapkan standar kualitas pelayanan prima?
2.	Siapa saja pihak yang terlibat dalam melaksanakan pelayanan prima di FRP?
3.	Siapa saja yang termasuk dalam pihak internal yang terlibat kualitas pelayanan prima di FRP?
4.	Siapakah yang berwenang menetapkan <i>positioning</i> kebutuhan SDM pada pihak internal pelayanan?

No.	Pertanyaan
5.	Siapa saja pihak eksternal yang terlibat dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
6.	Siapa saja yang menjadi penerima jasa dari FRP?
7.	Apakah terdapat dasar hukum yang mengatur tentang pelayanan pada bagian perijinan penelitian asing (FRP)?
8.	Bagaimana prosedur pelayanan di FRP?
9.	Siapa yang berwenang menetapkan standar dan prosedur pelayanan di FRP?
10.	Apa saja permasalahan yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan?
11.	Bagaimana cara menangani permasalahan tersebut?
12.	Apa saja kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
13.	Bagaimana cara mengatasi kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima tersebut?
14.	Apakah terdapat standar penyediaan sarana dan prasarana dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
15.	Bagaimana menjaga kualitas sarana dan prasarana agar tetap mendukung kualitas pelayanan?
16.	Apa tujuan diterapkannya kualitas pelayanan prima di FRP?
17.	Apakah terdapat Standar Pelayanan Minimal (SPM) di FRP?
18.	Apa sanksi yang diberikan bagi pegawai yang tidak menerapkan SPM?

No.	Pertanyaan
19.	Bagaimana sistem penilaian kualitas pelayanan prima di FRP?
20.	Apakah sifat pelayanan yang diterapkan oleh FRP, <i>closed service</i> atau <i>opened service</i> ?
21.	Bagaimana pelanggan dapat mengetahui aspek <i>transparansi</i> dalam pelayanan di FRP?
22.	Apakah terdapat biaya yang harus dibayar oleh penerima jasa pelayanan?
23.	Bagaimana bentuk akuntabilitas dana tersebut kepada pelanggan?
24.	Bagaimana cara FRP mengondisikan waktu untuk memberika jasa dan bertatap muka dengan pelanggan?
25.	Apakah pelanggan dapat menerima layanan informasi diluar pelayanan langsung? Misal <i>e-mail</i> , <i>website</i> , atau secara personal kepada karyawan FRP?
26.	Apakah terdapat kotak saran di FRP?
27.	Bagaimana pengolahan saran dan masukan atas pelayanan di FRP?
28.	Apa saja hak yang didapatkan oleh pelanggan terhadap pelayanan FRP?
29.	Apa saja kewajiban yang perlu ditunaikan pelanggan atas pelayanan yang diberikan FRP?
30.	Manfaat apa yang didapatkan oleh FRP dari kepuasan pelanggan atas kualitas prima?
31.	Apakah pernah terdapat permasalahan antara FRP dengan stake holder lainnya yang menghambat proses pelayanan??
32.	Bagaimana mengevaluasi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?

No.	Pertanyaan
33.	Berapa jumlah pegawai dalam pelayanan publik di FRP?
34.	Bagaimana proses menganalisis kebutuhan SDM pegawai di FRP?
35.	Apakah terdapat maklumat pelayanan yang diterapkan oleh FRP?
36.	Apakah motto pelayanan FRP?
37.	Dimana pelanggan dapat mengetahui informasi tentang organisasi maupun pelayanan yang diberikan oleh FRP?
38.	Apa saja media yang digunakan oleh FRP dalam mendukung pelayanan prima?
39.	Apa saja jenis rapat yang ada dalam kegiatan pelayanan di FRP?
40.	Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Dalam Kantor (RDK)?
41.	Berapa kali diadakan RDK dalam satu tahun evaluasi?
42.	Apa saja materi yang dibahas dalam RDK di FRP?
43.	Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Tim Koordinasi Pemberian Izin Penelitian Asing (TKPIPA)?
44.	Berapa kali diadakan TKPIPA dalam satu tahun evaluasi?
45.	Apa saja materi yang dibahas dalam rapat TKPIPA di FRP?
46.	Selain rapat, apa saja program kerja FRP yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik?
47.	Bagaimana cara FRP menganalisis kebutuhan yang diperlukan pelanggan dalam pelayanan?

No.	Pertanyaan
48.	Apa saja standar yang diberlakukan bagi pegawai FRP? (Standar PNS, standar internal, standar internasional)
49.	Bagaimana prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh FRP?
50.	Bagaimana cara menangani alur pengaduan konsumen?
51.	Apa saja produk pelayanan yang diberikan oleh FRP kepada pelanggan?
52.	Apakah pelanggan dapat menerima produk yang diberikan tanpa harus hadir ke FRP?
53.	Berapa lama waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh FRP untuk memberikan produk tersebut kepada konsumen?
54.	Sanksi apa yang diterima oleh pegawai FRP jika tidak menyelesaikan tanggung jawabnya pada waktu yang telah ditentukan?
55.	Kapan waktu operasional pelayanan langsung di kantor FRP?
56.	Bagaimana pelanggan dapat berkomunikasi dengan pegawai FRP diluar jam operasional kerja?
57.	Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pegawai?
58.	Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pelanggan?
59.	Apa kompetensi wajib yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan di FRP?
60.	Apa saja prinsip yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FRP?
61.	Bagaimana cara pemimpin membangun komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima?

No.	Pertanyaan
62.	Bagaimana cara pemimpin menegur pegawai yang tidak melaksanakan komitmennya dengan baik?
63.	Apakah terdapat standar dalam membuat questioner <i>customer satisfaction</i> ?
64.	Bagaimana pemimpin melakukan <i>recruitment</i> pegawai pemberi layanan publik?

D. Informan: Staf Pemrosesan Berkas Aplikasi Riset, FRP

No.	Pertanyaan
1.	Apa saja kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
2.	Bagaimana cara mengatasi kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima tersebut?
3.	Bagaimana sistem penilaian kualitas pelayanan prima di FRP?
4.	Apakah FRP telah mendaftarkan standarr pelayanan kepada International Organization of standarrization (ISO)?
5.	Apa saja dokumen yang perlu dipersipkan dalam mendaftarkan standar ke ISO?
6.	Apakah terdapat kendala dalam mendaftarkan standar ke ISO?
7.	Sudah berapa lama FRP mendaftarkan standar pelayanan ke ISO?
8.	Bagaimana review hasil standardisasi ISO terhadap FRP?
9.	Apakah sifat pelayanan yang diterapkan oleh FRP, <i>closed service</i> atau <i>opened service</i> ?
10.	Bagaimana cara FRP mengondisikan waktu untuk memberika jasa dan bertatap muka dengan pelanggan?

No.	Pertanyaan
11.	Apakah pelanggan dapat menerima layanan informasi diluar pelayanan langsung? Misal <i>e-mail</i> , <i>website</i> , atau secara personal kepada karyawan FRP?
12.	Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?
13.	Apakah terdapat kegiatan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan?
14.	Bagaimana merencanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan di FRP?
15.	Berapa kali kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh FRP?
16.	Bagaimana <i>review</i> hasil dari monitoring dan evaluasi terakhir yang dilaksanakan oleh FRP?
17.	Bagaimana tindak lanjut dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh FRP?
18.	Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?
19.	Bagaimana mengevaluasi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?
20.	Berapa jumlah pegawai dalam pelayanan publik di FRP?
21.	Bagaimana proses menganalisis kebutuhan SDM pegawai di FRP?
22.	Apakah <i>job specification</i> yang telah ditetapkan oleh pimpinan mendukung pelayanan publik yang prima?
23.	Dimana pelanggan dapat mengetahui informasi tentang organisasi maupun pelayanan yang diberikan oleh FRP?

No.	Pertanyaan
24.	Apa saja media yang digunakan oleh FRP dalam mendukung pelayanan prima?
25.	Selain rapat, apa saja program kerja FRP yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik?
26.	Bagaimana cara FRP menganalisis kebutuhan yang diperlukan pelanggan dalam pelayanan?
27.	Apa saja standar yang diberlakukan bagi pegawai FRP? (standar PNS, standar internal, standar internasional)
28.	Bagaimana prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh FRP?
29.	Kapan waktu operasional pelayanan langsung di kantor FRP?
30.	Bagaimana pelanggan dapat berkomunikasi dengan pegawai FRP diluar jam operasional kerja?
31.	Siapa yang berwenang mengembangkan <i>website</i> pribadi milik FRP?
32.	Apakah FRP telah memanfaatkan <i>platform</i> Teknologi Internet dalam mendukung pelayanan?
33.	Apa saja <i>platform</i> Teknologi yang digunakan oleh FRP?
34.	Apa nama <i>website</i> pribadi FRP?
35.	Apa yang biasa Anda gunakan sebagai pengguna <i>website</i> FRP, dikelompokkan berdasarkan bagian kerja?
36.	Apa saja kelebihan dan kekurangan setelah adanya <i>website</i> pribadi milik FRP?
37.	Apakah fungsi <i>e-mail</i> FRP?
38.	Bagaimana proses evaluasi bagi pelayanan tidak langsung yang terdapat di <i>website</i> FRP?

No.	Pertanyaan
39.	Bagaimana cara pemimpin memonitoring keefektifan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?
40.	Bagaimana cara pemimpin membangun komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima?
41.	Bagaimana cara pemimpin menegur pegawai yang tidak melaksanakan komitmennya dengan baik?

E. Informan: Staf Pemantau *Progress Report*, FRP

No.	Pertanyaan
1.	Apa saja kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?
2.	Bagaimana cara mengatasi kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima tersebut?
3.	Bagaimana sistem penilaian kualitas pelayanan prima di FRP?
4.	Apakah FRP telah mendaftarkan standarr pelayanan kepada International Organization of standarrization (ISO)?
5.	Apa saja dokumen yang perlu dipersipkan dalam mendaftarkan standar ke ISO?
6.	Apakah terdapat kendala dalam mendaftarkan standar ke ISO?
7.	Sudah berapa lama FRP mendaftarkan standar pelayanan ke ISO?
8.	Bagaimana review hasil standardisasi ISO terhadap FRP?
9.	Apakah sifat pelayanan yang diterapkan oleh FRP, <i>closed service</i> atau <i>opened service</i> ?

No.	Pertanyaan
10.	Kapan waktu yang digunakan untuk melakukan pelayanan langsung? (kondisional)
11.	Apakah pelanggan dapat menerima layanan informasi diluar pelayanan langsung? Misal <i>e-mail</i> , <i>website</i> , atau secara personal kepada karyawan FRP?
12.	Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?
13.	Apakah terdapat kegiatan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan?
14.	Bagaimana merencanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan di FRP?
15.	Berapa kali kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh FRP?
16.	Bagaimana <i>review</i> hasil dari monitoring dan evaluasi terakhir yang dilaksanakan oleh FRP?
17.	Bagaimana tindak lanjut dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh FRP?
18.	Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?
19.	Bagaimana mengevaluasi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?
20.	Berapa jumlah pegawai dalam pelayanan publik di FRP?
21.	Bagaimana proses menganalisis kebutuhan SDM pegawai di FRP?
22.	Apakah <i>job specification</i> yang telah ditetapkan oleh pimpinan mendukung pelayanan publik yang prima?

No.	Pertanyaan
23.	Dimana pelanggan dapat mengetahui informasi tentang organisasi maupun pelayanan yang diberikan oleh FRP?
24.	Apa saja media yang digunakan oleh FRP dalam mendukung pelayanan prima?
25.	Selain rapat, apa saja program kerja FRP yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik?
26.	Bagaimana cara FRP menganalisis kebutuhan yang diperlukan pelanggan dalam pelayanan?
27.	Apa saja standar yang diberlakukan bagi pegawai FRP? (standar PNS, standar internal, standar internasional)
28.	Bagaimana prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh FRP?
29.	Kapan waktu operasional pelayanan langsung di kantor FRP?
30.	Bagaimana pelanggan dapat berkomunikasi dengan pegawai FRP diluar jam operasional kerja?
31.	Siapa yang berwenang mengembangkan <i>website</i> pribadi milik FRP?
32.	Apakah FRP telah memanfaatkan <i>platform</i> Teknologi Internet dalam mendukung pelayanan?
33.	Apa saja <i>platform</i> Teknologi yang digunakan oleh FRP?
34.	Apa nama <i>website</i> pribadi FRP?
35.	Siapa yang berwenang mengembangkan <i>website</i> pribadi milik FRP?
36.	Apa saja kelebihan dan kekurangan setelah adanya <i>website</i> pribadi milik FRP?
37.	Apakah fungsi <i>e-mail</i> FRP?

No.	Pertanyaan
38.	Bagaimana proses evaluasi bagi pelayanan tidak langsung yang terdapat di website FRP?
39.	Bagaimana cara pemimpin memonitoring keefektifan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?
40.	Bagaimana cara pemimpin membangun komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima?
41.	Bagaimana cara pemimpin menegur pegawai yang tidak melaksanakan komitmennya dengan baik?

Lampiran 5

PEDOMAN PENGAMATAN

Fokus Penelitian	Sub Fokus	Pengamatan
Pelayanan Prima (Service Excellent)	Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent)	a. Cara pegawai FRP mengelola data <i>customer satisfaction</i>
	Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Pelayanan Publik	a. Cara pegawai FRP memberikan pelayanan langsung di kantor
		b. Cara pegawai FRP dengan Tim Koordinasi Pemberi Izin Peneliti Asing (TKPIPA) melaksanakan rapat TKPIPA
		c. Cara pegawai FRP menangani keluhan pelanggan

Lampiran 6

PEDOMAN STUDI DOKUMENTASI

Fokus Penelitian	Sub Fokus	Dokumen
Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	Kualitas Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	a. Dokumen (produk) yang diterima oleh penerima jasa layanan
		b. Dokumen ISO FRP 9001:2015
		c. Dokumen monitoring dan evaluasi
		d. Review buku direktori sebagai dokumentasi jasa layanan yang pernah diberikan
		e. Dokumen hasil <i>customer satisfaction</i>
	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>) Pada Pelayanan Publik	a. Matriks rapat TKPIPA
		b. Maklumat pelayanan
		c. <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan FRP (di dalam dokumen ISO)
		d. Buku prosedur pelayanan oleh FRP
		e. Leaflet prosedur pelayanan oleh FRP
		f. Website resmi FRP
		g. Data agregat penerima layanan perijinan penelitian oleh FRP dalam 5 tahun terakhir

Lampiran 7

CATATAN LAPANGAN NO. 1

Hari/Tanggal : Senin, 17 Oktober 2017
Waktu : 10.23-10.42 WIB
Tema : Dokumentasi (produk) yang diterima oleh penerima jasa layanan

A. Setting

Kegiatan mendokumentasi produk yang diterima oleh penerima jasa layanan dari Foreign Research Permit (FRP), dilakukan di Sekretariat FRP yang berada di lantai 20 gedung 2 BPPT. Hari itu, merupakan hari pertama melakukan studi dokumentasi ke bagian FRP. Suasana kantor FRP pada senin pagi cukup tenang, setiap pegawai telah hadir sejak pukul 07.30, dengan jam pulang pukul 16.00. Pegawai FRP diberikan toleransi keterlambatan hingga pukul 08.30, namun jam pulang akan dimundurkan menjadi pukul 17.00.

Pada hari senin, pegawai FRP menggunakan seragam putih dengan bawahan berupa celana/rok bahan yang disesuaikan dengan

kerudung yang sesuai. Peneliti menyampaikan maksud dan kedatangan, kepada Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian, Bapak Sri Wahyono. Beliau menyambut kedatangan peneliti dengan ramah dan

baik, peneliti menyampaikan maksud kedatangan yang sesuai dengan surat penelitian skripsi yang telah disampaikan sejak tanggal 13 Oktober.

Setelah berbincang-bincang dengan Bapak Sri Wahyono mengenai proposal penelitian yang akan peneliti lakukan, peneliti pun dipersilahkan untuk memulai kegiatan dokumentasi pada hari tersebut.

B. Hasil

Pada hari itu, peneliti memiliki kesempatan untuk melakukan studi dokumentasi menelaah produk yang diterima oleh penerima jasa layanan. Selaku instansi yang bergerak dibidang pelayanan, FRP memiliki produk yang tidak jauh berbeda dengan instansi pemerintah lainnya, yaitu dokumen.

Produk yang diberikan oleh pegawai FRP selaku pemberi layanan jasa, berupa; Kartu Izin Penelitian, Surat Izin Penelitian, serta beberapa surat pengantar yang menjadi dokumen untuk mempermudah pengurusan dokumen asli di *stake holder* FRP. Meliputi; Surat Pemberitahuan Penelitian (SPP), Surat Keterangan Jalan (SKJ), Surat Melaporkan Diri, serta Surat Izin Memasuki Kawasan Konservasi (SIMAKSI) jika penelitian dilakukan di kawasan konservasi Indonesia yang dilindungi.

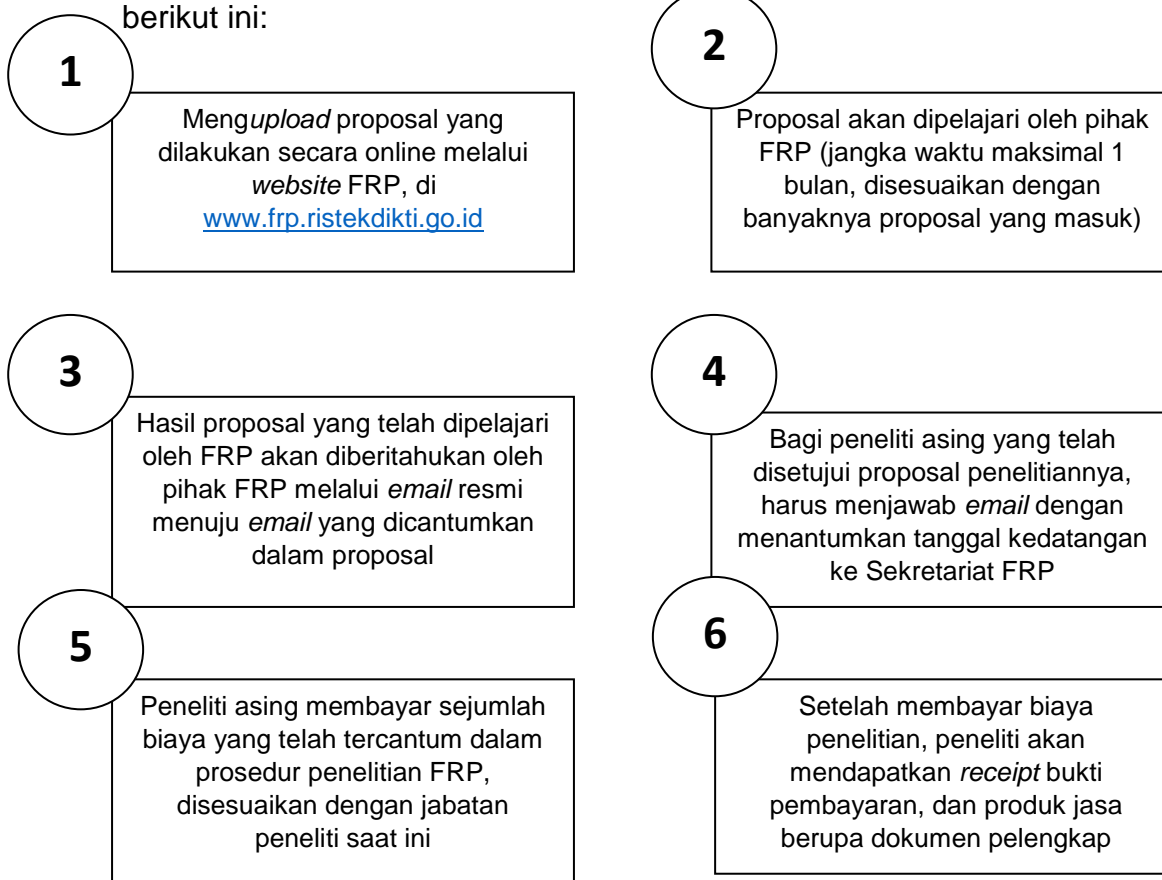
Syarat peneliti asing selaku penerima jasa untuk mendapatkan produk yang akan diberikan adalah dengan menyerahkan proposal

penelitian terlebih dahulu kepada FRP. Proposal penelitian tersebut, akan dipelajari oleh pegawai FRP dan Tim Koordinasi Pemberi Izin Penelitian Asing (TKPIPA) apakah disetujui, ditolak, atau ditunda penelitiannya. Bagi peneliti asing yang telah disetujui proposal penelitiannya, akan segera dihubungi oleh pihak FRP untuk menyepakati waktu yang ditentukan dalam menyerahkan produk jasa tersebut.

Waktu penyerahan produk jasa disesuaikan dengan kesempatan yang dimiliki oleh peneliti asing. Waktu pelayanan pegawai di sekretariat FRP berlangsung pada hari Senin-Jum'at, dengan jam operasional pukul 08.00-16.00.

Prosedur penyerahan jasa dapat digambarkan melalui bagan

berikut ini:



Proposal penelitian yang diupload melalui website FRP tidak seluruhnya dapat disetujui, ada pula proposal yang ditolak, maupun ditunda karena dokumen yang di berikan tidak lengkap. Proposal yang ditolak pada umumnya disebabkan oleh daerah penelitian yang rawan, dalam bencana alam, peperangan antar suku, atau daerah yang masih sengketa dengan beberapa pihak. Daerah maupun bidang penelitian yang belum pernah diteliti oleh peneliti Indonesia pun, tidak diizinkan untuk diteliti oleh peneliti asing.

Selanjutnya, dokumen yang masih berupa pengantar diserahkan kepada *stake holder* FRP untuk diberikan dokumen izin yang sesungguhnya. FRP hanya berwenang untuk memberikan izin penelitian, serta surat pengantar, tetapi FRP tidak berwenang mengeluarkan surat izin seperti Surat Pemberitahuan Penelitian (SPP), Surat Keterangan Jalan (SKJ), Surat Melaporkan Diri, serta Surat Izin Memasuki Kawasan Konservasi (SIMAKSI) karena surat tersebut merupakan kewenangan dari pihak lainnya. Berikut ini merupakan *stake holder* yang berwenang mengeluarkan dokumen lain yang mendukung perizinan penelitian:

1. Surat Keterangan Jalan (SKJ) dialamatkan kepada Kepala BAINTELKAM POLRI

2. Surat Pemberitahuan Penelitian (SPP) dialamatkan kepada Direktorat Kewaspadaan Nasional
3. Surat Melaporkan Diri untuk mendapatkan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) dialamatkan kepada Kantor Imigrasi Lokal Setempat
4. Surat Izin Memasuki Kawasan Konservasi (SIMAKSI) dialamatkan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Konservasi Sumber Daya Alam Esensial Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan

Kebutuhan terhadap produk yang diterima oleh penerima jasa layanan, disesuaikan dengan proposal pengajuan penelitian yang telah dikirim sebelumnya. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh pegawai FRP untuk memberikan produk tersebut tidak sampai satu hari (1-2 jam), namun penerima jasa harus mengkonfirmasi kehadiran terlebih dahulu minimal 1 hari sebelum datang ke kantor.

C. Refleksi

Berdasarkan hasil dokumentasi tersebut, peneliti mendapatkan beberapa informasi yang sesuai dengan penelitian ini. Produk merupakan aspek yang tidak pernah lepas kaitannya dengan kegiatan pelayanan, karena hakikat dari pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Produk yang berbentuk nyata juga merupakan bagian dari pelayanan, walau pada dasarnya sifat pelayanan adalah *intangibles* (tidak terlihat). Produk yang diberikan merupakan bukti telah terjadinya

transaksi yang melibatkan pelayanan didalamnya. Penyerahan dokumen pendukung penelitian kepada peneliti asing selaku penerima jasa, merupakan wujud dari pelayanan yang diberikan oleh FRP. Tanpa dokumen pendukung, peneliti asing tentu tidak dapat melakukan penelitiannya di Indonesia. Peneliti asing tidak dapat mempersiapkan kebutuhan akan dokumen pendukung sendiri, untuk itulah sudah menjadi tugas FRP untuk membantu memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Waktu yang disampaikan oleh peneliti asing untuk datang ke kantor merupakan bentuk nyata untuk mewujudkan waktu penyampaian yang tepat antara penyedia jasa dengan penerima jasa. Komunikasi yang baik antara penyedia jasa dengan penerima jasa akan mendukung pelaksanaan pelayanan prima.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



CATATAN LAPANGAN NO. 2

Hari/Tanggal : Senin, 17 Oktober 2017
Waktu : 10.23-10.42 WIB
Tema : Pengamatan cara pegawai FRP memberikan pelayanan langsung di kantor

A. Setting

Proses pengamatan cara pegawai FRP memberikan pelayanan langsung di kantor dilakukan bersama dengan proses dokumentasi. Hal yang membedakan adalah proses ini direkam kedalam sebuah video singkat yang menerangkan proses pelayanan di Sekretariat FRP tersebut. Pada hari itu, terdapat seorang peneliti asing bersama dengan *counterpart* (mitra di Indonesia) mengunjungi Sekretariat FRP, proses pelayanan disambut oleh bu Yetti Rochadiningsih selaku kepala seksi administrasi.

B. Hasil

Proses pelayanan diawali dengan memberikan senyuman dan sapaan kepada pelanggan, serta menanyakan keperluan berkunjung ke Sekretariat. Terdapat dua macam kegiatan pelayanan berdasarkan tujuan berkunjung ke Sekretariat FRP. Kegiatan pertama dilakukan bagi peneliti asing yang baru mendaftarkan berkas penelitiannya di Indonesia (*new research*). Sedangkan pelayanan yang kedua ditunjukkan bagi peneliti

asing yang melakukan perpanjangan penelitian di Indonesia (*extention research*). Bahasa yang digunakan dalam memberikan pelayanan disepakati oleh kedua belah pihak, baik penerima jasa maupun penyedia jasa. Yaitu, menggunakan bahasa Inggris atau bahasa Indonesia sebagai pengantar informasi pelayanan. Setelah disepakati, maka pemberi layanan akan melayani keperluan pelanggan sesuai dengan tujuan yang telah disampaikan sebelumnya. Berikut ini merupakan tabel kegiatan tersebut:

New Research	Extention Research
Melakukan janji kedatangan minimal 1 hari sebelumnya ke email FRP (frp.ristek@gmail.com)	Melakukan janji kedatangan minimal 1 hari sebelumnya ke email FRP (frp.ristek@gmail.com)
Menyerahkan fotokopi passport, jika tidak ada maka menyerahkan passport asli untuk difotokopi	-
Menyerahkan pas foto 4x6 2 buah, serta materai 1 buah	Menyerahkan materai 1 buah
Melakukan pembayaran biaya penelitian, melalui transfer ke rekening bank mandiri FRP	Melakukan pembayaran biaya penelitian, melalui transfer ke rekening bank mandiri FRP
Menyerahkan bukti pembayaran	Menyerahkan bukti pembayaran
Menerima <i>receipt</i> pembayaran	Menerima <i>receipt</i> pembayaran
Menunggu dokumen penelitian untuk disiapkan	Menunggu dokumen penelitian untuk disiapkan
Menerima dokumen pendukung penelitian menggunakan map	Menerima dokumen pendukung penelitian menggunakan map

New Research	Extention Research
Mengisi <i>customer satisfaction</i> melalui komputer yang telah disediakan	Mengisi <i>customer satisfaction</i> melalui komputer yang telah disediakan

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai FRP begitu teliti, pegawai FRP telah mempersiapkan dokumen sebelum penerima layanan hadir ke Sekretartia, hal ini karena prinsip *service priority* (pelayanan yang diutamakan) bagi penerima layanan yang telah menyampaikan waktu kedatangannya, sehingga penerima layanan tidak perlu menunggu terlalu lama. Kerjasama dengan pihak lain dalam mendukung kegiatan pelayanan juga dapat dikatakan sangat baik, salah satu pihak yang terlibat adalah bank mandiri. Bank mandiri terletak tepat disebelah gedung BPPT 2. Sehingga peneliti tidak perlu mencari bank dengan jauh untuk melakukan pembayaran penelitian.

Sejak 1 Januari 2017 pembayaran administrasi penelitian dilakukan dengan sistem transfer melalui bank ke rekening BPN 088 Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan. Dengan diberlakukannya sistem pembayaran tersebut, akuntabilitas dan transparansi penggunaan biaya dapat lebih jelas karena langsung ditangani oleh pihak yang berwenang. Biaya yang harus dibayarkan oleh peneliti merupakan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang tidak

bertujuan untuk kegiatan pembangunan negara, tetapi lebih kepada kegiatan operasional penelitian.

Selain pembayaran yang dilakukan dengan sistem lebih mudah dan transparan. Terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh FRP untuk mempermudah kegiatan administrasi penelitian. Seperti; pembelian materai selaku material legalitas yang harus dimiliki penerima jasa layanan juga dapat dijumpai di koperasi BPPT, apabila peneliti asing belum memiliki fotokopi passport, maka pegawai FRP akan melakukannya secara gratis menggunakan mesin fotokopi kantor, pegawai FRP juga menyediakan *leaflet* prosedur penelitian di Indonesia, buku direktori penelitian, serta buku prosedur penelitian yang diberikan secara gratis bagi peneliti asing yang membutuhkan. *Leaflet* disediakan dalam dua bahasa, yaitu versi bahasa Indonesia maupun versi bahasa Inggris.

Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan akurat sesuai dengan motto FRP yang terpampang dalam *standing banner* menerangkan bahwa FRP adalah organisasi profesional dengan pelayanan prima.

C. Refleksi

Memberikan pelayanan langsung di kantor harus dilakukan dengan memperhatikan standar pelayanan yang ditetapkan oleh suatu instansi. Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi harus memperhatikan

aspek layanan seperti; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan publik.

Petugas yang berfungsi melakukan pelayanan secara langsung, harus memiliki kompetensi yang sesuai, pengetahuan produk yang mendalam, kemampuan berbicara yang lancar, kemampuan komunikasi yang tidak berbelit-belit, serta penampilan yang menarik. Penguasaan bahasa Inggris sebagai bahasa internasional juga dimiliki oleh pegawai FRP dengan baik.

Sebagai instansi profesional FRP telah menerapkan waktu dan prosedur yang jelas, pasti, serta mudah dipahami oleh pelanggan. Prosedur pelayanan penelitian telah disampaikan melalui *leaflet* yang diberikan gratis kepada pelanggan yang membutuhkan. Waktu pemberian layanan pun jelas, sesuai dengan jam kerja PNS Indonesia yaitu pukul 07.30-16.00 di Sekretariat FRP. Waktu bagi penerima jasa pun jelas, maksimal 1 hari kerja, hal ini akan lebih cepat jika penerima jasa mengkonfirmasi kehadiran terlebih dahulu sehingga dapat dikategorikan sebagai *service priority*.

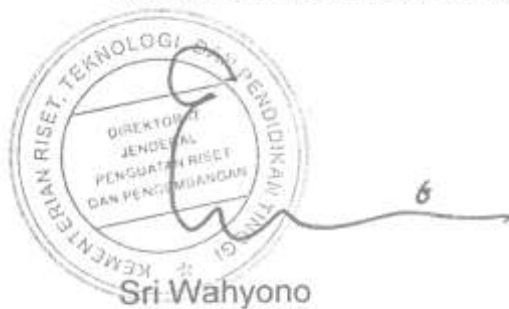
Untuk aturan biaya penelitian atau produk apa saja yang akan diterima oleh penerima jasa serta fungsi dari produk yang diterima telah dijelaskan secara rinci dalam buku prosedur penelitian atau *leaflet*. Selain itu penerima jasa juga dapat melihat hasil penelitian sebelumnya, dalam

buku direkori penelitian yang disediakan dalam bahasa Inggris. Buku direktori memudahkan peneliti asing mengetahui penelitian sebelumnya yang sejenis maupun satu bidang. Sehingga, dapat menghindari kesamaan penelitian dan dugaan plagiasi. Hal ini merupakan upaya penyediaan sarana komunikasi dan sumber informasi yang baik oleh FRP.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



CATATAN LAPANGAN NO. 3

Hari/Tanggal : Selasa, 26 Oktober 2017
Waktu : 13.20-14.10 WIB
Tema : Pengamatan cara pegawai FRP mengelola data
customer satisfaction

A. Setting

Pengamatan dilakukan pada hari Kamis di Sekretariat FRP, suasana hari tersebut tenang seperti biasanya. Cuaca diluar cukup teduh dan sedikit mendung, namun hal tersebut tidak membuat pegawai FRP bermalas-malasan. Menjadi organisasi profesional yang berkomitmen melakukan pelayanan prima, membuat pegawai FRP selalu sibuk setiap harinya.

B. Hasil

Data *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan) adalah data yang dihimpun untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dari sudut penerima jasa layanan. Data *customer satisfaction* dihimpun setiap tahun sebagai salah satu dokumen pelengkap dalam memperpanjang standar kualitas pelayanan oleh ISO. Sejak tahun 2017 penghimpunan data *customer satisfaction* dilakukan secara online menggunakan aplikasi yang dibuat oleh pegawai FRP, sehingga mempermudah untuk

menghitungnya. Tahun 2016 merupakan tahun uji coba pelaksanaan aplikasi online tersebut, namun pelanggan juga perlu mengisi *questioner customer satisfaction* secara manual untuk menghindari kesalahan dalam aplikasi.

Setelah penerima jasa layanan mengisi *questioner customer satisfaction* tersebut secara online, data hasil rekapitulasi keseluruhan penilaian pelanggan akan dibakukan dalam kolom excel untuk dihitung rata-rata penilaian pelanggan. Pada awalnya rentang angka penilaian berkisar antara angka 1-10, namun pada saat ini sedang dilakukan evaluasi untuk menilai antara angka 1-4 saja, meliputi (1 untuk tidak puas, 2 untuk kurang puas, 3 untuk puas dan 4 untuk sangat puas).

Data *customer satisfaction* yang telah dibakukan ke dalam excel tersebut, kemudian akan diarsipkan. Selain digunakan untuk melengkapi dokumen ISO, data tersebut nantinya juga akan digunakan sebagai bahan monitoring dan evaluasi pemimpin atas kinerja pegawai FRP. Data *customer satisfaction* tersebut juga dijadikan laporan oleh Ka. Subdir Perizinan Penelitian kepada Direktur Hak Atas Kekayaan Intelektual selaku penanggung jawab kegiatan penelitian di Indonesia, dibawah Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan.

C. Refleksi

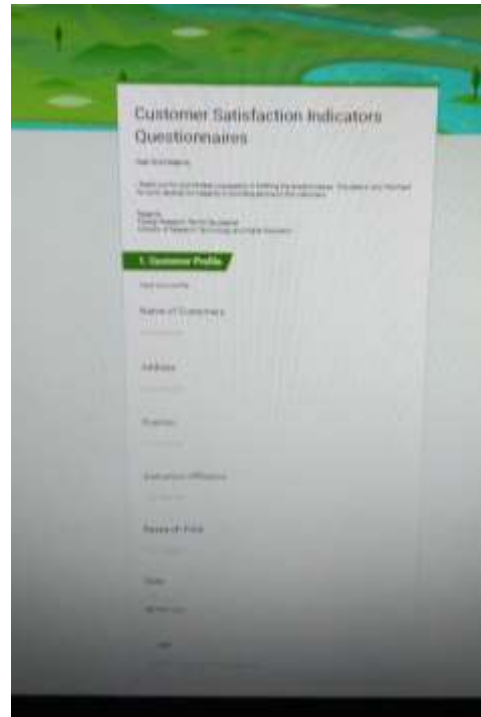
Kepuasan pelanggan merupakan tolok ukur utama pelayanan dikatakan prima, kepuasan pelanggan dapat tercipta dari penerapan 6a, yaitu *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *ability* (kemampuan), *apperance* (penampilan), serta *accountability* (tanggung jawab). Perpaduan ke 6 elemen diukur baik melalui pelayanan langsung, atau pelayanan tidak langsung, seperti *email* atau pelayanan di *website*.

Hasil *customer satisfaction* yang diterima oleh pegawai FRP selama ini selalu mencapai angka 8, bahkan pada beberapa kesempatan menyentuh angka 9. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai FRP. Aspek yang dinilai dalam *customer satisfaction* adalah aspek yang harus disampaikan oleh pegawai FRP dalam memberikan layanan, meliputi penilaian; 1) *Front Lines/Staff in Charge*, 2) *Infrastructure*, 3) *Quality of Research Permit*, 4) *Online Registration System*. Keempat aspek tersebut difokuskan kembali menjadi beberapa penilaian.

Berikut ini merupakan dokumentasi dari pengamatan cara pegawai FRP mengelola data *customer satisfaction*:



Berikut ini merupakan komputer yang disediakan bagi pelanggan untuk mengisi *questioner customer satisfaction*:



Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Kepala Seksi Administrasi FRP

Yetti Rochadiningsih

CATATAN LAPANGAN NO. 4

Hari/Tanggal : Jum'at, 29 Oktober 2017
Waktu : 14:08 WIB
Tema : Dokumentasi hasil *customer satisfaction* (via email)

A. Setting

Pada hari tersebut, peneliti membuka email yang telah dikirimkan oleh Kepala Seksi Administrasi FRP, Ibu Yetti Rochadiningsih selaku penanggung jawab utama hasil *customer satisfaction* tersebut. Data yang dikirim melalui email adalah hasil *customer satisfaction* pada bulan September 2017. Serta hasil *customer satisfaction* pada tahun 2016.

B. Hasil

Dari hasil dokumentasi tersebut, peneliti mengetahui penilaian *customer satisfaction* pelanggan FRP terhadap kinerja pelayanan pegawai. Pada bulan September 2017 nilai yang didapatkan adalah 3,68 dari 4,0. Penilaian ini menurun sedikit, jika dilihat dari bulan sebelumnya, yaitu Agustus yang mencapai angka 3,98 atau nyaris sempurna. Rentang penilaian *customer satisfaction* tahun 2017 dirubah menjadi angka 1-4, dengan rentang sebelumnya yaitu 1-10 yang diterapkan hingga tahun 2016.

Aspek yang dinilai dalam *customer satisfaction* FRP meliputi; *Front Lines/Staff in Charge* (Petugas Pelayanan), *Infrastructure* (Sarana dan Prasarana), *Quality of Research Permit* (Mutu Perizinan Penelitian), serta *Online Registration System* (Sistem Registrasi Online). Semua aspek ini merupakan hal-hal yang menjadi standar penerapan kualitas pelayanan publik di FRP.

Front Lines Staff in Charge diklasifikasikan kembali menjadi beberapa penilaian, meliputi; *Hospitality in Welcoming Customers* (keramahan petugas dalam menyambut pelanggan), *Product Knowledge* (pemahaman penguasaan jenis layanan), *Speed Service Delivery* (kecepatan dalam memberikan pelayanan), *Accuracy in Information Delivery* (ketepatan dalam memberikan informasi), *Effective Communication Ability* (kemampuan berkomunikasi yang efektif), *The Empathy to the Customers* (rasa empathy terhadap pelanggan), serta *Tidiness in Dressing* (kerapihan berpakaian).

Aspek kedua adalah *infrastructure*. ***Infrastructure*** diklasifikasikan kembali menjadi beberapa penilaian, meliputi; *Web Connection* (koneksi web), *Convenience/Comfortability of Waiting Room* (kenyamanan ruangan tunggu), *Room Cleanliness* (kebersihan ruangan), *Readiness to be contacted* (kesiapan untuk dihubungi), *Availability of Required Information* (ketersediaan informasi yang dibutuhkan), serta *Availability of*

Entertainment TV, Newspapers, Magazine (ketersediaan hiburan tv, koran, majalah).

Aspek yang ketiga adalah **Quality of Research Permit**. Beberapa penilaiannya meliputi; *Accuracy in typing data & Identity* (ketepatan dalam penulisan identitas), *Quality of Printing out* (kualitas cetakan surat izin), *Time Accuracy in Completion of Research Permit* (ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan), *Accuracy in Delivery Research Permit* (ketepatan pengiriman surat izin).

Aspek yang terakhir adalah **Web Connection**. Aspek ini merupakan aspek baru yang diterapkan dalam penilaian *customer satisfaction* dan diberlakukan mulai tahun 2017. Aspek ini merupakan tinjauan dari *website* resmi FRP yang menghubungkan FRP dengan pelanggan. Penilaian *web connection* diklasifikasikan kembali menjadi *Link Connection of frp.ristekdikti.go.id* (koneksi sambungan dari frp.ristekdikti.go.id), *Availability of required information Virtual* (ketersediaan informasi nyata yang dibutuhkan), *Response to the customers* (menanggapi pelanggan), *Fairness of Research Permit Fee* (keadilan pembayaran perizinan penelitian).

C. Refleksi

Era teknologi telah berkembang pesat. Organisasi yang tidak mau memperbarui sistem komunikasinya, dan hanya mengandalkan pada

sistem komunikasi konvensional akan mempersulit pelanggan dan tertinggal. Terlebih pada instansi pemerintahan yang harus selalu “melek” teknologi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mudah. FRP telah menerapkan standar pelayanan yang dinilai oleh organisasi internasional ISO. Standar tersebut membuat FRP menjadi salah satu instansi yang profesional dan sesuai dengan tuntutan zaman. Dari hasil *customer satisfaction* yang didapatkan oleh pegawai dapat dipahami bahwa pegawai FRP telah menerapkan setiap standar pelayanannya dengan baik. Tidak hanya dinilai dari pelayanan langsung, pelayanan tidak langsung seperti komunikasi melalui web, serta pengetikkan surat izin pun diperhatikan secara detail oleh FRP guna memberikan pelayanan yang prima.

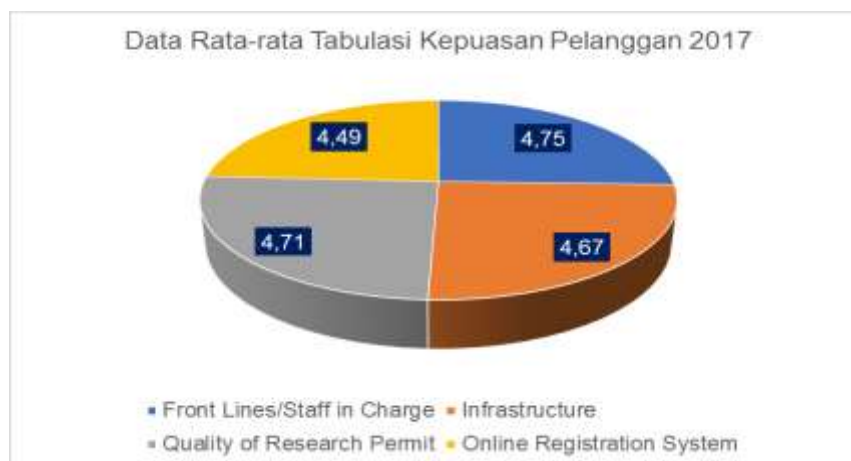
Pelayanan prima tidak hanya diwujudkan dari proses penyampaian produk kepada penerima jasa layanan, tetapi juga diperlukan aspek lain yang mendukung, seperti sarana dan prasarana. Karena sebagai penyedia jasa tidak diperkenankan untuk menuntut penerima jasa melakukan kewajibannya tanpa memberikan hak yang seharusnya didapatkan. Proses pemenuhan hak dan kewajiban telah diberikan oleh FRP dengan baik dalam proses pelayanannya. Berikut ini merupakan ringkasan dari hasil perhitungan dari *customer satisfaction* FRP bulan September 2017:

A. Front Lines/Staff in Charge		R1	R2	R.....	R32	R33	R34	R35	R36	Rerata
1	Hospitality in Welcoming Customers	4	3		4	4	4	4	4	3,81
2	Product Knowledge	4	3		4	4	4	4	4	3,75
3	Speed Service Delivery	4	2		4	4	4	4	4	3,64
4	Accuracy in Information Delivery	3	3		4	4	4	4	4	3,72
5	Effective Communication Ability	4	3		4	4	4	4	4	3,72
6	The Empathy to the Customers	4	3		4	4	4	4	4	3,86
7	Tidiness in Dressing	4	4		4	4	4	4	4	3,94
Indeks Rata-rata Front Lines/Staff in Charge										3,78
B. Infrastructure										
1	Web Connection	4	3		4	4	4	3	4	3,53
2	Convenience/Comfortability of Waiting Room	3	3		4	4	3	3	4	3,72
3	Room Cleanliness	4	3		4	4	4	4	4	3,92
4	Readiness to be contacted	4	3		3	4	4	4	4	3,69
5	Availability of Required Information	3	2		4	4	4	4	4	3,67
6	Availability of Entertainment (TV, Newspapers, Magazine)	2	3		4	4	3	3	4	3,69
Indeks Rata-rata Infrastructure										3,70
C. Quality of Research Permit										
1	Accuracy in typing data & Identity	4	2		4	4	4	4	4	3,78
2	Quality of Printing out	4	3		4	4	4	4	4	3,83
3	Time Accuracy in Completion of Research Permit	4	2		4	4	4	4	4	3,64
4	Accuracy in Delivery Research Permit	4	3		4	4	4	4	4	3,81
Indeks Rata-rata Quality of Research Permit										3,76
D. Online Registration System										
1	Link Connection of frp.ristekdikti.go.id	4	3		4	4	3	3	4	3,61
2	Availability of required information	4	2		4	4	3	3	4	3,47
3	Virtual Response to the customers	4	3		3	4	3	3	4	3,31
4	Fairness of Research Permit Fee	3	2		4	4	4	3	4	3,50
Indeks Rata-rata Online Registration System										3,47

Overall 3,68

Data Tabulasi Kepuasan Pelanggan Agustus-Desember 2017

Bulan	Front Lines/Staff in Charge	Infrastructure	Quality of Research Permit	Online Registration System
Agustus	4	4	3,94	4
September	3,78	3,70	3,76	3,47
Oktober	3,67	3,59	3,63	3,53
November	3,73	3,68	3,82	3,50
Desember	3,82	3,70	3,68	3,45
Jumlah	18,99	18,67	18,83	17,95
Rata-rata	3,80	3,73	3,77	3,59



Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Kepala Seksi Administrasi FRP

Yetli Rochadiningsih

CATATAN LAPANGAN NO. 5

Hari/Tanggal : Jum'at, 29 Oktober 2017

Waktu : 14:08 WIB

Tema : Wawancara hasil *customer satisfaction*, penanganan kritik dan saran dalam pelayanan prima (via email)

Narasumber : Kepala Seksi Administrasi Foreign Research Permit (FRP) Yetti Rochadiningsih

A. Setting

Wawancara ini dilakukan via *email* menindaklanjuti hasil *customer satisfaction* yang dikirimkan bersama dengan hasil wawancara tentang penanganan kritik dan saran dalam pelayanan prima di FRP. Pukul 14:08 peneliti membuka *email* yang dikirimkan oleh Ibu Yetti Rochadiningsih selaku Kepala Seksi Administrasi, FRP. Peneliti mengakses *email* di rumah setelah mendapatkan informasi dari narasumber bahwa narasumber telah mengirimkan email.

B. Hasil

Dari hasil wawancara yang dikirim melalui email tersebut peneliti mendapatkan informasi bahwa FRP telah menerapkan standar kualitas pelayanan prima sejak tahun 2012, bersamaan dengan didaftarkannya standar pelayanan ke ISO. Kepuasan pelanggan paling banyak

dipengaruhi oleh performa dari *front line* atau petugas yang berwenang memberikan pelayanan langsung di Sekretariat. Petugas yang berperan menjadi *front line* harus memiliki kemampuan berbahasa Inggris aktif secara lancar, sedangkan bagi pegawai yang bekerja *off desk* minimal harus menguasai bahasa Inggris secara pasif, dalam bentuk tulisan.

Sebagai seksi yang menangani kegiatan administrasi dan pelayanan langsung di Sekretariat, narasumber memiliki kewenangan untuk mendelegasikan tugas kepada pegawai yang dirasa mampu. Selain itu, petugas yang berperan sebagai *front desk* harus menguasai produk dengan baik (*product knowledge*), berpenampilan menarik, tidak bau, dan kotor, serta selalu tampil ramah dan ceria. Petugas *front line* harus profesional untuk mengesampingkan urusan pribadi dan mengutamakan fokus pada pekerjaan ketika bertugas, hal ini diupayakan agar petugas *front line* selalu memberikan pelayanan dengan baik walaupun memiliki masalah pribadi di luar pekerjaan.

Quesioner customer satisfaction yang harus diisi oleh penerima jasa layanan merupakan wadah untuk menampung kritik dan saran pelayanan. Sejauh ini belum diadakan kotak saran manual yang dapat diisi oleh penerima layanan. Namun penerima layanan dapat mengisi saran pada kolom keterangan dalam aplikasi tersebut, jika penilaian yang diberikan kurang memuaskan. Selain itu, apabila pelanggan menemukan kritik dan saran terhadap pelayanan, atau keluhan atas informasi yang

kurang jelas. Pelanggan dapat mendatangi Sekretariat FRP untuk bertemu langsung dengan pegawai. Dalam menaungi *customer satisfaction* ini, narasumber dibantu oleh Staff Pemrosesan Aplikasi Visa, untuk itu narasumber menyarankan untuk mengklarifikasi kepada beliau.

C. Refleksi

Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan, akan membuat pelanggan merasa tenang walaupun menemui keluhan dan permasalahan selama mengurus kebutuhannya. Menjadi pegawai yang profesional dengan pelayanan prima, akan menempatkan pelanggan sebagai mitra kerja, bukan ancaman terhadap penilaian. Upaya layanan terpadu yang diberikan kepada pelanggan, mulai dari *web connection*, sarana dan prasarana yang baik, performa pegawai, hingga hal kecil seperti kualitas cetakan akan membuat pelanggan seperti diperhatikan akan kebutuhannya.

FRP telah menerapkan seluruh aspek yang menunjang kepuasan pelanggan dengan baik, standar yang diberlakukan tidak hanya dijadikan dokumen untuk mendaftarkan kualitas pelayanan prima ke ISO, tetapi lebih lanjut, standar tersebut selalu dievaluasi oleh kepala seksi yang berwenang untuk diterapkan pada aplikasi pelayanan yang sesungguhnya.

Selain itu, hasil kepuasan pelanggan yang bagus pada *customer satisfaction* yang didapatkan oleh FRP tentu merupakan hasil kerja keras dan kerjasama antar pegawai yang baik. Menerapkan motto pelayanan, komitmen pegawai, memperhatikan kritik dan saran, serta komunikasi yang baik antara penerima jasa dan penyedia jasa, membuat setiap permasalahan selalu memiliki solusi.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Kepala Seksi Administrasi FRP

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yetti Rochadiningsih', with a stylized, cursive script.

Yetti Rochadiningsih

CATATAN LAPANGAN NO. 6

Hari/Tanggal : Kamis, 23 November 2017

Waktu : 10.00-10.35 WIB

Tema : Dokumentasi dokumen ISO FRP 9001:2015

A. Setting

Dokumentasi hasil ISO dilakukan di Sekretariat FRP, bersama dengan mbak Meylisa, selaku staff pemrosesan berkas aplikasi riset. Staff pemrosesan berkas aplikasi riset berada dibawah kerjasama Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi. Cuaca hari itu cukup terang, tenang, dan tidak terlalu sibuk, sehingga proses dokumentasi dokumen ISO dapat berjalan dengan lancar tanpa mengganggu pelaksanaan tugas pegawai FRP.

B. Hasil

Dokumen ISO yang dapat didokumentasikan diberikan dalam bentuk *soft copy* hasil perpanjangan standar internasional ISO 9001:2015. Dokumen tersebut terdiri dari bab 1-10 dengan lampiran berupa *job description* masing-masing bagian di FRP. FRP harus memperpanjang sertifikat pelayanan prima kepada ISO setiap tahun. Saat ini, standar yang digunakan oleh FRP adalah ISO 9001:2015, yang sebelumnya adalah ISO 9001:2008.

FRP menggunakan jasa konsultan untuk mengurus dokumen perpanjangan ISO. Karena mengurus standar ISO tidak dapat dilakukan dengan mudah, mengingat banyaknya dokumen dari berbagai bagian yang harus dipersiapkan. Dokumen yang perlu disiapkan dipandu oleh konsultan untuk menghimpunnya. Dokumen tersebut berisi standar-standar yang telah diterapkan oleh FRP, serta segenap aktivitas kerja FRP.

Masing-masing bab menjelaskan standar yang diterapkan sesuai aspek yang dibahas. Bab 1 menerapkan pedoman mutu pada organisasi dan konteksnya. Bab 2 menerapkan ruang lingkup penerapan dan manajemen mutunya. Bab 3 menerangkan kebijakan mutu dan sasaran mutu FRP. Bab 4 menerangkan tentang sistem manajemen mutu. Bab 5 menerangkan tentang pedoman mutu kepemimpinan. Bab 6 berisi tentang perencanaan menangani resiko dan peluang. Bab 7 berisi tentang pedoman mutu yang menangani dukungan (*“support”*) terhadap kegiatan pelayanan. Bab 8 berisi tentang standar pelaksanaan kegiatan operasional. Bab 9 berisi tentang evaluasi kinerja, perencanaan, dan cara mengukurnya. Serta bab terakhir berisi tentang pedoman mutu dalam meningkatkan kegiatan pelayanan kepada pelanggan.

Pelatihan standardisasi juga dilakukan oleh ISO dilakukan setiap tahun kepada pegawai yang belum mengikuti pelatihan. Pegawai diberikan pelatihan mengenai bagaimana implementasi pelayanan prima

yang baik dalam proses pelayanan di kantor. Pegawai yang telah mengikuti pelatihan akan diberikan sertifikat dari ISO sebagai tanda keikutsertaan.

Dokumen yang didaftarkan kepada ISO dapat terhimpun karena kerjasama tim yang baik. Masing-masing staff memberikan data pendukung, yang merupakan *jobdesk* selama bekerja di FRP. Meliputi; *cover letter* bagi staff administrasi, *screen shoot* website bagi staff pemantau *progress report*, data matriks rapat dan sebagainya. Peran pemimpin adalah menggerakkan pegawai, untuk berkomitmen mewujudkan pelayanan prima, sesuai dengan standar internasional.

C. Refleksi

Dari hasil dokumentai tersebut, peneliti mendapatkan beberapa informasi menarik yang dapat dikaitkan dengan penelitian ini. ISO (Internasional Organization of Standardization) merupakan lembaga swadaya masyarakat dan terdiri dari perwakilan masing-masing badan standar nasional Negara. Dalam sejarahnya sejak tberdiri pada tahun 1987 ISO menghasilkan lebih dari 17.000 standar internasional untuk bisnis, pemerintahan, dan masyarakat. Pada awalnya, singkatan nama lembaga tersebut adalah IOS dalam bahasa Inggris (Internasional Organization of Standardization) atau OIS dalam bahasa Perancis

(Organisation Internationale de Normalisation) hingga akhirnya menggunakan nama ISO dari bahasa Yunani yang berarti sama.

Mendaftarkan organisasi ke badan standardisasi internasional, artinya berkomitmen untuk menerapkan pelayanan yang baik sesuai dengan standar internasional yang diakui diseluruh dunia. Proses panjang yang dilalui FRP dalam mempersiapkan dokumen ISO, menjadi bukti nyata keseriusan FRP dalam membangun pelayanan prima. FRP menyadari bahwa penerima jasa pelayanannya tidak hanya berasal dari masyarakat domestik, namun juga non domestik. Untuk itu, dalam rangka menyelaraskan standarisasi pelayanan, FRP mendaftarkan standar pelayanan kepada ISO.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi, FRP



Entin Laelasari

CATATAN LAPANGAN NO. 7

Hari/Tanggal : Rabu, 27 Desember 2017

Waktu : 09.10-12.03 WIB

Tema : Dokumentasi review buku direktori sebagai dokumentasi jasa layanan yang pernah diberikan

A. Setting

Dokumentasi buku direktori dilakukan di Sekretariat FRP. Pada hari itu, suasana di FRP cukup tenang tetapi sedikit padat. Beberapa tamu hadir ke kantor untuk melengkapi dokumen perizinan penelitian asing di Indonesia. Peneliti diberikan kesempatan oleh Kepala Subdit untuk melakukan dokumentasi terlebih dahulu, lalu dapat menanyakan beberapa hal jika ada yang kurang jelas, nanti setelah suasana kantor tidak terlalu ramai.

B. Hasil

Buku direktori merupakan kumpulan hasil penelitian pada tahun sebelumnya. Buku direktori berisi identitas peneliti, deskripsi penelitian, serta abstrak penelitian. Buku direktori penelitian FRP terdiri lebih dari 200 halaman, dengan isi penelitian yang telah di *cluster* menjadi beberapa jenis sesuai dengan bidang penelitiannya. Bidang penelitian yang di *cluster* dalam buku direktori meliputi; 1) Ilmu Hayati (*Life*

Sciences) dengan sub bagian meliputi; biologi, zoologi, primatologi dan sebagainya. 2) Ilmu Kehidupan (*Socio Scinces*) dengan sub bagian kesenian, budaya, antropologi, dan sebagainya. 3) Ilmu Kebumian (*Earth Sciences*) dengan sub bagian oseanografi, ilmu tanah, bencana alam dan sebagainya. 4) Ilmu Kedokteran (*Health Sciences*) dengan sub bagian kesehatan masyarakat, virus, penyakit dan sebagainya. Serta bidang penelitian lain yang belum termasuk kedalam bidang penelitian tersebut.

Buku direktori dibuat untuk menghindari kesamaan judul penelitian yang akan diteliti oleh peneliti asing. Selain itu, buku direktori juga sebagai sumber referensi penelitian yang relevan, jika terdapat penelitian sejenis namun pengembangan yang berbeda. Selain sebagai sumber informasi, buku direktori dibuat sebagai arsip/dokumentasi jasa layanan yang telah dibuat. Buku direktori ditunjukkan kepada penerima jasa, untuk memberikan kesan bahwa FRP peduli terhadap setiap penelitian yang ada di Indonesia.

Selain terdapat *review* mengenai penelitian yang telah dilakukan di Indonesia, buku direktori juga berisi tentang 10 besar negara peneliti asing di Indonesia, 10 besar bidang penelitian yang paling sering diteliti, maupun 10 besar lokasi penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Buku penelitian diterbitkan setiap akhir tahun oleh FRP dan dibagikan secara gratis bagi peneliti yang membutuhkan informasi tersebut.

C. Refleksi

Dari hasil dokumentasi mengenai buku direktori penelitian dan fungsinya, peneliti mendapatkan informasi menarik yang sesuai dengan penelitian ini. Bahwa setiap layanan jasa yang diberikan kepada konsumen harus dapat dipertanggung jawabkan. Walaupun sifat jasa tidak dapat dilihat (*intangible*) namun produk yang dihasilkan dapat didokumentasikan. Dokumentasi tersebut merupakan aspek transparansi yang diberikan kepada masyarakat, bahwa instansi tersebut telah memberikan pelayanan jasa yang baik. Selain itu, proses dokumentasi tersebut dapat digunakan untuk menghitung jumlah layanan yang telah dihasilkan. Dengan membuat buku direktori hasil penelitian, peneliti asing merasa diperhatikan setiap kegiatannya di lapangan.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



Sri Wahyono

CATATAN LAPANGAN NO. 8

Hari/Tanggal : Rabu, 27 Desember 2017
Waktu : 09.10-12.03 WIB
Tema : Dokumentasi buku prosedur pelayanan penelitian FRP

A. Setting

Dokumentasi buku prosedur pelayanan penelitian dilakukan di Sekretariat FRP bersama dengan dokumentasi buku direktori. Pada hari itu, suasana di FRP cukup tenang tetapi sedikit padat. Beberapa tamu hadir ke kantor untuk melengkapi dokumen perizinan penelitian asing di Indonesia. Peneliti diberikan kesempatan oleh Kepala Subdit untuk melakukan dokumentasi terlebih dahulu, lalu dapat menanyakan beberapa hal jika ada yang kurang jelas, nanti setelah suasana kantor tidak terlalu ramai.

B. Hasil

Buku prosedur pelayanan penelitian adalah buku yang diterbitkan setiap tahun oleh FRP. Buku prosedur pelayanan penelitian berfungsi untuk memberikan informasi kepada pelanggan mengenai alur/prosedur pemberian layanan penelitian di Indonesia. Buku ini memuat tentang informasi sebagai berikut; 1) dasar hukum pelayanan publik penelitian, 2) prosedur permohonan izin penelitian (*pre arrival*, dan *post arrival*), 3) jenis

visa yang digunakan dalam penelitian, 4) *stake holder* yang bekerja sama dengan FRP dalam menjalankan pemberi izin penelitian di Indonesia, 5) alamat penting *stake holder* penelitian, 6) proses pemberhentian penelitian, 7) perpanjangan izin penelitian, 8) hak dan kewajiban peneliti asing, 9) kewajiban peneliti asing, 10) standar penulisan laporan penelitian di Indonesia, 11) kendaraan yang digunakan untuk penelitian, 12) biaya izin penelitian, serta 13) lampiran-lampiran mengenai peraturan penelitian di Indonesia yang diatur oleh pemerintah.

Buku ini merupakan salah satu bentuk transparansi yang dilakukan oleh pegawai FRP, karena didalam buku ini tertera secara jelas bagaimana alur pelayanan di FRP dilaksanakan.

Buku prosedur pelayanan izin penelitian ini diberikan secara gratis bagi peneliti asing yang membutuhkan. Buku ini diterbitkan dalam dua versi (bahasa Indonesia dan bahasa Inggris). Buku yang terdiri lebih dari 170 halaman ini sangat lengkap akan informasi yang harus dimiliki oleh peneliti asing. Buku ini dicetak setiap tahun, gue mengkonfirmasi apabila terjadi perubahan yang berarti.

C. Refleksi

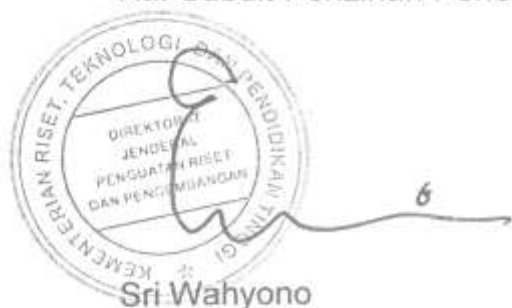
Dari hasil dokumentasi yang dilakukan, peneliti mendapatkan beberapa informasi yang berkaitan dengan penelitian bahwa; 1) panduan berupa prosedur pelayanan sangat diperlukan oleh penerima jasa

layanan, untuk menghindari *miss communication* yang terjadi selama proses pelayanan, 2) memahami kebutuhan pelanggan, serta menjunjung tinggi hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, merupakan wujud pelayanan yang baik. FRP telah menerapkan kedua aspek tersebut dengan baik. Penyediaan buku prosedur pelayanan izin penelitian, akan mempermudah peneliti asing selaku penerima jasa layanan, untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan. Selain itu, penyediaan buku prosedur pelayanan izin penelitian dalam dua bahasa, telah mempermudah peneliti dalam memenuhi kebutuhannya. Tidak semua peneliti yang datang ke Indonesia memiliki kemampuan bahasa Indonesia yang baik. Untuk itulah, penyediaan buku prosedur berbahasa Inggris sebagai bahasa Internasional akan mempermudah penerima jasa layanan.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



Sri Wahyono

CATATAN LAPANGAN NO. 9

Hari/Tanggal : Rabu, 27 Desember 2017
Waktu : 09.10-12.03 WIB
Tema : Dokumentasi *leaflet* prosedur pelayanan penelitian oleh FRP

A. Setting

Dokumentasi *leaflet* prosedur pelayanan penelitian oleh FRP dilakukan bersamaan dengan dokumentasi buku direktori dan buku prosedur pelayanan izin penelitian. Dokumentasi dilakukan di Sekretariat FRP dengan di pandu Ka. Subdit Perizinan Penelitian, terkait pertanyaan yang kurang jelas mengenai fungsi dari dokumen tersebut.

B. Hasil

Leaflet merupakan bentuk ringkas dari buku prosedur pelayanan izin penelitian di Indonesia. Secara bahasa *leaflet* diartikan sebagai pamflet yang dilipat menjadi empat bagian tanpa sisi akhir disamping seperti buku. *Leaflet* prosedur pelayanan penelitian berisi dokumen apa saja yang harus dipersiapkan oleh peneliti, untuk melakukan penelitian di Indonesia. *Leaflet* yang diberikan oleh FRP juga disediakan dalam dua bahasa, yaitu Indonesia dan Inggris. *Leaflet* diterbitkan setiap tahun guna mengkonfirmasi jika terjadi perubahan prosedur penelitian.

Leaflet FRP didesain semenarik mungkin, untuk mempermudah penerima jasa layanan memahami alur pelayanan. Alur pelayanan yang dicantumkan dalam *leaflet* dimulai sejak *pre-arrival* (awal kedatangan) hingga *post arrival* (pasca kedatangan). Buku direktori, buku prosedur, serta *leaflet* merupakan bentuk produk pelayanan yang diberikan oleh FRP kepada pelangganya.

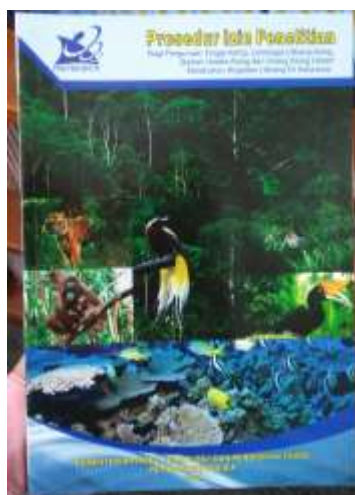
C. Refleksi

Dari hasil dokumentasi tersebut, peneliti mendapatkan beberapa informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Memberikan kemudahan kepada pelanggan tentang pelayanan yang diberikan merupakan cerminan pelayanan prima. Membuat pelanggan merasa diperhatikan hak-haknya, menyediakan koneksi yang membuat pelanggan menjadi lebih mudah menerima informasi merupakan beberapa aspek yang mendukung kepuasan pelanggan.

Melihat dari isi buku prosedur pelayanan izin penelitian, dan *leaflet* yang diterbitkan oleh FRP, terasa hampir tidak ada kesulitan untuk memahami informasi yang disampaikan. Dengan bahasa yang lugas, dan desain yang menarik, serta warna *leaflet* terang dan kontras, membuat pembaca mudah untuk mengklasifikasikan aspek yang disampaikan. Peneliti selaku penerima jasa juga diperkenankan untuk memiliki *leaflet* dan buku prosedur pelayanan izin penelitian sekaligus. Tidak ada

diskriminasi antara ras, warga negara, atau bidang penelitian. Semua penerima jasa layanan berhak mendapatkan fasilitas informasi yang sama.

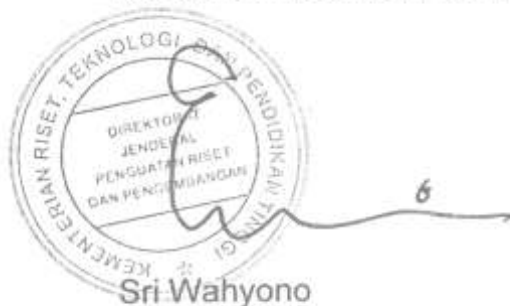
Berikut ini merupakan cover buku direktori dan buku prosedur pelayanan izin penelitian, serta *leaflet* FRP:



Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



CATATAN LAPANGAN NO. 10

Hari/Tanggal : Rabu, 10 Januari 2018

Waktu : 09.00-12.00 WIB

Tema : Pengamatan cara pegawai FRP dengan Tim Koordinasi Pemberi Izin Peneliti Asing (TKPIPA) melaksanakan rapat TKPIPA

A. Setting

Pengamatan dilakukan di Ruang Rapat FRP, lantai 20 Gedung BPPT 2. Ruang rapat dengan Tim Koordinasi Pemberi Izin Peneliti Asing (TKPIPA) memiliki kapasitas 30 orang, dengan fasilitas AC, proyektor, LCD, laptop, *pointer*, *microphone* (satu orang satu), *camera roll* (untuk melakukan skype dengan penerima jasa layanan), speaker, serta *notes*.

Meja rapat didesain berbentuk kotak dengan ujung kotak depan merupakan layar proyektor, untuk melakukan presentasi. Di bagian depan ruangan terdapat meja panjang dengan dua kursi, sebagai meja presensi kehadiran rapat, dan penyerahan konsumsi rapat.

B. Hasil

Dalam melaksanakan tugas pemberian izin penelitian, Menteri Riset dan Teknologi dibantu oleh sebuah Tim Koordinasi Perizinan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan oleh Perguruan Tinggi Asing,

Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing, dan Orang Asing, yang selanjutnya disebut **Tim Koordinasi Pemberian Izin Peneliti Asing (TKPIPA)** dan sebuah Sekretariat. Keanggotaan TKPIPA terdiri dari wakil-wakil instansi pemerintah, antara lain: Kementerian Riset dan Teknologi, BPPT, LIPI, LAPAN, Badan Informasi Geospasial, BAIS TNI, Kemhan, Setneg, Mabes POLRI, Kemendagri, Kementerian ESDM, Kemlu, Kemdikbud, KKP, Kemtan, KLHK, Kemkumham (Ditjen Imigrasi), dan Kemkes serta Lembaga Biologi Molekuler Eijkman. TKPIPA ini bertugas memberikan rekomendasi untuk memberi persetujuan atau penolakan atas setiap permohonan aplikasi riset yang diajukan oleh peneliti asing.

Rapat TKPIPA merupakan rapat yang diselenggarakan rutin setiap dua minggu sekali, untuk membahas proposal penelitian yang ditunda atau kemungkinan di tolak. Rapat tersebut membahas penelitian yang beresiko, sehingga membutuhkan klarifikasi lebih dalam dari peneliti asing, selaku penerima jasa layanan. Rapat TKPIPA dihadiri oleh peneliti asing bersama *counterpart* (mitra kerja di Indonesia) untuk melakukan presentasi. Rapat TKPIPA dilaksanakan mulai pukul 09.00 s.d 12.00.

Dua hari sebelum pelaksanaan TKPIPA, staff pemantau *progress report* mengirimkan undangan kepada peserta rapat TKPIPA, dan mengkonfirmasi apakah yang bersangkutan dapat hadir. Jika tidak dapat hadir, maka yang bersangkutan dihimbau untuk mengirimkan perwakilan

mengerti tentang penelitian, dan memiliki kewenangan untuk mempertimbangkan hasil rapat TKPIPA. Hal-hal yang harus dipersiapkan dalam rapat TKPIPA meliputi; 1) undangan rapat, 2) matriks TKPIPA, 3) sarana dan prasarana rapat, 4) konsumsi, 5) daftar hadir, 6) alat untuk dokumentasi.

TKPIPA mengadakan rapat koordinasi paling sedikit sebulan dua kali untuk membahas dan memberikan rekomendasi terhadap aplikasi riset peneliti asing yang diterima oleh Sekretariat TKPIPA. Proposal yang dibahas adalah proposal riset yang telah masuk ke Sekretariat tiga hari kerja sebelum hari pelaksanaan rapat pada bulan tersebut. Bila diperlukan dengan berbagai pertimbangan yang urgensi dan krusial, TKPIPA dapat melaksanakan rapat terbatas untuk membahas aplikasi riset peneliti asing. Pemberitahuan hasil sidang dapat dilihat pada link <http://frp.ristekdikti.go.id/> berikut:





C. Refleksi

Dari hasil pengamatan tersebut, peneliti mendapatkan informasi menarik yang sesuai dengan penelitian ini. Menerapkan pelayanan prima bukan berarti dapat dengan mudah memberikan izin penelitian. FRP selektif untuk memberikan izin penelitian di Indonesia, karena penelitian berkaitan dengan mendayagunaan sumber daya alam/manusia yang ada di Indonesia. Walaupun FRP sebagai instansi yang berwenang memberikan izin penelitian, namun FRP tetap mempertimbangkan saran dari para ahli atas keraguan izin yang akan diberikan.

Rapat TKPIPA yang diselenggarakan rutin setiap dua bulan sekali, menandakan bahwa koordinasi yang dijalin oleh FRP dengan *stake holder* penelitian lainnya teratur dan terencana dengan baik. Faktor inilah yang membuat pelayanan prima di FRP selalu dapat diterapkan dengan baik.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Staff Pemantau *Progress Report*, FRP

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a series of smaller, connected strokes.

Agustinus Hadi

CATATAN LAPANGAN NO. 11

Hari/Tanggal : Rabu, 10 Januari 2018
Waktu : 09.00-12.00 WIB
Tema : Dokumentasi matriks rapat TKPIPA

A. Setting

Dokumentasi matriks rapat TKPIPA dilaksanakan bersama dengan pengamatan rapat TKPIPA. Peneliti menemui staff pemantau *progress report* untuk mencari informasi, apa saja yang terkandung dalam matriks TKPIPA, fungsi, serta siapa saja yang berwenang mendapatkannya.

Cuaca hari itu cukup terang, dan sedikit sibuk. Seluruh pegawai FRP mempersiapkan rapat rutin yang dilaksanakan dua kali dalam sebulan ini dengan baik. Persiapan sudah dilakukan dua hari sebelum rapat dilaksanakan. Mulai dari mengirimkan undangan kepada peserta rapat, membuat matriks TKPIPA, kegiatan logistik seperti pengecekan sarana dan prasarana, konsumsi, serta mengkonfirmasi kehadiran peserta rapat.

B. Hasil

Matriks TKPIPA adalah dokumen yang disiapkan untuk bahan rapat bersama peneliti asing (selaku penerima jasa), serta anggota TKPIPA selaku peserta rapat. Matriks TKPIPA berisi deskripsi singkat

mengenai proposal penelitian yang diajukan ke FRP. Deskripsi singkat tersebut berupa; a) nama peneliti, b) warga negara, c) tempat dan tanggal lahir, d) nomor passport, e) valid passport, f) instansi asal peneliti, g) sumber pendanaan penelitian, serta h) jabatan peneliti.

Terdapat dua jenis matriks TKPIPA, yaitu matriks rapat dan atriks hasil. Tidak ada perbedaan yang mencolok dari kedua matriks tersebut. Perbedaannya hanya terdapat dalam kolom keterangan. Saat pelaksanaan rapat TKPIPA, FRP selaku sekretaris TKPIPA mencatat hasil diskusi dan presentasi bersama peneliti asing dan anggota TKPIPA. Hasil rapat tersebut ditulis dalam kolom komentar, lalu apakah penelitian ditunda, disetujui, atau ditolak.

Bagi penelitian yang disetujui, maka peneliti asing dapat datang kembali ke Sekretariat TKPIPA untuk mengurus dokumen pendukung penelitian. Bagi penelitian yang ditunda, maka peneliti asing harus melengkapi dokumen atau informasi yang diterima, lalu menyerahkannya kepada FRP dikemudian hari. Bagi penelitian yang ditolak, maka tidak bisa melakukan penelitian di Indonesia. Hasil rapat TKPIPA akan dikirimkan kepada peneliti asing, satu hari setelah rapat dilaksanakan. Peneliti asing akan menerima *email* dari Sekretariat TKPIPA tentang hasil presentasi dan rapat yang telah dilaksanakan.

C. Refleksi

Dari hasil dokumentasi tersebut, peneliti mendapatkan informasi yang menarik dan sesuai dengan penelitian ini. Koordinasi merupakan langkah yang tepat, untuk menciptakan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Keraguan pemberian izin FRP pada beberapa proposal yang dirasa beresiko, harus disampaikan secara baik dan sistematis kepada penerima jasa layanan, agar tidak ada pihak yang dirugikan. Rapat TKPIPA merupakan sarana yang tepat, untuk memastikan koordinasi antara FRP selaku penyedia jasa layanan, dengan peneliti asing selaku penerima jasa.

Matriks TKPIPA merupakan perencanaan tentang pelaksanaan rapat yang akan dilaksanakan. Dengan adanya matriks TKPIPA tersebut, peserta rapat dan undangan rapat dapat mengetahui agenda rapat yang akan dibahas, sehingga rapat berjalan dengan sistematis dan terarah.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Staff Pemantau *Progress Report*, FRP



Agustinus Hadi

CATATAN LAPANGAN NO. 12

Hari/Tanggal : Senin, 15 Januari 2018

Waktu : 09.32-10.05 WIB

Tema : Wawancara mengenai implementasi pelayanan prima (jam kerja, prosedur, media yang digunakan, serta platform)

Narasumber : Staff Pemrosesan Aplikasi Visa (Faza Putra)

A. Setting

Wawancara pertama dilakukan bersama Mas Faza sebagai Staff Pemrosesan Aplikasi Visa selaku narasumber pada hari itu. Cuaca pagi itu cukup tenang, dan agak mendung. Wawancara bersama narasumber merupakan rekomendasi dari Kepala Seksi Administrasi, Ibu Yetti Rochadiningsih, selaku kepala seksi yang menaungi *jobdesc* narasumber, serta karena narasumber sebagai pegawai *front line* di FRP. Wawancara dilakukan di meja pelayanan yang berada di bagian depan Sekretariat.

Dua hari sebelum wawancara, peneliti telah mengirimkan instrumen wawancara kepada narasumber via *whatsapp* dan menyepakati waktu wawancara yang tepat. Setelah menyepakati waktu wawancara yang tepat. Peneliti datang ke Sekretariat FRP lalu menyampaikan tujuan dan menyerahkan instrumen wawancara yang telah di *print out* kepada narasumber. Peneliti mempersilahkan

narasumber untuk membaca terlebih dahulu, jika ada pertanyaan yang kurang jelas.

B. Hasil

Pada kesempatan kali ini, peneliti mengelompokkan wawancara kedalam beberapa tema, agar pembuatan catatan lapangan menjadi lebih sistematis. Wawancara pertama mengenai implementasi pelayanan prima meliputi informasi terkait, seperti jam kerja, prosedur, media yang digunakan, serta *platform* teknologi yang disediakan oleh FRP. Dalam menjalankan kegiatannya operasionalnya, FRP mengelompokkan kategori pegawai kedalam dua jenis, yaitu *front line* dan pegawai *off desk*. Pegawai *front line* merupakan pegawai yang berkontribusi secara langsung dalam kegiatan pelayanan. Sedangkan pegawai *off desk* adalah pegawai yang bekerja “dibelakang meja” artinya, mengatur setiap kegiatan administratif, dan menyiapkan dokumen terkait.

Narasumber kali ini, adalah salah satu pegawai *front line* yang bekerja secara langsung untuk menangani pelanggan, keluhan, serta sumber informasi. Namun terkadang narasumber juga bekerja *off desk* untuk menyiapkan dokumen perjalanan (Visa) bagi peneliti asing yang akan memasuki kawasan Indonesia. Sebagai salah satu pegawai *front line* narasumber diwajibkan memiliki penampilan yang baik, sopan, ramah, dan *good looking*. Narasumber juga harus menguasai produk yang

diberikan, serta berbagai informasi terkait prosedur dan pelayanan. Narasumber baru bergabung dengan FRP selama hampir dua tahun, namun kompetensi yang dimiliki narasumber dirasa cukup oleh peneliti untuk mencari informasi yang terkait dengan penelitian.

Dalam implementasi pelayanan prima di FRP, terdapat maklumat pelayanan yang dipajang di dinding Sekretariat. Maklumat pelayanan berfungsi untuk memberikan arahan kepada pegawai, tentang standar pelayanan yang dimiliki oleh FRP. Selain itu, setiap pegawai *front line* harus memiliki kemampuan berbahasa Inggris aktif (tulisan maupun lisan), sedangkan bagi pegawai *off desk* harus memiliki kemampuan bahasa Inggris pasif (minimal mengerti jika mendapat *email* dari penerima jasa layanan).

FRP telah berkomitmen menerapkan implementasi pelayanan prima, sejak tahun 2012 bersamaan dengan didaftarkannya standar pelayanan ke ISO. Jam operasional pelayanan dikantor dimulai pukul 07.30-16.00 setiap hari senin hingga jum'at. Namun, penerima jasa dapat menghubungi pegawai FRP kapanpun dan dimanapun, melalui *email* FRP. Media yang digunakan dalam implementasi pelayanan prima, meliputi media langsung dan tidak langsung. Media langsung meliputi sarana dan prasarana yang disediakan di kantor, sedangkan media tidak langsung berupa *website* frp.

Menurut narasumber, alur komunikasi selalu berjalan baik di FRP. Arahan yang diberikan oleh pimpinan, dapat diterima dan dipahami oleh pegawai dengan baik. Sehingga tidak ada permasalahan yang berarti selama melaksanakan proses pelayanan.

C. Refleksi

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti mendapatkan informasi menarik yang terkait dengan penelitian ini. Pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi yang terarah antara bawahan dengan atasan, akan membuat alur kerja menjadi sistematis dan teratur. Sebagai instansi pemerintah yang tidak hanya memiliki pelanggan dari dalam negeri, upaya FRP untuk mendelegasikan tugas kepada pegawai yang kompeten dalam kemampuan berbahasa, serta memiliki penampilan yang menarik pada bagian *front line* merupakan upaya yang patut diapresiasi.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Staff Pemrosesan Aplikasi Visa FRP

Faza Putra 

CATATAN LAPANGAN NO. 13

Hari/Tanggal : Senin, 15 Januari 2018

Waktu : 11.10-11.30 WIB

Tema : Wawancara mengenai pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, aspek kepemimpinan)

Narasumber : Staff Pemrosesan Aplikasi Visa (Faza Putra)

A. Setting

Wawancara mengenai pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana serta aspek kepemimpinan) ini dilakukan pada hari yang sama dengan tema wawancara sebelumnya. Narasumber dalam wawancara ini, masih disampaikan oleh staff pemrosesan aplikasi visa. Wawancara dikelompokkan menjadi catatan lapangan yang berbeda, agar bahasan tidak keluar dari tema dan lebih terfokus. Wawancara dilakukan pada dua sesi, karena wawancara membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga tidak dapat diselesaikan dalam satu waktu.

Mengingat hari Senin adalah hari pertama kerja, setelah libur pada hari Sabtu dan Minggu, kondisi pelayanan di FRP belum terlalu ramai. Hingga pukul 11.10 WIB pelanggan yang hadir ke FRP baru berjumlah 1 orang, dengan janji yang sudah ditentukan pada hari sebelumnya.

B. Hasil

Wawancara kali ini mengusung tema mengenai sarana dan prasarana yang mendukung implementasi pelayanan prima. Manusia sebagai subjek pelayanan, tentu membutuhkan sumber daya kerja agar pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal. FRP memiliki 2 pihak yang terlibat dalam pelayanan, yaitu pihak internal, dan pihak eksternal. Pihak internal FRP adalah seluruh pegawai FRP yang bekerja mempersiapkan dokumen pendukung penelitian, sedangkan pihak eksternal FRP adalah penerima jasa, *counterpart*, serta instansi lain yang menyediakan sarana dan prasarana.

Sebagai salah satu pegawai FRP, narasumber mendapatkan sarana dan prasarana kerja berupa; komputer dengan *processor* i.core 5, *printer*, *scanner*, mesin fax, telepon, meja kerja yang nyaman, ATK (Alat Tulis Kantor), serta jaringan internet. Sedangkan untuk sarana dan prasarana yang disediakan bagi pelanggan meliputi; satu unit komputer, jaringan *wifi* gratis, ruang tunggu, media hiburan seperti televisi, surat kabar, majalah, buku prosedur, dan minuman kemasan.

Menurut narasumber, penyediaan sarana dan prasarana sangat berperan dalam kelancaran tugas yang dikerjakan. Terlebih pada era digital, setiap komunikasi biasa dijalankan melalui *platform* internet. Sehingga jaringan internet yang lancar dan cepat, akan mempermudah pekerjaan. Selain itu, sebagai staff pemrosesan visa, tupoksi narasumber

adalah menyediakan dokumen perjalanan (Visa 315) kepada penerima jasa yang berasal dari luar Indonesia. Dokumen visa 315 adalah dokumen yang diperuntukkan bagi setiap warga negara asing yang akan melakukan penelitian di Indonesia. Pembuatan visa bagi penerima jasa dilakukan secara online melalui website:

<https://visaonline.imigrasi.go.id/online/permohonan.xhtml?i=2>



Visa akan didapatkan oleh penerima jasa layanan, jika proposal penelitian yang di *upload* ke *website* FRP disetujui dalam rapat TKPIPA. Aplikasi riset yang disetujui oleh TKPIPA dalam rapat tersebut, selanjutnya oleh Kemenristekdikti diajukan permohonan Visa Tinggal Terbatas (VITAS index 315) kepada Dirjen Imigrasi untuk memperoleh otorisasi visa melalui Perwakilan RI (KBRI atau KJRI) dimana VITAS tersebut akan diambil sesuai dengan permintaan peneliti asing yang

bersangkutan. Apabila aplikasi riset tersebut disetujui dengan catatan maka peneliti asing atau mitra kerjanya diminta memenuhi persyaratan yang diminta sesuai dengan rekomendasi TKPIPA. Otorisasi visa akan diproses setelah segala persyaratan yang diminta dipenuhi oleh peneliti asing yang bersangkutan. Bagi aplikasi riset yang ditolak, surat pemberitahuan resmi beserta alasan penolakannya akan dikirim kepada peneliti asing yang memohon izin dengan tembusan mitra kerjanya.

Visa adalah sebuah dokumen izin masuk seseorang ke suatu negara yang bisa diperoleh di kedutaan dimana negara tersebut mempunyai Konsulat Jenderal atau kedutaan asing. Visa adalah tanda bukti 'boleh berkunjung' yang diberikan pada penduduk suatu negara jika memasuki wilayah negara lain yang mempersyaratkan adanya izin masuk. Bisa berbentuk stiker visa yang dapat diaplikasi di kedutaan negara yang akan dikunjungi atau berbentuk stempel pada paspor di negara tertentu.

Harap diperhatikan bahwa Visa kedatangan hanya dapat diperpanjang atas persetujuan Direktur Jenderal Imigrasi Republik Indonesia dalam hal bencana alam, sakit atau kecelakaan, tidak dapat dialihkan ke jenis visa lain. Pelancong yang melewati waktu yang telah ditentukan akan dikenakan denda sebesar US \$ 20.- per hari / orang (untuk tinggal di bawah 60 hari) sedangkan lebih dari 60 hari tinggal akan menjalani 5 (lima) tahun hukuman penjara atau denda IDR 25.000.000 (mata uang lokal). Visa yang digunakan untuk melakukan penelitian di

Indonesia adalah visa 315. Visa 315 adalah visa yang digunakan untuk mengikuti pelatihan, dan penelitian ilmiah, dengan izin tinggal terbatas untuk jangka waktu 1 (satu) tahun.

Pengurusan visa 315 dapat dilakukan oleh pihak FRP agar mempermudah penerima jasa layanan untuk masuk ke wilayah Indonesia. Aspek lain yang mendukung implementasi pelayanan prima di FRP adalah aspek kepemimpinan. Narasumber menyadari bahwa pemimpin merupakan aspek yang sangat berpengaruh terhadap kinerja, serta motivasi pegawai.

C. Refleksi

Penyediaan *platform* internet, sebagai wadah komunikasi jarak jauh yang telah dibangun oleh FRP bersama pelanggannya, juga merupakan bukti bahwa memberikan pelayanan prima adalah kesediaan untuk melayani kapanpun dan dimanapun. Jam operasional kerja, dengan beban kerja yang sesuai juga menjadi faktor terciptanya kinerja pegawai yang baik. Menampilkan maklumat pelayanan di tempat yang dapat dilihat oleh pelanggan, juga merupakan aspek transparansi yang baik kepada pelanggan. Sehingga, apabila pegawai tidak memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat tersebut, maka pelanggan dapat menuntut haknya kepada pegawai FRP.

Sarana dan prasarana yang disediakan kepada penerima jasa, seperti ruang tunggu, media hiburan, koneksi internet gratis, minuman kemasan dan lainnya disediakan dalam upaya memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Setiap standar sarana dan prasarana tersebut, masuk kedalam *questioner customer satisfaction* sehingga harus dipenuhi. Karena hal itu merupakan tolok ukur kepuasan pelanggan.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Staff Pemrosesan Aplikasi Visa FRP


Faza Putra

CATATAN LAPANGAN NO. 14

Hari/Tanggal : Senin, 15 Januari 2018

Waktu : 14.00-14.30 WIB

Tema : Wawancara mengenai hasil *customer satisfaction*,
penanganan kritik dan saran dalam pelayanan prima

Narasumber : Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian, FRP (Sri
Wahyono)

A. Setting

Wawancara bersama Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian, FRP ini dilakukan di kantor Sekretariat FRP, tepatnya ruangan ka. subdit. Kedatangan peneliti pada hari itu disambut hangat oleh bapak Sri Wahyono. Peneliti dipersilahkan menyampaikan tujuan wawancara pada hari tersebut. Pertanyaan penelitian telah disampaikan dua hari sebelum pelaksanaan wawancara. Pertanyaan penelitian pun disepakati terlebih dahulu, apakah perlu ditanyakan atau tidak.

Wawancara bersama ka. subdit dilaksanakan setelah wawancara yang dilakukan peneliti bersama staff pemrosesan aplikasi visa, frp. Wawancara berlangsung kondusif, dengan durasi waktu wawancara hingga 30 menit sebelum narasumber menghadiri rapat.

B. Hasil

Hasil wawancara yang didapatkan oleh narasumber dimulai dari mengetahui pentingnya *questioner customer satisfaction*. Narasumber mengatakan bahwa penilaian terhadap *customer satisfaction* sangat penting diadakan, karena mengingat FRP adalah instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan. Sebagai instansi yang bergerak dibidang pelayanan, tolok ukur keberhasilan kinerja pegawai, salah satunya adalah dinilai dari hasil *customer satisfaction* yang memuaskan.

Questioner customer satisfaction telah dibuat sejak narasumber menjadi Ka. Subdit Perizinan Penelitian, yaitu sejak tahun 2009. *Questioner customer satisfaction* awalnya dibuat manual, yang diisi oleh penerima jasa layanan, setelah melakukan transaksi. Namun sejak tahun 2017, *questioner* tersebut dibuat secara online sehingga lebih mudah untuk mengolahnnya.

Hasil *customer satisfaction* selalu memuaskan dan mencapai angka 8, bahkan terkadang melampaui angka 9. Hasil ini selalu dijadikan bahan monitoring dan evaluasi oleh pemimpin, untuk memantau kinerja pegawai.

Pihak internal yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan di FRP adalah pegawai FRP. Meliputi; Ka. Subdit Perizinan Penelitian, Ka. Sie Administrasi, Ka. Sie Monitoring dan Evluasi, Staff Pemrosesan Berkas Aplikasi Riset, Staff Pemrosesan Surat Perizinan, Staff Administrasi

Umum, Bendahara Penerima, Caraka, Staff Pemroses *Exit Permit*, Staff Pemantau *Progress Report*, Staff Pemroses Aplikasi Visa, serta Staff Pemeliharaan Peralatan. Sedangkan pihak eksternal meliputi; penerima jasa layanan dalam hal ini peneliti asing, serta *stake holder* penelitian lainnya.

Hasil *customer satisfaction* diarsipkan, selain sebagai bahan monitoring dan evaluasi pegawai, juga dijadikan sebagai dokumen pelengkap dalam memperpanjang standar ISO. Narasumber mengatakan, bahwa kepuasan pelanggan adalah aspek yang sangat kami junjung tinggi. Selain karena profesionalisme sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), pelanggan juga mitra kerja, yang harus dipenuhi kebutuhannya.

Penanganan kritik dan saran di FRP biasanya dilakukan secara langsung, pelanggan hadir ke Sekretariat FRP untuk menyampaikan keluhannya. Namun, sampai sejauh ini belum ada permasalahan yang berarti dan harus diselesaikan dengan rumit. Permasalahan biasanya terjadi karena informasi yang didapat oleh pelanggan tidak sepenuhnya dimengerti secara baik. Untuk itu, biasanya pegawai FRP akan menghubungi pelanggan secara langsung, untuk memberikan penjelasan.

Tidak ada kotak saran manual yang ada di FRP, tetapi setiap saran dapat disampaikan dengan cara ditulis dalam kolom keterangan di aplikasi *quesioner cuatomer satissfaction*. Sejauh ini, kesan yang diberikan oleh pelanggan terhadap layanan FRP baik dan memuaskan.

C. Refleksi

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti mendapatkan beberapa informasi menarik yang sesuai dengan penelitian ini. Kepuasan pelanggan adalah tolok ukur keberhasilan suatu pelayanan dapat dikatakan prima. Membuat pelanggan merasa tenang, melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat, pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, menempatkan pelanggan sebagai mitra, pelayanan optima yang menghasilkan kepuasan pelanggan, kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas, upaya layanan terpadu untuk memberikan kepuasan pelanggan merupakan beberapa aspek yang dijadikan tolok ukur kepuasan pelanggan.

Mengukur kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya seperti yang telah dilakukan oleh FRP yaitu pengisian *questioner customer satisfaction*. Komitmen untuk menerapkan pelayanan prima, berarti berkomitmen untuk menilai setiap pelayanan dari berbagai aspek. Salah satunya adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Adanya komunikasi dan sikap terbuka akan kritik dan saran, merupakan hal yang diterapkan oleh FRP sejak lama. Kritik dan saran dapat pelanggan sampaikan melalui aplikasi online *customer satisfaction*. Untuk keluhan dan kesulitan dalam mengurus berkas perizinan penelitian

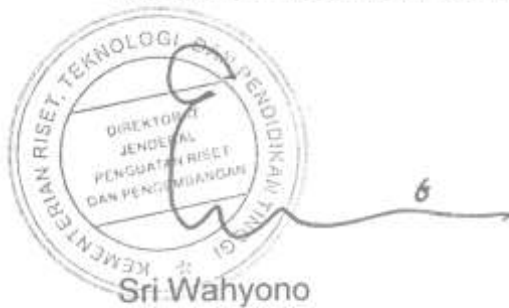
dapat dilakukan secara langsung ke Sekretariat FRP, atau menghubungi pegawai FRP secara personal, melalui *email* kantor.

Narasumber menyarankan pada pelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhannya secara langsung, karena pegawai FRP tidak dapat membuka *email* setiap saat, dikarenakan kesibukkan pekerjaan masing-masing.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



Sri Wahyono

CATATAN LAPANGAN NO. 15

Hari/Tanggal : Senin, 15 Januari 2018

Waktu : 15.05-15.20 WIB

Tema : Dokumentasi dokumen monitoring dan evaluasi

A. Setting

Proses dokumentasi dokumen monitoring dan evaluasi (selanjutnya disebut monev) FRP terhadap penelitian asing di Indonesia dilakukan di Sekretariat FRP. Narasumber yang bersedia menjadi sumber informasi dari dokumentasi ini adalah Kepala Monitoring dan Evaluasi FRP, Ibu Entin Laelasari. Narasumber sangat *detail* menjelaskan tentang fungsi dan monitoring dan evaluasi, serta fungsi dari dokumen-dokumen monitoring dan evaluasi.

Suasana sore itu cukup tenang, karena menjelang jam pulang kantor. Kondisi yang tenang membuat dokumentasi berjalan dengan lancar dan kondusif. Narasumber memberikan dokumen berupa *soft copy* hasil monev penelitian asing di Indonesia bersama dengan mitra kerja Institut Pertanian Bogor (IPB).

B. Hasil

Dalam hasil dokumentasi kali ini, peneliti memahami pentingnya monev bagi pelayanan publik. Dokumen monev berfungsi untuk

mengetahui *progress* penelitian di Indonesia, memantau kendala yang mungkin ditemukan, serta menghindari adanya *illegal research*. Dokumen monev bersama mitra kerja dibuat untuk menyelaraskan informasi yang diterima antara kedua belah pihak.

Monev dilakukan sesuai dengan jumlah penelitian di Indonesia pada tahun tersebut. Dokumen tersebut berisi jumlah penelitian, judul penelitian, bidang penelitian, mitra kerja, jumlah publikasi, jumlah paten, serta dampak/kontribusi yang diberikan kepada pihak Indonesia.

C. Refleksi

Monev adalah kegiatan memantau serta menilai ketercapaian yang telah dicapai dalam waktu tertentu. Monev bertujuan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan selama kegiatan dilaksanakan. Monev juga sebagai bahan pertimbangan apakah kegiatan tersebut dilanjutkan, dikoreksi, atau diberhentikan.

Sebagai negara yang menjadi tempat lokasi penelitian, Indonesia seharusnya mendapatkan kontribusi yang cukup besar dalam penelitian tersebut. Jangan sampai dengan adanya penelitian asing, Indonesia menjadi negara yang tertinggal akan informasi yang didapatkan. Itulah mengapa perlu adanya kegiatan monev untuk memantau perkembangan penelitian di Indonesia.

Kegiatan yang dilakukan oleh FRP, merupakan bentuk koordinasi yang baik dengan mitra kerja IPB. Koordinasi ini, akan menghindari kesalah pahaman dan informasi yang rumpang. Koordinasi yang dilakukan bersama mitra kerja juga bertujuan untuk menyamakan persepsi dan hasil pantauan dari kedua belah pihak. Dengan adanya kegiatan monev, penyalahgunaan penelitian dapat dihindari.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi FRP



Entin Laelasari

CATATAN LAPANGAN NO. 16

Hari/Tanggal : Senin, 15 Januari 2018
Waktu : 15.20-15.25 WIB
Tema : Dokumentasi maklumat pelayanan

A. Setting

Dokumentasi maklumat pelayanan dilaksanakan bersamaan dengan dokumentasi dokumen monev. Dokumentasi maklumat pelayanan dipantau oleh Ka. Subdit Perizinan Penelitian secara langsung. Sehingga ketika ada pertanyaan yang kurang jelas dapat segera ditanyakan.

B. Hasil

Maklumat pelayanan adalah prinsip yang dijunjung oleh FRP dalam menjalankan pelayanan publik. Dalam maklumat pelayanan berisi standar pelayanan yang harus dilakukan oleh pegawai FRP. Dengan adanya standar pelayanan tersebut, pegawai FRP menjadi lebih siap dan bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang prima.

Maklumat pelayanan di tanda tangani oleh Direktur Pengelolaan Kekayaan Intelektual, selaku penanggung jawab utama kegiatan perizinan. Maklumat pelayanan didokumentasikan dalam bingkai kaca, yang dipasang didinding ruang tunggu pelanggan, sehingga setiap

pelanggan dapat membacanya. Maklumat pelayanan juga merupakan budaya pelayanan di FRP yang harus diterapkan oleh seluruh pegawai, baik *front line* maupun *off desk*. Berikut ini merupakan maklumat pelayanan FRP:



C. Refleksi

Dari hasil dokumentasi tersebut, peneliti mendapatkan informasi yang sesuai dengan penelitian ini, bahwa standar yang diterapkan dalam pelayanan publik harus di informasikan kepada pelanggan selaku penerima jasa. Hal ini memungkinkan pegawai FRP memiliki motivasi tambahan untuk menerapkan pelayanan yang baik. Karena dengan disampaikannya maklumat pelayanan tersebut, pelanggan seolah memiliki hak untuk menuntut pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dituliskan didalamnya.

Pembuatan maklumat pelayanan, juga mencerminkan bahwa organisasi tersebut profesional dan memiliki budaya kerja yang baik. Maklumat pelayanan merupakan bentuk ringkas dari standar pelayanan yang diterapkan oleh FRP, selain dari standar lain yang tertulis dalam buku prosedur. Dengan adanya maklumat pelayanan, setiap instansi, khususnya instansi pemerintahan diharapkan mampu menerapkan pelayanan prima kepada setiap pelanggan. Sehingga, citra yang baik terhadap instansi pemerintahan Indonesia akan terwujud.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



CATATAN LAPANGAN NO. 17

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Januari 2018

Waktu : 13.20-13.45 WIB

Tema : Wawancara mengenai implementasi pelayanan prima, aspek sarana dan prasarana, hambatan, dan solusi permasalahan dari sudut pandang Ka. Sie Administrasi

Narasumber : Kepala Seksi Administrasi Foreign Research Permit (FRP) Yetti Rochadiningsih

A. Setting

Wawancara bersama Ka. Sie Administrasi, FRP, Ibu Yetti Rochadiningsih dilakukan di Sekretariat FRP setelah jam makan siang. Wawancara dilakukan dengan kondusif, karena belum ada tamu yang hadir ke Sekretariat FRP untuk melakukan perizinan penelitian. Wawancara dilakukan di meja kerja Narasumber. Wawancara kali ini mengenai pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, aspek kepemimpinan) dari sudut pandang Narasumber sesuai dengan jabatannya.

Sebagai Ka. Sie Administrasi, FRP, Narasumber berperan dalam pelayanan langsung dan mengawasi setiap bagian yang terlibat dalam administrasi. Sehingga informasi yang didapatkan dari hasil wawancara ini akan sangat bermanfaat bagi penelitian.

B. Hasil

Hasil yang didapatkan peneliti dari wawancara kali ini dimulai dari mengetahui alur pelayanan di FRP. Narasumber memulai wawancara dengan menjelaskan bahwa FRP telah menerapkan standar pelayanan prima sejak tahun 2012 hingga saat ini. Standar yang digunakan oleh FRP dalam memberikan pelayanan, didominasi oleh standar yang didaftarkan dalam ISO. Pihak yang terlibat dalam pelayanan, meliputi pihak internal dan pihak eksternal.

Pelayanan prima tidak hanya berkomitmen untuk diterapkan pada pihak eksternal pelayanan saja, tetapi pelayanan yang baik juga harus diterapkan bagi pihak internal FRP untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman. Waktu operasional pelayanan di FRP berawal dari jam 07.30 dan berakhir pada pukul 16.00

Permasalahan yang terjadi dalam pelayanan di FRP biasanya berasal dari permasalahan teknis, seperti *down server* atau mati listrik. Tidak ada permasalahan yang berarti, atau bahkan sampai ke jalur hukum. Semua permasalahan dapat ditangani dengan baik. Permasalahan yang biasa terjadi karena kurangnya informasi yang didapatkan oleh penerima jasa layanan, untuk mengani permasalahan tersebut penerima jasa dapat berkunjung ke Sekretariat FRP untuk meminta konfirmasi dari pegawai FRP.

Dalam implementasi pelayanan prima, terdapat beberapa hal yang harus dipersiapkan dengan baik, meliputi; pendayagunaan SDM, pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana, maupun rapat kerja. Dalam pendayagunaan SDM, FRP menggunakan sistem kerja pemerintah. Yaitu, melalui tes Pegawai Negeri Sipil, sampai sekarang belum dapat dilakukan secara personal dalam pengangkatan pegawai. Jika ada kendala mengenai sumber daya, maka Ka. Subdit akan menyampaikan kebutuhan ke Biro SDM kemenristekdikti.

Selain SDM, sarana dan prasarana juga menjadi aspek yang harus diperhatikan, karena sarana dan prasarana merupakan media yang mampu menciptakan kenyamanan dalam bekerja. Sarana dan prasarana yang disediakan kepada pelanggan meliputi satu unit komputer, jaringan *wifi* gratis, ruang tunggu, media hiburan seperti televisi, surat kabar, majalah, buku prosedur, dan minuman kemasan. Setiap sarana dan prasarana tersebut dipelihara dengan baik agar mampu digunakan hingga batas maksimal penggunaannya. Bagi sarana yang rusak, maka akan diperbaiki oleh teknisi Kemenristek, atau jika tidak memungkinkan maka akan dilakukan pengadaan.

Untuk berkas administrasi pendukung penelitian selaku produk utama FRP, akan diarsipkan dalam bentuk *soft copy* dan print out. Namun, bagi berkas yang sudah lama, akan dilakukan pemusnahan. Jangka waktu pemusnahan biasanya 5 tahun sekali.

Dengan motto cepat, tepat, dan transparan, FRP berkomitmen memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada *customer*. Memberikan pelayanan yang baik, berarti berupaya memenuhi kebutuhan akan hak dan kewajiban konsumen. Hak konsumen meliputi adalah menerima jasa dalam bentuk produk surat izin penelitian, mendapatkan buku pedoman, serta memperoleh informasi secara jelas.

Untuk mendukung informasi yang dibutuhkan, peneliti menyarankan untuk menemu Staff Pemantau Progress Report atau Staff Pemrosesan Aplikasi Riset untuk mengukur hambatan sarana dan prasarana dari masing-masing bagian.

C. Refleksi

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti mendapatkan beberapa informasi yang sesuai dengan penelitian ini. Mewujudkan pelayanan prima tidak dapat dilaksanakan dengan instan, terdapat beberapa komponen yang harus dilibatkan dalam implementasi pelayanan prim tersebut. Menempatkan SDM yang kompeten di bidangnya, SDM tersebut harus mengetahui detail produk dan informasi terkait secara mendalam sehingga pelanggan tidak merasa dirugikan.

Selain itu, perencanaan sarana dan prasarana yang mendukung implementasi pelayanan prima juga perlu diperhatikan. FRP tidak hanya menuntut konsumennya untuk memenuhi kewajiban. Tetapi menyediakan

sarana sebagai media untuk mempermudah konsumen dalam mendapatkannya haknya. Keseimbangan antara pemenuhan hak dan kewajiban tentu menjadi aspek yang dapat membangun kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang telah dicapai, harus selalu dipertahankan dengan cara menjaga kepercayaan pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kepuasan dan kepercayaan pelanggan, akan membangun citra yang baik bagi instansi pemerintahan di Indonesia, khususnya FRP.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Kepala Seksi Administrasi FRP

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yetti Rochadiningsih', written in a cursive style.

Yetti Rochadiningsih

CATATAN LAPANGAN NO. 18

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Januari 2018

Waktu : 14.00-14.30 WIB

Tema : Wawancara mengenai pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, aspek kepemimpinan)

Narasumber : Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian, FRP (Sri Wahyono)

A. Setting

Wawancara dilakukan di Sekretariat FRP, bersama dengan Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian. Wawancara dilakukan di ruangan Ka. Subdit setelah istirahat makan siang. Cuaca hari itu cukup terang, suasana di kantor FRP pun tenang dan pegawai sudah melaksanakan pekerjaan kembali. Peneliti bersama narasumber mempersiapkan alat untuk melakukan dokumentasi, meliputi; handphone dengan aplikasi *video recorder*.

Sebelum wawancara, peneliti memulai dengan memberikan *print out* pertanyaan dan menjelaskan tentang informasi apa saja yang akan digali dalam penelitian ini. Dua hari sebelumnya, peneliti telah memberikan pertanyaan kepada narasumber via *whatsapp*. Lalu narasumber memberikan waktu yang dapat digunakan untuk wawancara.

B. Hasil

Wawancara kali ini dengan tema pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, serta aspek kepemimpinan). Wawancara dengan Ka. Subdit Perizinan Penelitian dibagi menjadi dua catatan lapangan agar tema wawancara lebih terfokus. Dalam memulai wawancara kali ini, narasumber menerangkan tentang pekerjaan yang dijalankan oleh FRP setiap hari. FRP merupakan instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik bagian perizinan penelitian. Kegiatan rutin yang dilakukan FRP setiap hari, telah dibagi menjadi beberapa *jobdesc* yang dikerjakan oleh pegawai FRP. Meliputi beberapa kegiatan besar, kegiatan tersebut yaitu; kegiatan pemantauan *progress report* penelitian, kegiatan monitoring dan evaluasi, serta kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi adalah kegiatan yang paling terlihat dan dapat diukur kualitas pelayanannya. Hal ini karena produk utama yang dihasilkan oleh FRP berasal dari kegiatan administrasi, yang berupa dokumen dan pelayanan. Kegiatan administrasi tersebut meliputi; kegiatan pelayanan langsung, kegiatan penyerahan dokumen, serta kegiatan layanan informasi.

Dalam mendukung setiap aktivitas yang ada didalam ruang kerja FRP. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi yang selanjutnya disebut Kemenristek, menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tersebut. Perencanaan serta pengadaan

sarana dan prasarana dilakukan oleh Biro Umum Dirjen Riset dan Pengembangan. FRP bertugas merawat serta membuat daftar pengajuan ke Biro Umum yang selanjutnya akan dipertimbangkan perlu diadakan atau tidak. Bagi sarana dan prasarana dalam kondisi rusak ringan, maka akan diperbaiki oleh teknisi Kemenistek. Sedangkan bagi sarana dan prasarana yang memiliki kerusakan berat, maka akan diadakan pengadaan ulang, dan dihapuskan.

Pengadaan sarana dan prasarana dilakukan oleh bagian caraka FRP. Sarana yang dilakukan pengadaan rutin biasanya berupa ATK, pengharum ruangan, air dalam kemasan untuk tamu, kertas, atribut komputer seperti *mouse*, tinta *printer*, map dan sebagainya.

Sarana bagi pegawai FRP meliputi; komputer dengan sistem yang selalu di *update*, *printer*, *scanner*, *web connection*, telepon, ATK yang lengkap, kertas yang selalu tersedia, serta beberapa mesin yang menjadi tambahan seperti mesin fotokopi, mesin fax, mesin atau pencetak kartu penelitian. Sedangkan sarana yang disediakan untuk pelanggan meliputi; televisi, koran terbaru, majalah, air dalam kemasan, buku prosedur, buku direktori, serta *leaflet* penelitian. Prasarana yang diberikan kepada pegawai meliputi ruang kerja yang nyaman, serta ruang rapat. Sedangkan prasarana untuk pelanggan adalah ruang tunggu yang nyaman. Prasarana umum yang disediakan meliputi; kamar mandi, dan mushola.

Sarana dan prasarana yang ada di FRP selalu terjaga dengan baik, narasumber mengatakan bahwa FRP berkomitmen menjaga sarana dan prasarana yang diberikan, agar dapat digunakan hingga batas maksimal penggunaan.

Narasumber berperan dalam memberikan motivasi dan arahan, sehingga pegawai FRP dapat menjalankan tugas dan komitmennya dengan baik. Dalam memimpin masing-masing seksi di FRP, narasumber dibantu oleh dua kepala seksi, meliputi; Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi, serta Kepala Seksi Administrasi.

C. Refleksi

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti mendapatkan informasi yang menarik dan sesuai dengan penelitian ini. Peran pemimpin, sebagai andil utama dalam pelaksanaan suatu kegiatan di instansi menjadi hal yang penting untuk dibahas. Pemimpin yang baik, akan melahirkan pegawai dan budaya kerja yang baik juga. Begitu sebaliknya, pemimpin yang bersifat otokrasi dan *bossy* akan menciptakan suasana kerja yang tidak sehat. Narasumber selaku pemimpin FRP telah memberikan contoh yang baik kepada pegawainya. Menyelesaikan masalah secara kekeluargaan merupakan prinsip yang selalu dipegang, agar masalah yang ada tidak semakin berbelit.

Jiwa kepemimpinan yang tercermin dari sikap narasumber menangani masalah. Contoh yang disenangi bawahan, serta mau berdiskusi terkait tugas, menerapkan prinsip *openness* juga merupakan beberapa point yang harus digaris bawahi dari sosok kepemimpinan narasumber.

Selain itu, pemimpin berperan dalam memutuskan pengadaan sarana dan prasarana pelayanan. Pemimpin yang baik, tentu mengetahui sarana dan prasarana apa saja yang dibutuhkan oleh pegawai dan pelanggannya. Pengadaan sarana dan prasarana bagi pegawai serta pelanggan yang telah diterapkan oleh FRP merupakan wujud pelaksanaan pelayanan prima yang baik. Sarana dan prasarana yang sesuai, akan menciptakan suasana kerja yang nyaman sehingga kinerja pegawai juga akan meningkat.

Jakarta, 19 Januari 2018

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



CATATAN LAPANGAN NO. 19

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Januari 2018

Waktu : 14.30-15.00 WIB

Tema : Wawancara mengenai implementasi pelayanan prima (jam kerja, prosedur, media yang digunakan, platform, serta ditinjau dari aspek monitoring dan evaluasi

Narasumber : Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian, FRP (Sri Wahyono)

A. Setting

Wawancara kali ini dilakukan di Sekretariat FRP, bersama dengan Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian FRP, Bapak Sri Wahyono. Hari itu cuaca diluar cukup mendung, namun kondisi didalam kantor tetap kondusif dan tenang. Pada waktu pelaksanaan wawancara, tidak ada pelanggan atau tamu yang hadir ke Sekretariat FRP.

Sebelum melaksanakan wawancara, peneliti telah menyerahkan form pertanyaan kepada narasumber via *whatsapp*. Form yang dikirimkan empat hari sebelumnya tersebut, diterima oleh Ka. Subdit Perizinan Penelitian FRP dengan baik. Narasumber merespon *chat whatsapp* peneliti dengan mempersilahkan peneliti melakukan wawancara pada waktu yang ditentukan oleh narasumber.

Peneliti telah hadir di kantor FRP sejak pagi hari. Peneliti memanfaatkan waktu luang dengan mendokumentasikan ruang kerja, ruang tunggu, serta sarana yang ada di kantor FRP. Peneliti juga memanfaatkan waktu untuk mempersiapkan alat wawancara yang berupa *handphone* sebagai *video recorder*, form wawancara yang telah di *print out* serta mempersiapkan kata-kata yang akan digunakan, sehingga wawancara berjalan santai namun tetap terfokus.

B. Hasil

Dari hasil wawancara bersama Ka. Subdit Perizinan Penelitian FRP ini. Peneliti mendapatkan beberapa informasi penting mengenai implementasi pelayanan prima yang ada di FRP. Informasi yang disampaikan oleh narasumber, dimulai dari pertanyaan awal mengenai rentang waktu yang telah dilaksanakan oleh FRP dalam menerapkan pelayanan prima. FRP telah menerapkan pelayanan prima sejak tahun 2012, hal ini dibuktikan dengan sertifikat ISO yang telah didapatkan FRP sejak tahun tersebut. FRP pertama kali mendaftarkan standar ke ISO, dengan ISO versi 9001:2008. Sertifikat ISO selalu diperpanjang setiap tahun hingga saat ini, sertifikat tahun 2017. Sertifikat ISO yang telah dimiliki oleh FRP telah berubah versi menjadi ISO 9001:2015, dengan tambahan *risk based thinking*. Selain standar ISO, FRP juga menerapkan standar yang diatur dalam;

1. UU No. 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
2. Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2006 tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam Melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia
3. Peraturan Pemerintah No. 13 Tahun 2004 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Negara Riset dan Teknologi
4. Peraturan Menteri Negara Riset dan Teknologi No. 08/M/PER/IX/2007 tentang Pelaporan Hasil Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan Oleh Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian, dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing
5. Peraturan Menteri Negara Riset dan Teknologi No. 09/M/PER/XII/2007 tentang Tim Koordinasi, Pengawasan, dan Sanksi Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan Oleh Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

7. Peraturan Menteri Negara Riset dan Teknologi No. 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerjasama di Kemnterian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 14 Tahun 2017 tentang Daftar Kegiatan dan Obyek Perizinan Penelitian Asing yang tidak Direkomendasikan
9. Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kemenristekdikti No. 52/E/KPT/2016 tentang Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Jam operasional kerja di FRP. Jam operasional FRP dimulai pukul 07.30 dan berakhir hingga pukul 16.00 WIB. Pelayanan secara langsung di Sekretariat dimulai hari Senin hingga Jum'at. Dengan *dresscode* pada hari Senin-Rabu berwarna putih, Kamis berpakaian bebas, sedangkan Jum'at menggunakan seragam batik yang didesain berwarna sama oleh FRP.

Sebagai instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, kualitas pelayanan yang diberikan harus selalu baik, karena jasa merupakan produk utama yang akan dinilai. Sebagai pemimpin, narasumber bergerak sebagai *leader* sekaligus *motivator*. Menurut narasumber, leader yang baik tidak hanya memberikan perintah, tetapi

juga memberikan arahan dan petunjuk (*guidance*), narasumber selalu menerapkan prinsip tersebut, agar tercipta lingkungan kerja yang ideal, sehat, dan profesional. Cara narasumber memberikan motivasi kerja adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang bersahabat, namun tetap profesional. Membuka percakapan bukan hanya membahas mengenai pekerjaan, tetapi sesekali perlu menanyakan kabar dan kondisi keluarga dirumah.

Sejauh ini tidak ada permasalahan yang cukup berarti. Setiap permasalahan yang ada di FRP selalu dapat ditangani dengan baik. Permasalahan secara internal pun hampir *minor*. Karena hubungan yang cukup baik, antara pimpinan dengan pegawai, atau antara sesama pegawai lainnya. Hubungan yang baik tersebut tercipta karena adanya koordinasi dan pembagian tugas yang jelas. Bagi pegawai yang kurang jelas menanggapi tugas yang diberikan, maka narasumber tidak sungkan untuk menjelaskan kembali.

Kegiatan yang ada di FRP dalam mendukung pelayanan publik yang prima, didominasi dengan dua rapat besar. Meliputi rapat TKPIPA, dan rapat monitoring dan evaluasi. Dalam rapat monitoring dan evaluasi terbagi menjadi beberapa rapat kecil, seperti rapat *progress report*, rapat *final report*, dan rapat lapangan. Pada rapat lapangan, pegawai FRP melakukan observasi langsung ke lapangan tempat peneliti asing melakukan penelitian. Hal ini diupayakan, untuk melakukan pemantauan

terhadap kegiatan penelitian. Observasi yang dilakukan ke lapangan tidak sepengetahuan peneliti asing, sehingga hasil temuan observasi merupakan hasil nyata dan tidak dikrekayasa.

Narasumber juga menjelaskan hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh peneliti asing selaku penerima jasa. Peneliti asing memiliki kewajiban untuk menaati segala peraturan tentang penelitian yang berlaku di Indonesia, termasuk memenuhi persyaratan baik fisik maupun administratif, prosedur kerja, membayar biaya penelitian, serta melakukan penelitian yang sesuai dengan proposal penelitian yang diajukan. Hak yang didapatkan oleh penerima jasa layanan adalah produk utama FRP (dokumen pendukung penelitian, prosedur penelitian di Indonesia, leaflet penelitian, serta informasi terkait yang dibutuhkan).

Selain itu, FRP juga menyediakan layanan berbasis internet, bagi peneliti asing yang memiliki jarak cukup jauh untuk datang ke Sekretariat FRP. Peneliti asing selaku pelanggan dapat mengakses *website* FRP di www.frp.ristekdikti.go.id. Website tersebut dikelola oleh Staff Pemantauan *Progress Report*. Narasumber menyarankan peneliti untuk bertanya lebih dalam mengenai kegunaan *website* FRP bagi pelayanan prima.

C. Refleksi

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti mendapatkan beberapa informasi menarik yang sesuai dengan penelitian ini. Implementasi

pelayanan prima tidak dapat diterapkan pada instansi yang tidak mau mengikuti perkembangan zaman. FRP telah menerapkan internet, sebagai salah satu media yang mempermudah pelanggannya, agar dapat memberikan pelayanan kapanpun dan dimanapun.

FRP juga memiliki dasar hukum yang cukup banyak untuk diterapkan sebagai acuan dalam membuat standar dari banyak sumber. Hal ini membuktikan bahwa FRP tidak membuat standar pelayanan dengan main-main. Penerapan standar ISO sebagai standar internasional juga diterapkan FRP dalam upaya menyetarakan standar yang digunakan dengan standar yang diterapkan di seluruh dunia.

Implementasi pelayanan prima diterapkan oleh pemimpin FRP bukan hanya dari segi kualitas SDM nya, melainkan juga berbagai aspek pendukung. Seperti sarana dan prasarana, prosedur penelitian, penerapan standar pelayanan publik, serta gaya kepemimpinan yang digunakan. Pemimpin sebagai subjek utama dalam mendukung pelayanan prima, telah mengarahkan staff FRP untuk menerapkan pelayanan yang baik secara keseluruhan. Baik pekerjaan *off desk* maupun *front line*.

Selain kegiatan monitoring yang dilakukan oleh pemimpin bagi pegawai FRP. Kegiatan monitoring juga dilakukan bagi setiap peneliti asing selaku penerima jasa layanan ketika berada di lapangan. Monitoring bertujuan untuk mengetahui *progress* penelitian, serta mengetahui hambatan dan mencegah penyalahgunaan izin penelitian,

Hal ini merupakan bentuk kepedulian FRP terhadap penerima jasanya. FRP juga berkomitmen memberikan informasi serta bantuan, demi kelancaran penelitian asing yang ada dilapangan.

Selain monitoring dan evaluasi bagi peneliti asing, FRP juga memonitoring dan evaluasi mitra kerja penelitian di Indonesia. Dengan adanya monitoring tersebut, diharapkan mitra kerja dapat bekerjasama dengan peneliti asing untuk memajukan pengetahuan di Indonesia. Kepedulian terhadap seluruh *stake holder* pelayanan. Menjadikan FRP instansi yang profesional dengan pelayanan prima yang diterapkan.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



Sri Wahyono

CATATAN LAPANGAN NO. 20

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Januari 2018

Waktu : 15.10-15.32 WIB

Tema : Wawancara mengenai pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana, aspek kepemimpinan)

Narasumber : Staff Pemantau *Progress Report FRP* (Agustinus Hadi)

A. Setting

Wawancara mengenai pelayanan prima ditinjau dari aspek penunjang (aspek sarana dan prasarana serta aspek kepemimpinan) ini dilakukan pada hari yang sama dengan tema wawancara sebelumnya. Narasumber dalam wawancara ini, masih disampaikan oleh staff pemantau *progress report*. Wawancara dikelompokkan menjadi catatan lapangan yang berbeda, agar bahasan tidak keluar dari tema dan lebih terfokus. Wawancara dilakukan pada dua sesi, karena wawancara membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga tidak dapat diselesaikan dalam satu waktu.

B. Hasil

Wawancara kali ini mengusung tema mengenai sarana dan prasarana yang mendukung implementasi pelayanan prima. Manusia sebagai subjek pelayanan, tentu membutuhkan sumber daya kerja agar

pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal. FRP memiliki 2 pihak yang terlibat dalam pelayanan, yaitu pihak internal, dan pihak eksternal. Pihak internal FRP adalah seluruh pegawai FRP yang bekerja mempersiapkan dokumen pendukung penelitian, sedangkan pihak eksternal FRP adalah penerima jasa, counterpart, serta instansi lain yang menyediakan sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana yang disediakan kepada penerima jasa, seperti ruang tunggu, media hiburan, koneksi internet gratis, minuman kemasan dan lainnya disediakan dalam upaya memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Setiap standar sarana dan prasarana tersebut, masuk kedalam *questioner customer satisfaction* sehingga harus dipenuhi. Karena hal itu merupakan tolok ukur kepuasan pelanggan.

C. Refleksi

Pelayanan prima tidak hanya diwujudkan dari proses penyampaian produk kepada penerima jasa layanan, tetapi juga diperlukan aspek lain yang mendukung, seperti sarana dan prasarana. Karena sebagai penyedia jasa tidak diperkenankan untuk menuntut penerima jasa melakukan kewajibannya tanpa memberikan hak yang seharusnya didapatkan. Proses pemenuhan hak dan kewajiban telah diberikan oleh FRP dengan baik dalam proses pelayanannya

Penyediaan *platform* internet, sebagai wadah komunikasi jarak jauh yang telah dibangun oleh FRP bersama pelanggannya, juga merupakan bukti bahwa memberikan pelayanan prima adalah kesediaan untuk melayani kapanpun dan dimanapun. Jam operasional kerja, dengan beban kerja yang sesuai juga menjadi faktor terciptanya kinerja pegawai yang baik. Menampilkan maklumat pelayanan di tempat yang dapat dilihat oleh pelanggan, juga merupakan aspek transparansi yang baik kepada pelanggan. Sehingga, apabila pegawai tidak memberikan pelayanan sesuai dengan maklumat tersebut, maka pelanggan dapat menuntut haknya kepada pegawai FRP.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Staff Pemantau *Progress Report*, FRP

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping loop followed by a series of smaller, connected strokes.

Agustinus Hadi

CATATAN LAPANGAN NO. 21

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Januari 2018
Waktu : 15.38-15.45 WIB
Tema : Dokumentasi mengenai *website* FRP

A. Setting

Dokumentasi *website* FRP dilakukan di Sekretariat FRP dengan didampingi staff pemantau *progress report* yang sekaligus narasumber. Dokumentasi dilakukan bersama dengan waktu wawancara. Namun sebelumnya, peneliti telah membuka *website* FRP terlebih dahulu, sebelum melakukan wawancara. Sehingga, ketika wawancara peneliti telah memiliki list pertanyaan yang ingin ditanyakan, terkait konten *website*.

Suasana sore itu cukup tenang namun kondisi diluar sedikit mendung. Narasumber menjawab pertanyaan terkait dokumentasi *website* dengan santai namun jelas. Dalam hal ini narasumber hanya selaku administrator dan pengguna *website*, bukan pengembang konten. Pertanyaan mengenai *website* FRP diselipkan dalam satu sesi wawancara dengan cara mengaitkan tema yang menyinggung bahasan mengenai *platform* internet. Hasil dokumentasi mengenai *website* ini peneliti abadikan dalam bentuk gambar, dengan informasi dari masing-

masing konten berdasarkan pengamatan peneliti dan diklarifikasi oleh pegawai FRP secara langsung.

B. Hasil

Website FRP sudah dikembangkan sejak tahun 2011. Segala jenis persyaratan penelitian di Indonesia, di *upload* melalui *website* resmi ini. Pengembang dari *website* FRP adalah Direktur Hak Atas Kekayaan Intelektual (Bapak Sadjuga), Kepala Sub Direktorat FRP (Bapak Sri Wahyono), serta Staff Pemrosesan Berkas Aplikasi Riset (Mbak Meylisa). Konten yang memenuhi *website* dibuat oleh bapak Direktur bersama Ka. Subdit, lalu penegmbang aplikasi *website* adalah staff pemrosesan berkas aplikasi riset. Dengan terkembangnya *website* ini, peneliti asing selaku penerima jasa merasa dimudahkan. Karena satu-satunya *website* resmi FRP ini, memiliki konten yang sangat jelas sebagai sumber informasi. *Website* ini dikembangkan dalam bahasa Inggris, sebagai bahasa internasional.

Narasumber selaku pengguna *website* merasa dimudahkan dalam bekerja, semenjak adanya *website* tersebut. Keberadaan *website* sebagai alat komunikasi jarak jauh bagi peneliti asing (*service receiver*), dengan FRP (*service provider*) membuat alur kerja menjadi semakin mudah. Dalam pelaksanaan setiap, tentu memiliki kelebihan dan kekurangannya

masing-masing. Kelebihan *website* FRP adalah memudahkan pegawai untuk berkomunikasi secara langsung dengan cepat kepada peneliti.

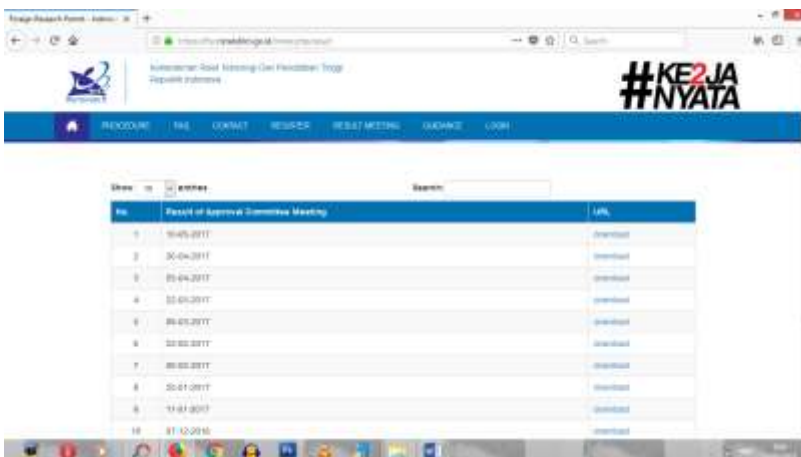
Namun terkadang, jaringan internet yang tidak menentu karena cuaca sering mengakibatkan *down server* yang membuat komunikasi menjadi sedikit terhambat. Kendala teknis seperti mati listrik, juga menjadi kendala bagi penerapan teknologi berupa media elektronik yang berbasis internet.

Pada bagian awal (*home page*) *website* terdapat pilihan menu yang dapat dibuka, meliputi; *home*, *procedures*, *FAQ (Frequently Asked Question)*, *contact*, *register*, *result meeting*, *guidance*, serta *login*. Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing *home page website* FRP.

1. *Home*: Tombol *home* berisi informasi mengenai FRP, meliputi; kontak, alamat Sekretariat, serta informasi mengenai peraturan terbaru di FRP
2. *Procedures*: Pada tombol *procedures* pengguna web akan mengetahui bagaimana prosedur penelitian asing di Indonesia, meliputi prosedur *pre arrival* (sebelum kedatangan) hingga *post arrival* (pasca kedatangan) di Indonesia. Dalam *home* ini juga terdapat persyaratan administratif yang harus dipersiapkan oleh peneliti asing, untuk melengkapi dokumen pendukung penelitian di Indonesia. Dalam *home* ini juga terdapat informasi, jika *website* tidak dapat diakses, maka peneliti dapat mengirimkan dokumen kepada pihak FRP melalui email.

3. *FAQ*: Pada *home* ini ditambahkan pertanyaan-pertanyaan yang paling sering ditanyakan oleh peneliti asing kepada FRP. Ketika pengguna web menekan tombol pertanyaan, maka akan muncul jawaban di bagian bawahnya. Hal ini tentu memudahkan dan mempercepat informasi yang didapatkan oleh pengguna web, karena akan lebih memperjelas informasi yang diberikan.
4. *Contact*: *Home contact* berisi alamat serta nomor kantor, nomor fax, serta alamat email FRP yang dapat dihubungi oleh pengguna web.
5. *Register*: Pada kolom *home register* terdapat form penelitian yang harus dilengkapi oleh peneliti asing, jika ingin mengambil penelitian di Indonesia. Data yang dilengkapi oleh penerima jasa layanan, akan otomatis masuk ke sistem administrator FRP untuk didata.
6. *Result meeting*: Pada kolom *home* ini terdapat informasi mengenai hasil rapat TKPIPA, rapat TKPIPA adalah rapat yang membahas apakah proposal yang diberikan diterima (*approval*), ditunda (*postpone*), atau ditolak (*rejected*).
7. *Guidance*: Pada kolom *home guidance* pengguna web akan menemukan surat edaran perizinan melakukan kegiatan penelitian, buku prosedur perizinan penelitian (dalam dua bahasa), serta leaflet (dalam bahasa Inggris).
8. *Login*: Home login membutuhkan username dan password yang hanya dimiliki oleh pegawai FRP selaku administrator *website*. Admin

berwenang mengedit data jika terdapat kekeliruan, berwenang menghapus data, dan menambahkan data yang kurang lengkap. Semua itu tentu dilakukan dengan persetujuan dari kedua belah pihak.



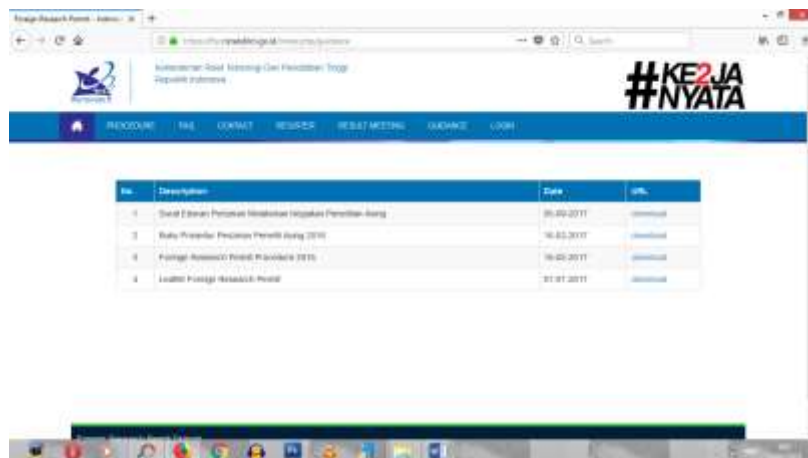
The screenshot shows the 'Frequently Asked Questions' section of the KE2JA website. The page header includes the logo of the Indonesian Ministry of Health, the text 'Kementerian Kesehatan Republik Indonesia', and the '#KE2JANYATA' hashtag. A navigation bar contains links for 'HOME', 'ABOUT', 'REGISTER', 'RESET/RETRY', 'GUIDANCE', and 'LOGIN'. The main content area lists seven questions with dropdown arrows:

- What kind of activities should be requested for research period?
- What kind of visa codes should be used for conducting research?
- Is there any similar visa for the spouse of an Indonesian or family members?
- How long is the maximum stay period of the visa number 310 and 317 will be issued?
- How many days the researcher and the family members must report to the local immigration office since their date of arrival in Indonesia?
- In which immigration office the researcher and his family members must report and make a KITAS (online stay permit)?
- How much is the KITAS fee should be paid to the immigration office?

The screenshot shows the 'Personal data' registration form on the KE2JA website. The page header is identical to the previous screenshot. Below the navigation bar, there is a warning message: "Disiapkan oleh: 1802.0007.17040 di: 03/04/2020 pukul: 09:00. Catatan: Hanya untuk keperluan pendaftaran. Pastikan data yang dimasukkan sudah benar. Setelah selesai, klik tombol 'Simpan'." Below this is the form itself, which includes the following fields:

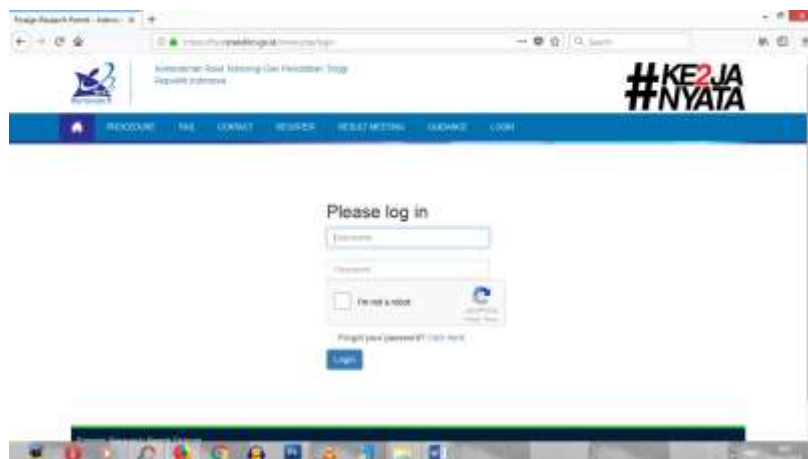
- Full name:** A text input field.
- Place, date of birth:** A text input field with a "show calendar" button.
- Passport no.:** A text input field.
- Date of passport validity:** A date picker with "show calendar" and "hide calendar" buttons.
- Nationality:** A dropdown menu.
- Phone number:** A text input field.

C.



The screenshot shows a web browser window displaying a website for "Kementerian Good Mining dan Pertambangan, Topp Departemen Indonesia". The page features a navigation menu with links for "BERICUTAN", "TAM", "KONTAK", "BERITA", "HASIL MEETING", "GALLERY", and "LOGIN". A table lists several events:

No.	Description	Date	URL
1	Good Mining Persepsi Masyarakat Terhadap Persepsi Persepsi Mining	01-02-2017	download
2	Badai Persepsi Persepsi Persepsi Mining 2017	16-02-2017	download
3	Forum Nasional Persepsi Persepsi Mining 2017	16-02-2017	download
4	Local Mining Persepsi Persepsi Mining	01-01-2017	download



The screenshot shows the same website as above, but with a login form displayed. The form is titled "Please log in" and includes fields for "Username" and "Password". There is a checkbox for "Remember me" and a "Forgot your password?" link. A "Login" button is at the bottom of the form.

C. Refleksi

Penggunaan teknologi sebagai *platform* dalam melakukan komunikasi jarak jauh, merupakan upaya yang penting untuk dilakukan oleh setiap instansi dalam bidang pelayanan. Hal ini menunjukkan cara penyampaian dan prinsip kondisional yang memungkinkan setiap penerima jasa dapat menerima jasa dimanapun dan kapanpun. FRP telah menerapkan penggunaan teknologi dengan sangat baik. Setiap dokumen yang menjadi persyaratan bagi peneliti asing untuk melakukan penelitian di Indonesia dapat dikirimkan melalui *website* ini. Hal ini juga mendukung gerakan *less paper* yang diupayakan oleh pemerintah. Hal ini juga sebagai upaya dalam menerapkan prinsip efisiensi dan efektifitas administrasi.

Sebelum diadakannya *website* FRP, seluruh persyaratan administratif dikirim melalui pos atau kantor distribusi luar negeri lainnya. Dengan membayar pajak pengiriman barang, serta pengecekan di bandara yang membuat dokumen terkadang rusak. Kondisi tersebut dijadikan bahan evaluasi oleh pimpinan FRP sehingga mengubah sistem menjadi berbasis internet. Hal ini merupakan salah satu bukti perhatian yang diberikan oleh FRP kepada pelanggan. Dokumen yang dikirim tersebut merupakan dokumen penting yang akan menentukan penelitian di Indonesia. Mengingat pentingnya dokumen tersebut, FRP menerapkan sistem berbasis teknologi ini.

Selain itu, dengan adanya sistem teknologi melalui *website* ini, akan meminimalisasi kesalahan informasi, data personal, atau proposal penelitian tersebut. Sistem *website* ini juga menghindari kesalahan pengetikan yang disebabkan oleh pegawai FRP. Penggunaan *platform* teknologi juga diterapkan sebagai upaya memberdayakan SDM kedalam kegiatan kerja yang lebih menantang, hal ini dikarenakan sebelum diadakannya *website* FRP, pegawai FRP harus mengetik dokumen tersebut secara manual. Banyaknya dokumen yang diketik ulang tentu akan menyita waktu pekerjaan yang seharusnya dapat digunakan bagi kegiatan yang lebih bermanfaat.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Staff Pemantau *Progress Report*, FRP



Agustinus Hadi

CATATAN LAPANGAN NO. 22

Hari/Tanggal : Selasa, 16 Januari 2018

Waktu : 15.10-15.32 WIB

Tema : Dokumentasi data agregat penerima layanan Perizinan penelitian oleh FRP dalam 5 tahun terakhir

A. Setting

Dokumentasi data agregat dilakukan di Sekretariat FRP dengan didampingi Kepala Sub Direktorat Perizinan Penelitian. Suasana sore menjelang jam pulang kerja tersebut cukup tenang. Tidak ada pengunjung yang hadir untuk mengurus izin penelitian asing. Suasana yang cukup tenang, membuat peneliti mudah memahami dokumentasi yang dilakukan.

Data agregat yang didokumentasikan berupa *soft copy* (*power point* dan *word*). Data agregat tersebut akan digunakan untuk laporan rapat bagi Direktur Hak Atas Kekayaan Intelektual. Data tersebut dihimpun dari beberapa data *excel* yang merupakan hasil rekapitulasi admin dari *website* FRP. Data agregat yang didokumentasikan ini, dikelompokkan berdasarkan bidang penelitian *life sciences* (ilmu hayati) yang merupakan salah satu bidang penelitian di Indonesia. Bidang penelitian di Indonesia meliputi; ilmu hayati sosio humaniora, ilmu

kebumian dan sebagainya. Data agregat dapat dibuat sesuai dengan aspek yang dibutuhkan.

B. Hasil

Dari hasil dokumentasi ini, peneliti mendapatkan beberapa informasi. Data agregat merupakan data hasil rekapitulasi per lima tahun (satu periode) yang dibuat oleh penyedia jasa, untuk mengetahui seberapa banyak jasa yang telah diberikan selama satu periode. Data agregat juga digunakan untuk memantau kenaikan atau penurunan pemberian jasa, dan dijadikan bahan analisis.

Data agregat *life sciences* (ilmu hayati) ini, merupakan data hasil penelitian asing tentang ilmu hayati yang telah dilakukan selama satu periode. Data ini dikelompokkan lagi menjadi; jumlah surat izin penelitian yang dikeluarkan, warga negara, bidang penelitian, profesi peneliti, dan data lain yang diperlukan.

Selain itu, data agregat dibuat untuk memudahkan informan yang ingin mengetahui jumlah penelitian di Indonesia dalam bentuk *pie chart* atau grafik. Data disajikan dalam bentuk *pie chart* atau grafik, agar memudahkan informan dalam melihat data berbentuk kuantitatif. Namun, untuk melihat data dari sudut pandang kualitatif, informan dapat membuat lembar kerja *excel* yang direkap oleh pegawai FRP. Selain pegawai FRP, data agregat sering ditanyakan oleh peneliti asing, hal ini untuk mengukur,

ilmu pengetahuan apa yang perlu di teliti atau yang jarang diteliti di Indonesia, sebagai ide penelitian.

C. Refleksi

Dari hasil dokumentasi ini, peneliti mendapatkan beberapa informasi penting yang sesuai dengan penelitian implementasi pelayanan prima pada pelayanan publik. Data agregat mungkin pimpinan memonitoring dan mengevaluasi hasil kinerja pegawai, dengan melihat kelonjakkan dan penurunan jumlah jasa setiap tahun.

Pelayanan yang prima adalah pelayanan yang memudahkan penerima jasa mendapatkan informasi terkait bidang jasa yang ditawarkan. Upaya FRP dalam membuat rekapitulasi berbagai sumber informasi adalah upaya yang tepat dalam mendukung kepuasan pelanggan.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Ka. Subdit Perizinan Penelitian



CATATAN LAPANGAN NO. 23

Hari/Tanggal : Kamis, 18 Januari 2018

Waktu : 10.14-10.37 WIB

Tema : Pengamatan mengenai cara pegawai FRP menangani keluhan pelanggan

A. Setting

Pengamatan ini dilakukan di Sekretariat FRP pada jam kerja. Pengamatan dilakukan tanpa waktu yang dapat direncanakan. Sebab, keluhan pelanggan tidak selalu hadir setiap hari. Pengamatan mengenai keluhan pelanggan di dokumentasikan dalam bentuk video singkat tanpa skenario, sehingga divideokan secara tidak sadar oleh pelanggan FRP. Namun hal ini sudah dengan persetujuan dari Kepala Seksi Administrasi FRP, Ibu Yetti Rochadiningsih.

Ibu Yetti berperan sebagai penyedia jasa layanan, yang saat itu bertugas sebagai *front line*. Keluhan yang datang dari pelanggan FRP biasanya langsung ditangani oleh Ka. Sie Administrasi, jika Ka. Sie Administrasi berada di tempat.

B. Hasil

Hasil dari pengamatan ini, peneliti mengamati bahwa pegawai FRP menangani keluhan dengan tenang dan komunikatif. Keluhan yang

disampaikan oleh pelanggan, mengenai dokumen izin kembali ke negaranya (*Exit Permit Only*) yang belum dikeluarkan oleh FRP, sedangkan passpor nya akan berakhir dalam 2 minggu lagi. Daerah penelitian peneliti asing tersebut berada di Kalimantan, sedangkan Sekretariat FRP berada di Jakarta.

Dengan tenang, Ka. Sie Administrasi FRP menjelaskan bagaimana prosedur pengeluaran EPO tersebut. Peneliti asing diharapkan melengkapi dokumen pengantar, berupa cap dari bagian imigrasi tempat penelitian yang ia lakukan. Cap tersebut merupakan bukti bahwa izin tinggal terbatas yang dilakukan oleh peneliti asing telah selesai. Setelah itu, peneliti asing tersebut diharapkan kembali ke FRP dengan mengkonfirmasi tanggal kembali, untuk mengurus dokumen kembali ke negaranya.

Pelayanan dilakukan dengan ramah dan sopan, pelanggan menjelaskan keluhannya dengan rasa takut, namun FRP memberikan pemahan produk dengan baik dan tenang. FRP mendengarkan keluhan pelanggan tanpa menyela pembicaraan, serta tidak menyalahkan pelanggan walaupun kesalahan berada pada pelanggan.

C. Refleksi

Dari hasil pengamatan tersebut, peneliti mendapatkan beberapa informasi menarik yang sesuai dengan penelitian ini. Tanggapilah keluhan

pelanggan dengan baik, sepintar apapun penyedia jasa layanan berdebat. Pelanggan tidak boleh berada pada pihak yang kalah, sekalipun kesalahan berada pada pihak pelanggan. Pelanggan merupakan pihak yang tidak mengetahui prosedur dengan baik. Untuk itulah, penyedia jasa layanan diharapkan memberikan pengetahuan produk dan prosedurnya dengan teliti, sabar, tenang, dan jelas.

Tidak ada permasalahan yang tidak memiliki solusi. Pegawai FRP memberikan rasa nyaman, tidak menuduh pelanggan, tidak menyalahkan pelanggan, serta tidak mencela pembicaraan. Hal ini merupakan salah satu penerapan wujud pelayanan prima. Yaitu, menempatkan pelanggan sebagai manusia yang harus dipenuhi kebutuhannya, bukan hanya sebagai mitra kerja yang setelah diberikan jasa maka tidak lagi dipertanggung jawabkan.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Kepala Seksi Administrasi FRP



Yetti Rochadiningsih

CATATAN LAPANGAN NO. 24

Hari/Tanggal : Kamis, 18 Januari 2018

Waktu : 11.15-11.45 WIB

Tema : Wawancara mengenai implementasi pelayanan prima ditinjau dari proses monitoring dan evaluasi

Narasumber : Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi (Entin Laelasari)

A. Setting

Wawancara kali ini dilakukan di Sekretariat FRP, dengan narasumber Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi, Ibu Entin Laelasari. Sebelum melakukan wawancara, peneliti telah berkoordinasi dengan Kepala Subdit Perizinan Penelitian, untuk mewawancarai beberapa pegawai FRP. Salah satu yang diberikan kewenangan untuk diwawancarai, adalah Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi. Wawancara ini memiliki tema monitoring dan evaluasi yang selanjutnya disebut monev.

Dua hari sebelum pelaksanaan wawancara, peneliti telah mengirimkan pertanyaan penelitian kepada narasumber, via *whatsapp*. Narasumber merespon pertanyaan yang peneliti berikan dengan baik. Terdapat beberapa pertanyaan yang narasumber tanyakan sebelum sesi wawancara dimulai. Peneliti menjelaskan maksud dan tujuan ditanyakannya pertanyaan tersebut. Setelah permasalahan selesai peneliti dan narasumber memulai wawancara.

Wawancara dilakukan di meja narasumber, yang berada di sebelah ruangan Kepala Subdit Perizinan Penelitian. Diatas meja kerja narasumber, terdapat media kerja yang biasa digunakan oleh narasumber untuk mengerjakan tugasnya. Meliputi; komputer, *printer*, beberapa jenis ordner, serta dokumen monitoring dan evaluasi.

B. Hasil

Dalam memulai wawancara kali ini, narasumber menjelaskan tupoksi diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan perizinan penelitian di Indonesia terlebih dahulu. Berikut ini merupakan penjelasan narasumber yang peneliti himpun dari dokumen yang narasumber berikan.

Tujuan monev

1. Mengkaji apakah kegiatan penelitian asing yang dilaksanakan telah sesuai dengan rencana seperti yang tertuang dalam proposal maupun MOU yang telah disepakati
2. Mengidentifikasi masalah yang timbul agar langsung dapat diatasi sehingga tidak terjadi permasalahan yang berkepanjangan terutama menyangkut masalah sampel yang akan ditransfer oleh peneliti asing ke luar negeri
3. Melakukan penilaian apakah pola kerja dan manajemen yang digunakan sudah tepat untuk mencapai tujuan

4. Mengetahui kaitan antara kegiatan dengan tujuan untuk memperoleh ukuran kemajuan

Manfaat Monev peneliti asing

1. Sebagai salah satu fungsi manajemen yaitu pengendalian atau supervise terhadap pemberian izin terhadap peneliti asing
2. Sebagai bentuk pertanggungjawaban (akuntabilitas) kinerja baik pihak couterpart maupun peneliti asing
3. Untuk meyakinkan pihak-pihak yang berkepentingan (terutama donor) bahwa kegiatan penelitian yang dilakukan telah sesuai dengan tujuannya
4. Membantu penentuan langkah-langkah yang berkaitan dengan kegiatan proyek selanjutnya.
5. Sebagai dasar untuk melakukan monitoring dan evaluasi selanjutnya.
6. Membantu untuk mempersiapkan laporan dalam waktu yang singkat
7. Mengetahui kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan menjaga kinerja yang sudah baik.
8. Sebagai dasar (informasi) yang penting untuk melakukan evaluasi proyek.

Aspek yang dimonev

1. Aspek masukan (input) proyek antara lain mencakup: peneliti, bahan, peralatan, jam kerja, data, kebijakan, manajemen dsb. yang dibutuhkan untuk melaksanakan kegiatan penelitian.
2. Aspek proses / aktivitas yaitu aspek dari penelitian yang mencerminkan suatu proses kegiatan penelitian, dalam hal ini adalah semua tahapan proses yang terdapat dilangkah-langkah metode penelitian.
3. Aspek keluaran (output), yaitu aspek penelitian yang mencakup hasil dari proses yang terutama berkaitan dengan kuantitas (jumlah) dari setiap tahapan yang ada di metode pengembangan sistem yang dipilih.

Metode Monev

1. Kunjungan langsung ke lokasi penelitian di stasiun penelitian Sumatra Orangutan Conservation Program (SOCP), Suaq Balimbing, Aceh Selatan & di Kawasan Balai Taman Nasional Gunung Leuser, Bukit Lawang, Kabupaten Langkat, Sumatra Utara
2. Mendengarkan Paparan pihak yang di monev dan berdiskusi dengan penelitiannya yang dilakukan di kantor Balai Taman Nasional Gunung Leuser
3. Melakukan observasi langsung terhadap obyek penelitian di lapangan, fasilitas yang digunakan dan prosedur penelitian yang dilakukan.

Monitoring dan evaluasi perizinan penelitian dilakukan dalam upaya mencegah adanya *illegal research* yang dapat meruhkan negara. Monitoring dilakukan secara rutin untuk mengukur sejauh mana perkembangan penelitian dari peneliti asing tersebut di Indonesia. Evaluasi dilakukan sebagai tindakan pencegahan masalahn, serta mencari solusi terbaik mengenai perbaikan pelayanan dikemudian hari.

C. Refleksi

Kegiatan monitoring dan evaluasi adalah kegiatan rutin yang berada di suatu instansi. Kegiatan monitoring rutin dilaksanakan untuk memantau pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai. Sedangkan kegiatan evaluasi biasa dikerjakan setelah program kerja selesai, untuk mengetahui perbaikan apa yang perlu dibuat, atau koreksi selama program dijalankan

Proses monev yang dilakukan oleh FRP telah baik. Monev yang dilakukan berkala, dan memiliki timeline yang jelas, akan membuat monitoring menjadi terfokus. Evaluasi yang diadakan pun dapat lebih efektif. Kegiatan monev yang dilakukan FRP secara rutin dan terbagi menjadi beberapa jenis mencirikan FRP organisasi yang bertanggung jawab. Tidak hanya ketika produk sudah diserahkan, tetapi juga memantau perkembangan penelitian asing di Indonesia. Kegiatan monev lapangan dapat memantau hambatan yang ditemui peneliti asing di

Indonesia. Hal ini juga merupakan bukti perhatian FRP kepada pengguna jasanya.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,

Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi, FRP

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Entin Laelasari', with a small mark above the final 'i'.

Entin Laelasari

Lampiran 8

KLASIFIKASI DATA

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	
1.	Kualitas Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	1. Sudah berapa lama FRP menerapkan standar kualitas pelayanan prima?	KI1	A1	FRP menerapkan standar pelayanan prima sejak tahun 2012, yaitu sejak pertama kali mendaftarkan standar ke ISO	Dokumen ISO FRP 9001:2015, telah tertuang didaftarkannya ISO FRP sejak tahun 2012 dengan versi pertama ISO 9001:2008, saat ini sertifikat ISO FRP adalah ISO 9001:2015	Dokumen ISO versi 9001:2008 tahun 2012 adalah dokumen pertama FRP, lalu diperbarui menjadi ISO 9001:2015	
			KI2		Sejak didaftarkannya ke lembaga ISO			
			KI3		Sudah sejak pertama kali menjadi lembaga pemberian izin penelitian, namun dibakukan sejak didaftarkan ke ISO			
		2. Siapa saja pihak yang terlibat dalam melaksanakan pelayanan prima di FRP?	KI1	A2	Seluruh pegawai FRP, dan Tim Koordinasi Pemberi Izin Penelitian Asing			
			KI2		Seluruh pegawai internal FRP			

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		FRP dan <i>stake holder</i> lain seperti imigrasi, BPPT, Kemenristek, KLHK, mitra kerja penelitian di Indonesia (LIPI, IPB) dsb		
		3. Siapa saja yang termasuk dalam pihak internal yang terlibat kualitas pelayanan prima di FRP?	KI1	A3	Seluruh pegawai FRP yang bekerja secara langsung di Sekretariat, dengan <i>jobdesc</i> masing-masing		
	KI2		Seluruh pegawai FRP yang berada di Sekretariat				
	KI3		Direktur HAKI, Ka. Subdit Perizinan Penelitian, Ka. Sie Monev, Ka. Sie Administrasi, dan 9 staff FRP lainnya				
		4. Siapakah yang berwenang menetapkan <i>positioning</i> kebutuhan SDM pada pihak internal pelayanan?	KI1	A4	Kemenristekdikti, melalui Menteri dan analisis kebutuhan yang diajukan kepada biro SDM Kemenristekdikti		
	KI3		Pemimpin FRP				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Pemimpin FRP melalui analisis kebutuhan		
		5. Siapa saja pihak eksternal yang terlibat dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?	KI1	A5	Kementerian Riset dan Teknologi, BPPT, LIPI, LAPAN, Badan Informasi Geospasial, BAIS TNI, Kemhan, Setneg, Mabes POLRI, Kemendagri, Kementerian ESDM, Kemlu, Kemdikbud, KKP, Kertan, KLHK, Kemkumham (Ditjen Imigrasi), dan Kemkes serta Lembaga Biologi Molekuler Eijkman		
	KI2		Pihak yang terlibat secara tidak langsung dalam proses pelayanan, misal imigrasi, kemendagri dll				
	KI3		Pihak eksternal adalah pihak yang tidak berada di Sekretariat FRP, namun memiliki andil dalam pelayanan, seperti LAPAN, Imigrasi, BPPT				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		6. Siapa saja yang menjadi penerima jasa dari FRP?	K11 K12 K13	A6	Peneliti asing selaku pelanggan Peneliti asing Peneliti asing dan mitra kerja		
		7. Apakah terdapat dasar hukum yang mengatur tentang pelayanan pada bagian perijinan penelitian asing (FRP)?	K11	A7	Dasar hukum yang mengatur cukup banyak, 1. UU No. 18 Tahun 2002, PP No. 41 Tahun 2006, PP No. 13 Tahun 2004, Permenristek No. 08/M/PER/IX/2007, Permenristek No. 09/M/PER/XII/2007, Permenristek No. 59 Tahun 2016, Permenristek No. 4 Tahun 2017, Permenristek No. 14 Tahun 2017, 9. Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kemenristekdikti No. 52/E/KPT/2016		Buku prosedur pelayanan penelitian FRP, seluruh dasar hukum tertuang dalam buku prosedur penelitian yang dapat dimiliki oleh seluruh pelanggan RP secara gratis

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI2		9. Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kemenristekdikti No. 52/E/KPT/2016, Prosedur penelitian, dan beberapa peraturan menteri riset dan teknologi		
			KI3		Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kemenristekdikti No. 52/E/KPT/2016 , Standar pelayanan ISO		
		8. Bagaimana prosedur pelayanan di FRP?	KI2	A8	Prosedur telah tertuang dalam leaflet, dan buku prosedur, meliputi <i>pre arrival</i> dan <i>post arrival</i>	Cara pegawai FRP memberikan pelayanan langsung di kantor, dimulai dari menyapa pelanggan dan menanyakan kabarnya, lalu menanyakan keperluan	Maklumat pelayanan, maklumat pelayanan merupakan dokumen yang menunjukkan budaya pelayanan di FRP, sebagai acuan dalam memberikan pelayanan
			KI3		Standar ISO menjadi standar pelayanan internasional, dibagi lagi menjadi pedoman mutu, pelayanan dll		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Prosedur pelayanan terdapat dalam buku prosedur, <i>leaflet</i> , dokumen ISO	pelanggan	
		9. Dimanakanah prosedur pelayanan FRP dapat ditemukan?	KI1	A9	Di buku prosedur penelitian, di <i>leaflet</i> penelitian FRP, di <i>website FRP</i>		Mendokumentasikan buku prosedur pelayanan penelitian FRP, memastikan prosedur pelayanan telah dicantumkan dengan jelas
	KI2		Di <i>standing banner</i> FRP, di <i>website</i> FRP, di buku prosedur pelayanan FRP, di <i>leaflet</i> FRP				
	KI3		Di <i>website</i> FRP, buku pelayanan penelitian, dan <i>leaflet</i> FRP				
		10. Siapa yang berwenang menetapkan standar dan prosedur pelayanan di FRP?	KI2	A10	Prosedur pelayanan ditetapkan oleh Direktur HAKI, kepala subdit perizinan penelitian, serta peraturan menteri		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Prosedur pelayanan ditetapkan oleh pimpinan perizinan penelitian, menteri riset dan teknologi, untuk standar pelayanan dan pegawai ditetapkan secara internal		
			IP1		Prosedur pelayanan ditetapkan oleh Direktur HAKI, kepala subdit perizinan penelitian, serta peraturan menteri		
		11. Apa saja permasalahan yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan?	KI2	A11	Permasalahan yang sering terjadi lebih kepada kendala teknis, seperti mati listrik, <i>down server</i>	Cara pegawai FRP menangani keluhan pelanggan. Biasanya terjadi karena informasi yang kurang, dan kurangnya pengetahuan pelanggan akan prosedur	
			KI3		Permasalahan paling sering terjadi pada kendala teknis, mati lampu. Tidak ada permasalahan yang besar		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Permasalahan karena hal teknis diluar kontrol FRP, selain itu mungkin pelanggan yang mendapatkan informasi rumpang	penelitian asing di Indonesia	
		12. Bagaimana cara menangani permasalahan tersebut?	KI2	A12	Kendala teknis biasanta tidak terlalu lama, sehingga cukup menunggu saja	Cara pegawai FRP menangani keluhan pelanggan, pada pengamatan ini peneliti mengamati cara FRP menangani keluhan pelanggan, pegawai FRP menangani dengan tenang dan menanyakan keluhannya	
	KI3		Jika kendala listrik mati lama, maka segera menghubungi teknisi BPPT				
	IP1		Kurang informasi yang biasa didapatkan pelanggan, biasa ditangani dengan membangun komunikasi yang baik				
		13. Apa saja kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?	KI3	A13	Waktu, terlebih ketika ada perubahan versi ISO, maka harus menyesuaikan dengan kebutuhan pelayanan		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Sejauh ini tidak ada, karena komunikasi antar pegawai lancar dan lingkungan kerja sehat		
			IP2		Tidak ada selama lingkungan kerja mendukung, dan sehat		
		14. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam menerapkan kualitas pelayanan prima tersebut?	KI3	A14	Melakukan pelatihan, berupa <i>training</i> kepada pegawai dan bekerja sama dengan ISO		
		IP1	Membangun komunikasi dan koordinasi yang baik antar pegawai				
		IP2	Menjalin kerjasama dan kedekatan personal antar pegawai				
		15. Apakah terdapat standar penyediaan sarana dan prasarana dalam menerapkan kualitas pelayanan prima di FRP?	KI1	A15	Ya. Standar pelayanan terdapat dalam <i>customer satisfaction</i> . Hal ini tercantum dalam standar pelayanan publik		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI2		Ya. Semua hal mengenai pelayanan tercantum dalam dasar hukum pelayanan publik		
			KI3		Ya. Terdapat dalam dasar hukum yang mengatur prosedur pelayanan		
		16. Bagaimana menjaga kualitas sarana dan prasarana agar tetap mendukung kualitas pelayanan?	KI1	A16	Menggunakan dengan baik, dan melakukan perawatan rutin, mengecek secara berkala kondisi sarana dan prasarana		
			KI2		Melakukan perawatan rutin dan mengecek kondisi setiap ingin digunakan		
			KI3		Melihat waktu pemakaian, melakukan perawatan rutin, dan mengecek secara fisik kondisi sarana dan prasarana		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		17. Apa tujuan diterapkannya kualitas pelayanan prima di FRP?	KI1	A17	Menjadi organisasi yang dipercaya, profesional, dan bertanggung jawab		
			KI3		Meningkatkan citra yang baik dimata publik		
			IP1		Menjaga amanat dan wewenang dari pemerintah, membangun pemerintahan yang bersih dan baik		
		18. Apakah terdapat standar Pelayanan Minimal (SPM) di FRP?	KI1	A18	Ya. Standar pelayanan minimal mengikuti aturan SPM PNS		Maklumat pelayanan yang terpampang di ruang tunggu FRP membuat pelanggan dapat mengetahui standar pelayanan yang harus diberikan
			KI3		Ya. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan		
			IP1		Ya. Mengikuti kebijakan perundang-undangan		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		19.	Apa sanksi yang diberikan bagi pegawai yang tidak menerapkan SPM?	KI1	A19	Sanksi normatif saja, seperti teguran secara pribadi, secara lisan, dan baik-baik. Untuk sanksi lebih besar itu merupakan kebijakan direktur HAKI	
			KI3		Memberikan teguran secara lisan, dan dengan cara yang sopan. Namun jika sudah fatal maka itu merupakan kewenangan pimpinan		
			IP1		Memberikan teguran secara lisan, tidak menyakiti perasaan, dan memberikan contoh yang baik		
		20.	Bagaimana sistem penilaian kualitas pelayanan prima di FRP?	KI1	A20	Sistem penilaian kualitas pelayanan dinilai dari hasil <i>customer satisfaction</i> , serta penilaian ISO	Hasil <i>customer satisfaction</i> FRP, selalu mencapai angka 8, bahkan 9 pada beberapa kesempatan

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI2		Hasil monitoring dan evaluasi, hasil <i>customer satisfaction</i> , dan ISO		
			KI3		<i>Customer satisfaction</i> dan hasil penilaian ISO		
			IP2		Penilaian kualitas pelayanan paling besar dari <i>customer satisfaction</i> , penialain lain yang berpengaruh adalah penilaian ISO		
		21. Apakah FRP telah mendaftarkan standar pelayanan kepada International Organization of Standarization (ISO)?	KI1	A21	Ya, sejak tahun 2012 hingga sekarang		
			KI2		Ya, telah terdaftar dalam standarisasi ISO		
			IP2		Ya, sudah sejak sebelum saya menjadi pegawai disini, sekitar tahun 2012		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	
		22.	Apa saja dokumen yang perlu dipersiapkan dalam mendaftarkan standa ke ISO?	K11	A22	Dalam mendaftarkan ISO ke organisasi terkait kami menggunakan jasa konsultas. Dokumen yang diperlukan meliputi laporan masing-masing bagian, prosedur pelayanan, <i>customer satisfaction</i> , sejarah organisasi FRP, jumlah pegawai FRP, serta masing-masing <i>jobdescnya</i> . Dokumen paling banyak ada pada laporan masing-masing pegawai		Dokumen ISP 9001:2015 yang merupakan dokumen ISO dengan versi terbaru. Dokumen ISO terdiri dari 10 bab, dengan judul yang tertera pada bagian atas bab
			K12		Dokumen monitoring dan evaluasi, setiap akhir tahun. Karena sertifikat harus diperpanjang oleh ISO			

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP2		Dokumen <i>progress report</i> , aplikasi yang diberikan oleh pengguna jasa, penilaian terhadap pelayanan pegawai FRP, laporan akhir tahun, jumlah aplikasi yang diterima dll		
		23. Apakah terdapat kendala dalam mendaftarkan standar ke ISO?	KI1	A23	Tidak ada kendala berarti, hanya saja cukup memakan waktu dalam mempersiapkannya, sehingga pekerjaan yang sedang dijalankan agak terhambat		
	KI2		Rumit, karena dokumen yang perlu disiapkan sangat banyak				
	IP2		Kendala yang paling terasa adalah kerumitan karena banyaknya dokumen yang perlu disiapkan, sehingga khawatir ada yang terlewat				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		24. Sudah berapa lama FRP mendaftarkan standar pelayanan ke ISO?	K11	A24	Sejak tahun 2012, sudah 5 tahun		
			K12		5 tahun terakhir, namun sudah 2 versi ISO yang diterapkan		
			IP2		5 tahun		
		25. Bagaimana review hasil standardisasi ISO terhadap FRP?	K11	A25	<i>Review</i> yang didapat bagus, hasil <i>customer satisfaction</i> pun bagus, sehingga dinyatakan <i>certified</i>		
			K12		Bagus, sesuai dengan standar internasional		
			IP2		Bagus, karena tidak ada teguran dari pemimpin, dan sudah dinyatakan <i>certified</i>		
		26. Apakah sifat pelayanan yang diterapkan oleh FRP, <i>closed service</i> atau <i>opened service</i> ?	K11	A26	Lebih banyak menggunakan sistem <i>open service</i> karena semua proses terlihat oleh konsumen		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Bagi pelayanan <i>front line</i> lebih banyak mengedepankan <i>open service</i>		
			IP2		Walaupun <i>progress report</i> dilakukan secara <i>off desk</i> tetapi termasuk kedalam pelayanan <i>open serive</i> , karena konsumen dapat mengetahui <i>progress</i> pelayanan penelitiannya		
		27. Bagaimana pelanggan dapat mengetahui aspek <i>transparansi</i> dalam pelayanan di FRP?	KI1	A27	Sebelum melakukan pembayaran, pelanggan telah melihat buku prosedur, dan <i>leaflet</i> dengan dasar hukum peraturan perundang-undangan		Data agregat penerima layanan perijinan penelitian oleh FRP dalam 5 tahun terakhir, data ini memungkinkan pelanggan mengetahui jumlah penelitian dengan bidang penelitian paling banyak selama 5 tahun
			KI3		Setelah melakukan pembayaran, pelanggan akan mendapatkan <i>receipt</i> hasil pembayaran		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Sejak januari 2017, pelanggan akan membayar biaya penelitian melalui rekening resmi Dirjen Risbang. Menurut saya, hal tersebut cukup transparan		
		28. Apakah terdapat biaya yang harus dibayar oleh penerima jasa pelayanan?	KI1	A28	Ya. Biaya disesuaikan dengan jabatan peneliti asing, atau instansi yang menanggung jawabi		
	KI2		Ya. Biaya disesuaikan dengan jabatan peneliti asing				
	KI3		Ya. Besaran biaya yang harus dibayar, sudah tertera pada <i>leaflet</i> atau buku prosedur.				
	IP1		Ya. Dapat dilihat di <i>leaflet</i> atau buku prosedur pelayanan penelitian				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		29.	Bagaimana bentuk akuntabilitas dana tersebut kepada pelanggan?	KI1	A29	Bentuk akuntabilitas dana dibuat oleh Dirjen Risbang	
				KI2		Secara umum bentuk akuntabilitas dana dibuat oleh bendahara risbang, untuk FRP hanya membuat laporan PNB (Pendapatan Negara Bukan Pajak) yang telah diterima	
				KI3		Ya, bentuk akuntabilitas dana dibuat laporannya oleh Ka. Sie monev untuk diserahkan kepada Dirjen Risbang	
				IP1		Ya, bentuk akuntabilitas dana dibuat laporannya oleh Ka. Sie monev untuk diserahkan kepada Dirjen Risbang	

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		30. Bagaimana cara FRP mengondisikan waktu untuk memberikan jasa dan bertatap muka dengan pelanggan?	KI1	A30	Pelanggan dapat mengonfirmasi kehadiran ke Sekretariat melalui <i>email</i> FRP.		
			KI3		Pelanggan dapat mengonfirmasi kehadiran secara langsung, menelepon, atau melalui <i>email</i>		
			IP1		Setelah proposal penelitian dinyatakan disetujui, maka pelanggan akan diberikan <i>email</i> pemberitahuan, lalu membalas <i>email</i> kapan akan datang ke Sekretariat		
			IP2		Pelanggan dapat mengonfirmasi kehadiran ke FRP <i>by email</i> , namun FRP telah memberitahukan terlebih dahulu kapan waktu yang memungkinkan untuk bertemu		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		31. Apakah pelanggan dapat menerima layanan informasi diluar pelayanan langsung? Misal <i>e-mail, website</i> , atau secara personal kepada karyawan FRP?	KI1	A31	Ya, <i>email</i> adalah media yang paling sering digunakan untuk melakukan kontak dengan peneliti, <i>website</i> FRP juga aktif, namun kami lebih menyarankan secara <i>email</i>		
			KI3		Ya, bagi pelanggan yang sudah sering melakukan penelitian di Indonesia, mitra kerja biasa menghubungi secara personal untuk mengetahui <i>progress report</i>		
			IP1		Ya, <i>email</i> merupakan media yang paling aktif untuk dihubungi, namun tetap pada jam operasional kantor		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP2		Ya, pelanggan dapat menanyakan <i>progress report</i> melalui <i>email</i> pada jam kerja kantor, atau secara personal diluar jam kerja, namun tidak dijamin <i>fast repsonse</i>		
		32. Apakah terdapat kotak saran di FRP?	KI1	A32	Secara manual tidak ada kotak saran yang berbentuk fisik. Namun, saran pelanggan kami tampung dan dapat ditulis pada kolom komentar di aplikasi <i>customer satisfaction</i>		
			KI2		Pernah direncanakan pembuatan kotak saran manual, namun sampai saat ini belum ada. Saran dapat disampaikan langsung, namun jika segan dapat melalui aplikasi <i>customer satisfaction</i>		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Tidak ada kotak saran berbentuk fisik, namun saran dapat disampaikan langsung, melalui <i>quesioner customer satisfaction</i>		
		33. Bagaimana pengolahan saran dan masukan atas pelayanan di FRP?	KI1	A33	Saran yang telah masuk di <i>customer satisfaction</i> akan dihimpun, dan dibuat laporan per bulan. Saran tersebut juga akan dijadikan laporan bagi standardisasi ISO		
			KI2		Saran yang masuk akan diperbaiki dan dikoreksi apakah terdapat standar yang belum terpenuhi, lalu akan kami laksanakan		
			KI3		Dibuat laporan per bulan, lalu dihimpun lagi per tahun melalui <i>quesioner customer satisfaction</i> untuk penilaian ISO		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		34.	Apa saja hak yang didapatkan oleh pelanggan terhadap pelayanan FRP?	KI1	A34	Menerima jasa berupa dokumen penunjang penelitian, disesuaikan dengan proposal penelitian yang diajukan	
			KI3		Mendapatkan informasi, produk layanan jasa, serta mendapatkan pelayanan yang baik		
			IP1		Mendapatkan produk berupa surat-surat penunjang penelitian, layanan yang baik, serta informasi		
		35.	Apa saja kewajiban yang perlu ditunaikan pelanggan atas pelayanan yang diberikan FRP?	KI1	A35	Menunaikan biaya pembayaran yang dibayarkan melalui rekening bank Dirjen Risbang, melengkapi dokumen penelitian di Indonesia	

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Menaati peraturan dan memenuhi persyaratan penelitian di Indonesia		
			IP1		Membayar biaya penelitian, memenuhi syarat penelitian di Indonesia, serta mentaati peraturan		
		36. Manfaat apa yang didapatkan oleh FRP dari kepuasan pelanggan atas kualitas prima?	KI1	A36	Mendapatkan citra yang baik dan profesional dimata masyarakat		
	KI3		Mendapatkan kepercayaan dan hubungan yang baik dengan pelanggan				
	IP1		Mendapatkan kepercayaan dan jauh dari permasalahan				
		37. Apakah pernah terdapat permasalahan antara FRP dengan stake holder lainnya	KI1	A37	Permasalahan yang terjadi sangat minor, dan dapat ditangani dengan baik. Seperti kurangnya informasi		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		yang menghambat proses pelayanan??	KI2		Kendala biasanya terjadi pada komunikasi saja, tidak ada kendala yang berarti karena koordinasi yang baik		
			KI3		Tidak ada permasalahan yang besar, biasanya hanya kurangnya koordinasi, namun itupun sangat jarang		
			IP1		Pembuatan visa yang terlambat, dan penulisan dokumen visa yang salah, pernah terjadi namun tidak sering		
		38. Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?	KI1		Meningkatkan kinerja pegawai, kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan		
			KI2	A38	Memantau perkembangan penelitian asing di Indonesia, agar tidak terdapat penyimpangan		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Menghindari permasalahan yang terjadi, dan menjaga nama baik instansi		
			IP2		Meningkatkan kualitas pelayanan, serta mem		
		39. Apakah terdapat kegiatan monitoring terhadap pelayanan yang diberikan?	KI1	A39	Tidak ada kegiatan monev khusus terhadap pelayanan, kegiatan monitoring pelayanan di lihat dari hasil <i>customer satisfactor</i> saja		
			KI2		Tidak ada kegiatan monitoring dan evaluasi secara khusus terhadap pelayanan		
			IP2		Tidak ada kegiatan monev khusus untuk pelayanan, kegiatan monev biasanya untuk memantau perkembangan penerima jasa		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		40. Bagaimana merencanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan di FRP?	KI1	A40	Kegiatan monev dilakukan menindaklanjuti jumlah produk dan izin penelitian yang telah diberikan		
			KI2		Kegiatan monev dilakukan sesuai dengan analisis kebutuhan		
			IP2		Kegiatan monev dilakukan sesuai dengan analisis kebutuhan, namun tetap aja standar minimal pelaksanaannya		
		41. Berapa kali kegiatan monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh FRP?	KI1	A41	Tergantung jenis monev yang dilaksanakan, bagi monev <i>progres report</i> dilaksanakan setiap 3 bulan sekali, bagi monev <i>final report</i> dilaksanakan sesuai dengan jumlah mitra kerja besar yang bekerja sama		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI2		Tergantung jenis monev yang dilaksanakan, bagi monev <i>progres report</i> dilaksanakan setiap 3 bulan sekali, bagi monev <i>final report</i> dilaksanakan sesuai dengan jumlah mitra kerja besar yang bekerja sama		
			IP2		Tergantung jenis monev yang dilaksanakan, bagi monev <i>progres report</i> dilaksanakan setiap 3 bulan sekali, bagi monev <i>final report</i> dilaksanakan sesuai dengan jumlah mitra kerja besar yang bekerja sama		
		42. Bagaimana <i>review</i> hasil dari monitoring dan evaluasi terakhir yang dilaksanakan	KI1	A42	Baik, seluruh hasil monev baik dan tidak permasalahan yang berarti		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		oleh FRP?	KI2		Hasil monev baik, ada beberapa penyimpangan oleh peneliti asing yang <i>illegal</i> namun dapat tertangani dengan baik		
			IP2		Baik, hasil monev selalu dibuat catatan sehingga dapat di evaluasi		
		43. Bagaimana tindak lanjut dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh FRP?	KI1		Temuan yang negatif dievaluasi, sedangkan temuan-temuan yang positif dikembangkan		
			KI2	A43	Dibuat laporan hasil monev, lalu di kembangkan hal-hal yang positif, dan diberikan solusi terhadap temuan negatif		
			IP2		Hasil monev dibakukan dalam catatan rapat oleh notulensi, dan di <i>share</i> kepada seluruh pegawai FRP		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		44. Apakah manfaat diadakannya monitoring dan evaluasi pelayanan bagi FRP?	KI1	A44	Meningkatnya kinerja pegawai, memperlancar komunikasi dan koordinasi antar pegawai		
			KI2		Menghindari kesalahan dalam pelaksanaan kegiatan, mempertahankan kepuasan pelanggan		
			IP2		Mendapatkan solusi dari temuan negatif sehingga permasalahan tidak meluas, mempertahankan citra baik FRP		
		45. Bagaimana mengevaluasi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan?	KI1	A45	Dengan menilai hasil <i>customer satisfaction</i> dan mengecek <i>timeline</i> penyelesaian tugas secara berkala		
			KI2		Dengan mengecek waktu penyelesaian tugas, apakah sesuai tanggal atau tidak		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Dengan mengecek kesesuaian antara pemberian tugas, dengan tugas yang dikerjakan		
			IP2		Menilai kepuasan pelanggan, karena pelanggan adalah orang yang merasakan nilai guna suatu barang		
2.	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>) Pada Pelayanan Publik	1. Berapa jumlah pegawai dalam pelayanan publik di FRP?	KI1	B1	10 orang pegawai lama dengan 2 orang masih uji coba		
			KI2		12 orang		
			KI3		12 orang		
		2. Bagaimana proses menganalisis kebutuhan SDM pegawai di FRP?	KI1	B2	Dengan melihat proposal penelitian yang diajukan		
			KI2		Dengan melihat tujuan penelitian di Indonesia		
			KI3		Melalui proposal yang diajukan, terutama bagi tempat penelitian		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Menganalisis proposal yang diajukan, serta melihat apakah membawa keluarga ke Indonesia, atau sendiri		
			IP2		Melalui proposal yang diajukan		
		3. Apakah <i>job specification</i> yang telah ditetapkan oleh pimpinan mendukung pelayanan publik yang prima?	KI2	B3	Ya, sangat tepat karena tidak pernah terjadi <i>over leaping</i>		
	IP1		Ya, sangat mendukung karena pembagian tugas jelas dan sesuai kompetensi masing-masing				
	IP2		Ya, sangat mendukung karena alur kerja menjadi lebih jelas, dan terarah				
		4. Apakah terdapat maklumat pelayanan yang diterapkan oleh FRP?	KI1	B4	Ya, maklumat pelayan dipampang di ruang tunggu pelanggan		Maklumat pelayanan, berisi standar dan budaya pelayanan FRP,

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Ya, karena maklumat pelayanan merupakan standar utama dari suatu pelayanan		salah satunya adalah melayani dengan tulus
			IP1		Ya, terdapat		
		5. Apakah motto pelayanan FRP?	KI1	B5	Cepat, tepat, transparan		
			KI3		Cepat, tepat, transparan		
			IP1		Cepat, tepat, transparan		
		6. Dimana pelanggan dapat mengetahui informasi tentang organisasi maupun pelayanan yang diberikan oleh FRP?	KI1	B6	Di buku prosedur penelitian, di leaflet penelitian FRP, di website FRP		Leaflet prosedur pelayanan oleh FRP, leaflet adalah bentuk ringkas dari buku prosedur penelitian
			KI2		Di buku prosedur penelitian, di leaflet penelitian FRP, di website FRP		
			KI3		Di buku prosedur penelitian, di leaflet penelitian FRP, di website FRP		
			IP1		Di buku prosedur penelitian, di leaflet penelitian FRP, di website FRP		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP2		Di buku prosedur penelitian, di leaflet penelitian FRP, di website FRP		
		7. Apa saja media yang digunakan oleh FRP dalam mendukung pelayanan prima?	KI1	B7	Website FRP, sarana dan prasarana yang sesuai dengan ISO		
	KI2		Email, telepon kantor, website FRP				
	KI3		Website FRP				
	IP1		Website FRP				
	IP2		Website FRP				
		8. Apa saja jenis rapat yang ada dalam kegiatan pelayanan di FRP?	KI1	B8	Rapat TKPIPA, rapat monitoring dan evaluasi <i>progress report</i> , rapat monev <i>final report</i>		Matriks rapat TKPIPA, adalah bahan rapat yang akan dilaksanakan meliputi materi yang akan dibahas, serta ringkasan proposal penelitian yang masih diragukan untuk diberikan izin oleh FRP
	KI2		Rapat TKPIPA, rapat monitoring dan evaluasi <i>progress report</i> , rapat monev <i>final report</i>				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Rapat TKPIPA, rapat monitoring dan evaluasi <i>progress report</i> , rapat monev <i>final report</i>		
		9. Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Dalam Kantor (RDK)?	KI1	B9	Rapat RDK hanya sebutan saja bagi rapat yang dilakukan mendadak dengan bahasan seputar isu internal dan urgensi yang tinggi. Seluruh pegawai FRP		
	KI2		Seluruh pegawai FRP				
	KI3		Seluruh pegawai FRP, dan pihak lain jika diperlukan				
		10. Berapa kali diadakan RDK dalam satu tahun evaluasi?	KI1	B10	Tidak menentu, kadang satu bulan satu kali atau bahkan dapat terjadi triwulan sekali, tergantung isu yang sedang berkembang		
	KI2		Tergantung tingkat urgensi				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Tergantung dari arahan pimpinan mengenai bahasan suatu hal		
		11. Apa saja materi yang dibahas dalam RDK di FRP?	KI1	B11	Biasanya seputar evaluasi kinerja pelayanan, penyimpangan dalam pelaksanaan penelitian asing, penelitian asing yang <i>illegal</i>		
			KI2		Laporan penelitian asing yang tidak sesuai dengan rapat TKPIPA		
			KI3		Penyimpangan selama pelaksanaan pelayanan		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		12. Siapa saja yang terlibat dalam Rapat Tim Koordinasi Pemberian Izin Penelitian Asing (TKPIPA)?	K11	B12	Pegawai FRP serta stake holder TKPIPA seperti Kementerian Riset dan Teknologi, BPPT, LIPI, LAPAN, Badan Informasi Geospasial, BAIS TNI, Kemhan, Setneg, Mabes POLRI, Kemendagri, Kementerian ESDM, Kemlu, Kemdikbud, KKP, Kemtan, KLHK, Kemkumham (Ditjen Imigrasi), dan Kemkes serta Lembaga Biologi Molekuler Eijkman.		
			K12		FRP dan stake holder lain yang terkait		
			K13		FRP dan beberapa petinggi instansi yang berwenang		
		13. Berapa kali diadakan TKPIPA dalam satu tahun evaluasi?	K11	B13	Dua minggu sekali		
			K12		Satu bulan dua kali		
			K13		Setiap dua minggu sekali		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		14. Apa saja materi yang dibahas dalam rapat TKPIPA di FRP?	KI1	B14	Perizinan penelitian yang masih diragukan, seputar tanya jawab dengan instansi yang akan menangani kegiatan penelitian di Indonesia	Cara pegawai FRP dengan Tim Koordinasi Pemberi Izin Peneliti Asing (TKPIPA) melaksanakan rapat TKPIPA, pengamatan dilakukan dengan melihat alur komunikasi yang terjadi antara penerima jasa dengan TKPIPA	Matriks rapat TKPIPA 10 Januari 2018, matriks TKPIPA dibagi menjadi dua jenis; matriks rapat dan matrik hasil. Studi dokumentasi hanya mendokumentasikan matriks rapat
		KI2	Proposal penelitian yang diragukan pemberian izinnya				
		KI3	Klarifikasi dari sumber terkait mengenai penelitian yang akan dilakukan di Indonesia				
		15. Selain rapat, apa saja program kerja FRP yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik?	KI1	B15	Kegiatan monitoring dan evaluasi ke lapangan, kegiatan monev bersama mitra kerja, serta kegiatan pelatihan dari ISO		
			KI2		Kegiatan pelatihan pelayanan yang diberikan oleh ISO		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Kegiatan monitoring dan evaluasi bersama mitra kerja, monev lapangan, biasanya terdapat rapat yang membahas kinerja		
			IP2		Kegiatan pelatihan pelayanan oleh ISO		
		16. Bagaimana cara FRP menganalisis kebutuhan yang diperlukan pelanggan dalam pelayanan?	KI1	B16	Sebagai pemimpin menganalisis, apakah terjadi <i>over leaping</i> dalam pembagian tugas kepada pegawai, jika iya maka akan menyampaikan saran ke Biro SDM, maka biro SDM kemenristek akan mencari solusi		
			KI2		Ini merupakan kewenangan pimpinan untuk menganalisis		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Ini merupakan kewenangan pimpinan, biasanya pimpinan akan mengajukan permintaan ke biro SDM, lalu nanti diproses secara sistem pemerintahan		
			IP1		Karena instansi pemerintah, maka sistem pemerintahan yang akan menganalisis kebutuhan		
			IP2		Pimpinan bertugas menganalisis kebutuhan, pimpinan mengajukan permintaan ke SDM lalu diproses secara pemerintahan		
		17. Apa saja standar yang diberlakukan bagi pegawai FRP?	KI1	B17	Standar yang paling banyak diterapkan adalah standar ISO		Dokumen ISO FRP 9001:2015, berisi pedoman mutu dan

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		(Standar PNS, standar internal, standar internasional)	KI3		Standar ISO menjadi standar pelayanan internasional, dibagi lagi menjadi pedoman mutu, pelayanan dll		alur kerja yang ada di FRP
			IP1		Standar ISO		
			IP2		Standar ISO		
		18. Bagaimana prosedur pelayanan prima yang dilakukan oleh FRP?	KI3	B18	Melayani pelanggan mulai dari masuk pintu Sekretariat, menyambut dengan hangat, memberikan salam dan menanyakan keperluan, selain itu harus berpenampilan rapi sehingga terlihat siap untuk melayani		
			IP1		Melayani pelanggan dengan baik, menanyakan keperluan serta kebutuhan dokumen penelitian asingnya, selain itu memberikan informasi yang dibutuhkan dengan jelas		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP2		Menggunakan pakaian yang rapi dan kesiapan secara fisik untuk melayani pelanggan, sigap dan fokus tentunya		
		19. Bagaimana cara menangani alur pengaduan konsumen?	KI1	B19	Silahkan sampaikan alur pengaduan melalui <i>quesioner customer satisfaction</i> , dapat juga dilakukan langsung		
	KI3		Silahkan sampaikan langsung jika menemui saya di Sekretariat				
	IP1		Silahkan sampaikan secara langsung atau dapat pula ditulis di <i>quesioner customer satisfaction</i> jika tidak berkenan menyampaikannya langsung				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		20.					
		Apa saja produk pelayanan yang diberikan oleh FRP kepada pelanggan?	KI1	B20	Surat Izin Penelitian (SIP), Kartu Izin Peneliti, Surat Pengantar berupa (Surat Pemberitahuan Penelitian, Surat Keterangan Jalan, Surat Izin Memasuki Kawasan Konservasi, Surat Melaporkan Diri)		Dokumen (produk) yang diterima oleh penerima jasa layanan, meliputi; SIP, SPP, SKJ, KITAS, Surat Melaporkan Dir, SIMAKSI
			KI3		Dokumen seperti surat izin, selain itu buku prosedur penelitian, <i>leaflet</i> penelitian, serta buku direktori penelitian tiap tahun		
			IP1		Surat izin penelitian dan dokumen terkait, buku prosedur, <i>leaflet</i> , dan informasi mengenai alur pengurusan izin tentunya		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		21. Apakah pelanggan dapat menerima produk yang diberikan tanpa harus hadir ke FRP?	KI1	B21	Ya, namun untuk SIP, karena membutuhkan tanda tangan langsung dari peneliti, maka peneliti asing harus datang ke Sekretariat		
			KI3		Ya, kami dapat mengirimkan via <i>email</i> , kecuali SIP dan KIP		
			IP1		Ya, dapat dikirimkan via <i>email</i> tapi ada beberapa dokumen yang tidak bisa dikirim via <i>email</i> atau diwakili mitra kerja, maka harus datang ke kantor		
		22. Berapa lama waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh FRP untuk memberikan produk tersebut kepada konsumen?	KI1	B22	Maksimum satu hari, namun jika telah melakukan konfirmasi kehadiran, produk dapat diterima kurang dari setengah jam		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Satu jam hingga satu hari, tergantung, jika sudah konfirmasi (<i>service priority</i>) maka akan lebih cepat selesai		
			IP1		Sebaiknya pelanggan mengonfirmasi kehadiran terlebih dahulu, agar produk dapat diterima dengan cepat		
		23. Apa yang dilakukan oleh FRP jika tidak menyelesaikan tanggung jawabnya pada waktu yang telah ditentukan?	KI1	B23	Sampai saat ini belum ada kasus seperti itu, tapi jika terjaid tentu kami akan meminta maaf kepada pelanggan, dan memberitahukan pelanggan jika produk yang dibutuhkan sudah tersedia		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		Pertama meminta maaf, dan memberikan alasan mengapa bisa terlambat, mungkin karena kendala tanda tangan (jika pimpinan kami ada dinas keluar kota cukup lama). Namun sampai saat ini tidak ada kendala		
			IP1		Meminta maaf dan mengonfirmasi ulang kapan waktu yang dapat ditempuh pelanggan untuk mengambil dokumen yang dibutuhkan		
		24. Kapan waktu operasional pelayanan langsung di kantor FRP?	KI1	B24	Waktu kerja 07.30-15.00, tapi untuk kegiatan operasional baru dimulai pukul 08.00 dan berakhir pukul 15.00, jam istirahat pada Senin-Kamis yaitu pukul 12.00-13.00, dan untuk hari Jum'at pada pukul 11.30-13.30		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI3		08.00-15.00		
			IP1		08.00-15.00		
		25. Bagaimana pelanggan dapat berkomunikasi dengan pegawai FRP diluar jam operasional kerja?	KI1	B25	Pelanggan dapat menghubungi <i>email</i> kantor, dan <i>whatsapp</i> kantor, atau jika sudah sering melakukan penelitian dan dekat dengan pegawai kami maka dapat menghubungi via telepon pribadi		
			KI2		Menghubungi <i>email</i> kantor dan <i>whatsapp</i> kantor		
			KI3		Menghubungi <i>email</i> kantor dan <i>whatsapp</i> kantor		
			IP1		Biasanya pelanggan menghubungi secara personal ke <i>whatsapp</i> saya, namun kadang juga memberikan <i>email</i> ke <i>email</i> kantor		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP2		<i>Email</i> kantor adalah jaringan komunikasi yang aktif 24 jam, karena langsung tersambung dengan <i>gadget</i> pimpinan, silahkan hubungi melalui <i>email</i> kantor		
		26. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pegawai?	K11	B26	Masing-masing memiliki komputer satu set, dengan <i>windows</i> dan sistemnya yang selalu ter <i>update</i> , mesin print, fax, mesin fotopi, telepon kantor, ATK yang selalu tersedia, ruangan ber-AC yang nyaman, tempat menyimpan dokumen yang tertata dan aman		
			K12		Komputer, printer, mesin fotokopi, mesin fax, ATK, meja kerja yang bersih, alat kebersihan, tempat sampah dll		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian		Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
				KI3		Prasarana berupa mushola yang nyaman, toilet yang bersih, ruang kerja yang bersih, harum, nyaman, dan jauh dari bising		
				IP1		Komputer yang <i>up to date</i> , mesin fax, mesin fotokopi, printer, LCD, laptop untuk rapat, ATK, koneksi internet yang cepat, dll		
		27.	Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh FRP kepada pelanggan?	KI1	B27	Buku prosedur penelitian, buku direktori, <i>leaflet</i> penelitian, minuman dalam kemasan, koran dan majalah yang baru setiap hari, televisi, koneksi internet, ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC, satu set komputer yang tersambung dengan internet		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian		Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
				KI3		Koneksi internet gratis dan cepat, ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC, prasarana umum yang selalu terjaga kebersihannya, majalah dan koran yang ter <i>update</i> setiap hari, minuman kemasan dll		
				IP1		Koneksi internet, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan, produk informasi (buku direktori, buku prosedur, <i>leaflet</i>), satu set komputer, televisi dll		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		28. Apa kompetensi wajib yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan di FRP?	KI1	B28	Petugas pelayanan (<i>front line</i>), wajib memiliki kemampuan bahasa Inggris aktif dan pasif, pengetahuan <i>product</i> yang luas, serta penampilan yang menarik, ramah, dan tulus	Cara pegawai FRP memberikan pelayanan langsung di kantor, penampilan pegawai FRP harus selalu bersih dan rapi, menggunakan sepatu serta pakaian yang tidak lusuh, menangani pelanggan dengan bahasa Inggris jika tidak mampu berbahasa Indonesia	
		KI3	Mampu berbahasa Inggris dengan aktif baik tulisan maupun lisan, serta memiliki penampilan menarik				
		IP1	Memiliki sopan santun, kemampuan bahasa Inggris yang aktif baik tulisan dan lisan, serta pengetahuan produk yang luas				
		29. Apa yang melandasi pembagian tugas bagi pegawai di	KI1	B29	Alur kerja, serta kompetensi yang dimiliki		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		FRP?	KI2		Kebutuhan SDM, serta kompetensi pegawai		
			IP2		Alur kerja yang jelas, dan kebutuhan pekerjaan		
		30. Apa saja prinsip yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di FRP?	KI1	B30	Memberikan pelayanan yang tulus, cepat, tepat, dan transparan		
			KI2		Melayani dari hati, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan		
			KI3		Melayani secara tulus, dan memberikan informasi secara jujur, tepat, dan memenuhi kebutuhan pelanggan tentunya		
		31. Apakah terdapat standar berpakaian bagi pegawai FRP?	KI1	B31	Ya, aturan berpakaian Senin-Rabu dengan pakaian putih, Kamis berpakaian bebas, dan Jum'at berpakaian batik sesuai dengan desain FRP		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI2		Senin-Rabu berwarna putih, Kamis bebas, dan Jum'at batik, bawahan celana atau rok bahan dan kerudung disesuaikan dengan <i>outfit</i>		
			IP1		Senin-Rabu berwarna putih, Kamis bebas, dan Jum'at batik, menggunakan sepatu, serta harum		
		32.	KI1	B32	Memberikan informasi secara jujur, terpercaya, dan transparan kepada pelanggan		
		Bagaimana cara FRP membangun citra organisasi yang profesional di mata pelanggan?	KI2		Menunaikan kewajiban tepat pada waktunya, menepati janji, dan menunjukkan komitmen diri		
			KI3		Melayani secara tulus dan cekatan, menunjukkan semangat bekerja dan motivasi yang tinggi		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Memberikan produk sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, berkomitmen memegang janji, dan berbicara sesuai dasar hukum yang mengatur		
		33. Siapa yang berwenang mengembangkan <i>website</i> pribadi milik FRP?	KI2	B33	<i>Webiste</i> tersebut dikembangkan oleh Direktur HAKI, bersama pimpinan Subdit, namun untuk desain dan <i>pemrogramannya</i> dikembangkan oleh Staff FRP yang mengerti <i>coding</i>		Website resmi FRP, didalam <i>website</i> FRP dikebambagikan beberapa <i>homepage</i> seperti <i>home</i> , <i>procedures</i> , <i>FAQ (Frequently Asked Question)</i> , <i>contact</i> , <i>register</i> , <i>result meeting</i> , <i>guidance</i> , serta <i>login</i>
		IP1	Pengembang <i>website</i> adalah Direktur HAKI dan Ka.Subdit FRP				
		IP2	Konten dan fungsinya dibuat oleh Direktur HAKI bersama ka. Subdit FRP, untuk desain dan tata letak (<i>home page</i>) dibuat oleh Staff pemrosesan berkas riset FRP				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		34. Apakah FRP telah memanfaatkan <i>platform</i> Teknologi Internet dalam mendukung pelayanan?	KI1	B34	Ya,		
			KI2		Ya		
			IP2		Ya		
		35. Apa saja <i>platform</i> Teknologi yang digunakan oleh FRP?	KI1	B35	FRP menggunakan platform teknologi berbasis internet local network, wifi (dioperasikan kedalam sosial media seperti email, website)		
			KI2		FRP juga mengoperasikan skype bagi peneliti asing yang tidak bisa dapat ke rapat TKPIPA jika masih berada di negaranya		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP2		kami memanfaatkan teknologi dan kecanggihan internet untuk mempermudah komunikasi dengan peneliti asing, menggunakan <i>webcam</i> sebagai media <i>skype</i> dengan pelanggan		
		36. Apa nama <i>website</i> pribadi FRP?	KI2	B36	www.frp.ristekdikti.go.id		
			IP1		www.frp.ristekdikti.go.id		
			IP2		www.frp.ristekdikti.go.id		
		37. Apa yang biasa Anda gunakan sebagai pengguna <i>website</i> FRP, dikelompokkan berdasarkan bagian kerja?	KI1	B37	Membuat jumlah aplikasi baru yang masuk, memeriksa proposal penelitian supaya dapat memutuskan apakah dapat langsung disetujui, atau harus melalui rapat TKPIPA		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			KI2		Melihat jumlah permohonan setiap bulannya, serta untuk menghitung jumlah kegiatan yang harus di monitoring dan evaluasi		
			IP2		Memantau pendaftar penelitian asing baru, menghimpun berkas, serta berkoordinasi dengan pimpinan jika harus diajukan ke rapat TKPIPA		
		38. Apa saja kelebihan dan kekurangan setelah adanya <i>website</i> pribadi milik FRP?	KI2	B38	Kelebihannya pekerjaan menjadi lebih mudah, kekurangannya jika <i>server</i> sedang <i>down</i> maka pekerjaan akan terhambat. Karena seluruh dokumen penelitian terdapat disana		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Kelebihannya, lebih mudah untuk mencari data, dan memantau perkembangan penelitian asing, kekurangannya data yang dibutuhkan harus dipindahkan ke <i>word</i> jika ingin dicetak		
			IP2		Kelebihan, pekerjaan menjadi lebih terorganisir, tenaga SDM dapat digunakan untuk melakukan pekerjaan lain daripada sekedar mengetik ulang dokumen, kekurangan jika jaringan internet lambat, maka menghambat		
		39. Apa fungsi email FRP (menurut pembagian tugas masing-masing pegawai)?	KI1	B39	Membangun komunikasi jarak jauh dengan pelanggan, mempermudah surat-menyurat dan proses melampirkan dokumen pendukung, mempercepat alur komunikasi jarak jauh		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Mempermudah komunikasi yang membutuhkan media untuk mencantumkan dokumen		
			IP2		Mempermudah menyebar dokumen ke berbagai pihak di FRP, alur informasi publik menjadi lebih mudah, karena satu <i>email</i> dapat diakses oleh beberapa pengguna		
		40. Bagaimana proses evaluasi bagi pelayanan tidak langsung yang terdapat di website FRP?	KI1	B40	Mengadakan rapat namun tidak secara rutin, hanya ketika terdapat permasalahan dan <i>complain</i> dari pelanggan		
			KI2		Mengevaluasi hasil <i>customer satisfaction</i> jika terdapat permasalahan		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP2		Mengadakan perbaikan berkala		
		41. Bagaimana cara pemimpin memonitoring keefektifan pelayanan yang diberikan oleh pegawai?	KI1	B41	Melihat hasil <i>customer satisfaction</i> secara berkala, pemimpin juga harus berada di kantor setiap saat untuk mengetahui kondisi lapangan, jika sedang tidak ada dinas keluar kota		
	IP1		Memantau pelayanan secara langsung di kantor				
	IP2		Memantau secara langsung <i>progress</i> pekerjaan yang sedang dilakukan, pemimpin juga mengecek kembali apakah alur kerja telah berjalan				

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
		42. Bagaimana cara pemimpin membangun komitmen pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima?	KI1	B42	Dengan menerapkan gaya kepemimpinan yang demokratis, terbuka pada kritik dan saran pegawai, serta memberikan arahan tidak hanya perintah. Selain itu, memotivasi secara lisan, karena pegawai telah mendapatkan insentif dari pemerintah, supaya komitmen		
			KI2		Pemimpin biasanya memberikan arahan dan petunjuk jika pegawai belum mengerti tugas yang diberikan		
			IP1		Pemimpin tidak otoriter, terbuka dan melibatkan pegawai dalam mempertimbangkan suatu keputusan		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP2		Pemimpin tidak menuntut pekerjaan pegawai secara berlebihan, mempercayai pegawai bahwa pegawai dapat menjalankan tugasnya		
		43. Bagaimana cara pemimpin menegur pegawai yang tidak melaksanakan komitmennya dengan baik?	KI1	B43	Menegur sesuai dengan aturan yang berlaku, menegur pertama dilakukan secara lisan, teguran lisan dilakukan dua kali, lalu jika mengulangi lagi maka dengan Surat Peringatan (SP) 1, kemudian jika masih terulang dengan SP 2		
			KI2		Pemimpin biasa menegur secara lisan, dan memberitahun kesalahan lalu membeikan contoh yang baik		
			KI3		Pemimpin biasanya menegur secara lisan dengan baik		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
			IP1		Pemimpin menegur secara lisan tapi tidak didepan umum		
			IP2		Pemimpin biasanya menegur secara lisan dan menanyakan alasan		
		44. Apakah terdapat standar dalam membuat questioner <i>customer satisfaction</i> ?	KI1	B44	Ya, standar ditetapkan oleh ISO		
	KI3		Ya, standar ditetapkan oleh ISO				
	IP1		Ya, standar ditetapkan oleh ISO				
		45. Bagaimana pemimpin melakukan <i>recruitment</i> pegawai pemberi layanan publik?	KI1	B45	Proses <i>recruitment</i> secara keseluruhan dilakukan oleh pemerintah, melalui tes CPNS. Namun, pimpinan FRP biasanya akan mengajukan permohonan SDM terlebih dahulu ke Biro SDM FRP		

No.	Sub Fokus	Pertanyaan Penelitian		Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi
				KI2		Proses <i>recruitment</i> PNS dilakukan sentral oleh pemerintah, dengan pengajuan dari pimpinan		
				KI3		Dilakukan oleh pemimpin secara sentral dari pemerintah		
				IP1		Dilakukan sesuai analisis kebutuhan pimpinan		

Lampiran 9

REDUKSI DATA

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
1	Kualitas Pelayanan Prima	KI1 KI2 KI3 IP1 IP2	A	Penerapan kualitas pelayanan prima telah diupayakan oleh FRP sejak tahun 2012. Standar pelayanan yang digunakan untuk mengukur kualitas, tidak hanya dengan menerapkan dasar hukum pelayanan dari pemerintah, tetapi juga standar internasional yang diterapkan oleh ISO. Standar yang diterapkan oleh ISO dalam mendukung pelayanan prima, diwujudkan melalui questioner customer satisfaction. Kuesioner ini berisi penilaian pelanggan tentang penerapan kualitas pelayanan di FRP.	Pengamatan dilakukan guna melihat secara langsung proses yang mencakup tentang kualitas pelayanan prima. Pengamatan dilakukan dengan mengamati dokumen ISO FRP 9001:2015, dalam dokumen tersebut telah tertuang didaftarkannya ISO FRP sejak tahun 2012 dengan versi pertama ISO 9001:2008, saat ini sertifikat ISO FRP adalah ISO 9001:2015. Dalam dokumen tersebut tertuang pedoman mutu dan cara	Dokumentasi paling banyak dilakukan dengan mengecek dokumen ISO FRP. Karena dari dokumen tersebut, peneliti mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan prima di FRP. Dokumentasi lain dilakukan dari buku prosedur pelayanan penelitian FRP, seluruh dasar hukum tertuang dalam buku prosedur penelitian tersebut. Buku prosedur penelitian dapat dimiliki oleh seluruh pelanggan FRP secara gratis.	FRP telah menerapkan standar pelayanan prima berbasis internasional sejak tahun 2012, versi ISO yang diterapkan FRP adalah ISO 9001:2015, yang dikembangkan dari versi sebelumnya ISO 9001:2008. Kualitas pelayanan prima di FRP melibatkan penilaian langsung dari pelanggan dengan diadakannya questioner customer satisfaction. Kuesioner tersebut menilai standar

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>Kuesioner customer satisfaction meliputi penilaian kualitas pelayanan yang langsung melibatkan pelanggan didalamnya. Berikut ini merupakan aspek yang ada dalam questioner customer satisfaction; Front Lines/Staff in Charge (Petugas Pelayanan), Infrastructure (Sarana dan Prasarana), Quality of Research Permit (Mutu Perizinan Penelitian), serta Online Registration System (Sistem Registrasi Online). Kuesioner customer satisfaction diisi oleh pelanggan menggunakan satu set komputer yang telah disediakan oleh FRP di ruang tunggu pelanggan. Selain satu set komputer, sarana dan prasarana lain yang disediakan</p>	<p>pegawai FRP melakukan pelayanan. Cara tersebut telah dilaksanakan oleh FRP dalam memberikan pelayanan langsung di kantor, dimulai dari menyapa pelanggan dan menanyakan kabarnya, lalu menanyakan keperluan pelanggan. Pegawai FRP begitu ramah, sesuai dengan maklumat pelayanan yang diterapkan. Cara pegawai FRP dalam menangani keluhan pelanggan, dimulai dengan menanyakan keluhan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Pegawai FRP menangani dengan tenang dan menjelaskan informasi yang dibutuhkan</p>	<p>Selain buku prosedur penelitian dan leaflet, pelayanan langsung di FRP dituliskan dalam maklumat pelayanan yang menunjukkan budaya pelayanan di FRP, sebagai acuan dalam memberikan pelayanan. Maklumat pelayanan yang terpampang di ruang tunggu FRP membuat pelanggan dapat mengetahui standar pelayanan yang harus diberikan. Selain itu peneliti juga melihat hasil customer satisfaction FRP, selalu mencapai angka 8, bahkan 9 pada beberapa kesempatan.</p>	<p>pelayanan yang harus diterapkan di FRP. Untuk mengisi kuesioner tersebut, pegawai FRP menyediakan satu set komputer yang tersambung dengan internet di ruang tunggu pelanggan. Selain satu set komputer, pelanggan juga berhak mendapatkan sarana lain seperti; Buku prosedur penelitian, buku direktori, leaflet penelitian, minuman dalam kemasan, koran dan majalah yang baru setiap hari, televisi, koneksi internet, ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC, mushola yang bersih dan terdapat alat sholat yang</p>

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>oleh FRP dalam mendukung kualitas pelayanan prima, meliputi; Buku prosedur penelitian, buku direktori, leaflet penelitian, minuman dalam kemasan, koran dan majalah yang baru setiap hari, televisi, koneksi internet, ruang tunggu yang nyaman dan ber-AC, mushola yang bersih dan terdapat alat sholat yang terawat, serta televisi yang dapat menemani pelanggan dalam menunggu antrian pelayanan. Tujuan diterapkannya kualitas pelayanan prima bagi FRP adalah untuk 1) menjadi organisasi yang dipercaya, profesional, dan bertanggung jawab, 2) meningkatkan citra yang baik dimata publik, 3) menjaga amanat dan</p>	<p>pelanggan dengan jelas. Pegawai FRP tidak mendiskriminasi pelanggan atau menunjukkan bahwa pelanggan yang salah. Setiap pedoman penanganan keluhan pelanggan juga telah dituliskan dalam dokumen ISO. Selanjutnya, yang tidak kalah penting dari kegiatan FRP adalah rapat TKPIPA. Cara pegawai FRP dengan Tim Koordinasi Pemberi Izin Peneliti Asing (TKPIPA) melaksanakan rapat TKPIPA, peneliti mengamati alur komunikasi yang terjadi antara penerima jasa dengan TKPIPA. Peneliti asing menjelaskan</p>		<p>terawat, serta televisi yang dapat menemani pelanggan dalam menunggu antrian pelayanan. Waktu penerimaan produk dapat diatur sesuai dengan kesepakatan anatar FRP dan pelanggan, pada jam operasional kantor. Seluruh prosedur pelayanan, diatur dalam pedoman mutu ISO, dan dijadikan acuan dalam menjalankan kegiatan operasional FRP.</p>

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>wewenang dari pemerintah, membangun pemerintahan yang bersih dan baik. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik, FRP menjaga kualitas pelayanan prima dengan menerapkan 6 standar penilaian kualitas. Meliputi; 1) transparansi, diterapkan dengan mengubah sistem pembayaran biaya pelayanan dengan transfer, melalui rekening yang disentralisasikan ke Dirjen Risbang (2) akuntabilitas, diwujudkan dengan membuat laporan penyesuaian PNPB oleh ka.sie Monev, dan menyerahkan receipt sebagai tanda pembayaran yang</p>	<p>proposal penelitian yang akan dijukan, sedangkan pegawai FRP memberikan pertanyaan dan mengonfirmasi tujuan penelitian lebih dalam.</p>		

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>diterima pelanggan (3) kondisional, diterapkan dengan mengondisikan waktu pelayanan yang disesuaikan dengan waktu luang kedua belah pihak, membuat janji kedatangan terlebih dahulu kepada FRP (service priority) (4) partisipatif, melibatkan konsumen dalam menjalankan pelayanan di kantor, dengan menyediakan pada kolom keterangan di customer satisfaction kritik dan saran (5) kesamaan hak, menjunjung tinggi hak-hak antar kedua belah pihak, dengan saling memenuhi kebutuhan hak masing-masing (6) keseimbangan hak dan kewajiban, hak dan kewajiban diseimbangkan dengan cara pelanggan membayar</p>			

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				biaya penelitian, dan FRP akan memberikan produk pelayanan. Sebaliknya, FRP memberikan komunikasi dengan jelas mengenai prosedur, pelanggan menjalankan prosedur dan berhak menuntut informasi yang kurang jelas			

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
2	Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>) pada Pelayanan Publik	KI1 KI2 KI3 IP1 IP2	B	Pelayanan publik di FRP berlangsung dari hari Senin-Jum'at. Dengan jam pelayanan pukul 09.00-15.00. Jam istirahat, Senin-Kamis 12.00-13.00, sedangkan Jum'at pukul 11.30-13.30. Baju yang digunakan untuk pelayanan pada hari Senin-Rabu adalah putih, bebas pada hari Kamis, dan batik FRP pada hari Jum'at. Produk yang diterima oleh pelanggan meliputi; Surat Izin Penelitian (SIP), Kartu Izin Peneliti, Surat Pengantar berupa (Surat Pemberitahuan Penelitian, Surat Keterangan Jalan,	Pengamatan dilakukan dengan melihat pelayanan langsung di FRP. Pelanggan FRP menggunakan pakaian dengan rapi dan sesuai dengan standar berpakaian yang diterapkan oleh FRP. Selain itu pengamatan juga dilakukan dengan melihat cara pegawai FRP dengan Tim Koordinasi Pemberi Izin Peneliti Asing (TKPIPA) melaksanakan rapat TKPIPA, pengamatan dilakukan dengan melihat alur komunikasi yang terjadi antara penerima jasa dengan TKPIPA.	Dokumentasi dilakukan dengan melihat maklumat pelayanan yang terpampang di ruang tunggu FRP, maklumat pelayanan berisi standar dan budaya pelayanan FRP, salah satunya adalah melayani dengan tulus. Peneliti juga mendokumentasikan <i>leaflet</i> prosedur pelayanan oleh FRP, <i>leaflet</i> adalah bentuk ringkas dari buku prosedur penelitian. <i>Leaflet</i> didapatkan secara gratis oleh pelanggan yang membutuhkan, sebagai bentuk pelayanan FRP kepada pelanggan. Selain dokumen informasi tersebut,	Jam operasional pelayanan di TKPIPA sesuai dengan jam operasional instansi pemerintahan di Indonesia, yaitu pukul 07.30-16.00, tetapi waktu pelayanan dimulai pukul 08.00 dan berakhir pukul 15.00. Jam istirahat pun sesuai dengan peraturan pemerintah. Selain jam operasional yang sesuai standar performa pegawai FRP juga didukung dengan berpenampilan dan berseragam secara kompak.

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>Surat Izin Memasuki Kawasan Konservasi, Surat Melaporkan Diri). Produk disesuaikan dengan proposal penelitian asing yang diajukan ke FRP. Dasar hukum yang mengatur standar dan pelayanan prima meliputi; 1. UU No. 18 Tahun 2002, PP No. 41 Tahun 2006, PP No. 13 Tahun 2004, Permenristek No. 08/M/PER/IX/2007, Permenristek No. 09/M/PER/XII/2007, Permenristek No. 59 Tahun 2016, Permenristek No. 4 Tahun 2017, Permenristek No. 14 Tahun 2017, 9. Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan</p>		<p>peneliti juga mendokumentasikan matriks rapat TKPIPA, matriks rapat TKPIPA adalah bahan rapat yang akan dilaksanakan meliputi materi yang akan dibahas, serta ringkasan proposal penelitian yang masih diragukan untuk diberikan izin oleh FRP. Matriks rapat TKPIPA 10 Januari 2018, adalah salah satu matriks rapat yang dapat didokumentasikan oleh peneliti. Matriks TKPIPA dibagi menjadi dua jenis; matriks rapat dan matrik hasil.</p>	<p>Hal ini menunjukkan keseriusan FRP dalam menjalankan pekerjaan. Sumber informasi yang didapat pelanggan secara gratis meliputi; buku prosedur penelitian, <i>leaflet</i> penelitian. Rapat TKPIPA mencerminkan kualitas dari masing-masing perwakilan instansi mencerminkan bahwa pelayanan prima bukan berarti mempermudah penelitian di Indonesia tapi bertindak profesional kepada seluruh pihak terkait.</p>

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>Pengembangan, Kemenristekdikti No. 52/E/KPT/2016. Selain menerapkan standar pemerintah, standar pelyanan FRP juga diatur dalam dokumen ISO, yang didaftarkan FRP melalui jasa konsultan. Dalam dokumen ISO memuat prosedur mutu, yang mengatur semua kegiatan di FRP. <i>Staff in charge</i> adalah penilaian performa pegawai yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan. Sedangkan penilaian yang lain meliputi penilaian produk yang diberikan kepada pelanggan. FRP mengelompokkan</p>			

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>pegawainya menjadi dua jenis; yaitu <i>front line</i> dan pegawai <i>off desk</i>. Memberikan pelayanan prima tidak hanya diberikan FRP kepada pelanggan, tetapi juga kepada Indonesia. Pelayanan prima kepada Indonesia, didefinisikan dengan tidak sembarangan memberikan izin bagi peneliti asing untuk melakukan penelitian di Indonesia, karena penelitian melibatkan berbagai unsur, baik SDM maupun SDA, sehingga FRP bertanggung jawab terhadap kegiatan penelitian yang telah diizinkan di Indonesia. Untuk menghindari</p>			

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>kesalahan pemberian izin, FRP berkoordinasi dengan TKPIPA (Tim Koordinasi Pemberi Izin Penelitian Asing), yang juga memiliki kewenangan dan kebijakan terhadap perzinan penelitian di Indonesia.</p> <p>TKPIPA meliputi perwakilan dari; Pegawai FRP serta stake holder TKPIPA seperti Kementerian Riset dan Teknologi, BPPT, LIPI, LAPAN, Badan Informasi Geospasial, BAIS TNI, Kemhan, Setneg, Mabes POLRI, Kemendagri, Kementerian ESDM, Kemlu, Kemdikbud, KKP, Kertan, KLHK, Kemkumham (Ditjen Imigrasi), dan Kemkes serta</p>			

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				<p>Lembaga Biologi Molekuler Eijkman. Rapat antara perwakilan dari TKPIPA disebut dengan rapat TKPIPA, yang dilaksanakan 2 (dua) kali dalam sebulan. Pelayanan yang ada di FRP tidak selalu berjalan mulus, terkadang terdapat beberapa keluhan dari pelanggan yang hadir. Walau jumlah keluhan tidak terlalu banyak, tetapi tentu ada saja keluhan yang mungkin datang. Keluhan biasanya terjadi karena informasi yang kurang dimengerti oleh pelanggan. Cara menangani keluhan pelanggan, juga telah diatur dalam dokumen ISO.</p>			

No.	Sub Fokus	Informan	Kode	Wawancara	Pengamatan	Studi Dokumentasi	Kesimpulan Sementara
				Tetapi lebih lanjut, cara menangani keluhan pelanggan di FRP selama ini hanya sebatas pelanggan datang langsung ke kantor, dan pegawai FRP menanganinya. Tidak ada keluhan/ <i>complain</i> yang besar.			

Lampiran 10

DATA CUSTOMER SATISFACTION

Data Tabulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan

2012

1. Petugas Pelayanan

No	Pernyataan	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	Rata-rata
1	Keramahan petugas dalam menyambut pelanggan	8	10	10	9	8	10	7	8	8	10	10	9	10	10	5	10	10	9	10	8	10	9,21
2	Pemahaman penguasaan jenis layanan	8	9	10	9	6	6	8	8	8	10	10	9	10	10	5	10	10	8	10	8	10	8,92
3	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	8	10	10	10	5	6	4	8	8	10	10	8	10	7	5	10	10	7	10	8	8	8,81
4	Ketepatan dalam memberikan informasi	8	10	10	10	8	9	8	7	9	10	10	9	10	6	5	10	10	7	10	8	9	8,95
5	Kemampuan berkomunikasi yang efektif	6	10	10	9	7	9	7	8	7	10	10	10	10	7	5	10	10	7	10	8	10	9,06
6	Rasa empathy terhadap pelanggan	8	10	10	9	10	9	8	8	8	10	10	10	10	8	5	10	10	9	10	8	10	9,26
7	Kerapihan berpakaian	8	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5	10	10	10	10	8	10	9,45
	INDEKS RATA-RATA PETUGAS PELAYANAN																						9,09

2. Infrastruktur

No	Pernyataan	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	Rata-rata	
1	Kehandalan web	9	8	10	8	10		8	8			10	8		8	5	10	8	6	9		6	8,62	
2	Kenyamanan ruangan tunggu	9	9	10	8	8	10	7	8	7	10	10	9	10	10	5	10	8	7	10	6	6		8,67
3	Kebersihan ruangan	9	10	10	8	10	10	8	8	10	10	10	9	10	10	5	10	9	7	10	6	7		9,03
4	Kemudahan untuk dihubungi	9	10	10	8	10	10	9	8	9	10	10	8	10	9	5	10	9	10	10	8	8		9,02
5	Ketersediaan informasi yang informatif	9	10	10	9	8	10	8	8	8	10	10	8	10	8	5	10	9	9	10	8	8		8,84
6	Ketersediaan hiburan (tv, koran, majalah)	9	8	8	8	8	10	7		7	9	10	9	10	10	5	10	7	8	9	8		8,61	
	INDEKS RATA-RATA INFRASTRUKTUR																						8,80	

3. Mutu Surat Ijin Penelitian

No	Pernyataan	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	Rata-rata
1	Ketepatan penulisan identitas	9	10	10	9	9	8	8	9	5	10	10	8	10	9	5	9	8	7	10	8	10	8,71
2	Kualitas cetakan surat ijin	9	10	10	9	10	8	8	9	10	9	10	9	10	9	5	10	6	8	9	8	10	9,16
3	Ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan	9	10	10	8	6	7	4	9	9	10	10	9	10	8	5	10	9	5	10	8	9	8,67
4	Ketepatan pengiriman surat ijin	9	10	10	9	8	8	7	9	9	10	10	9	10	8	5	10	9	6	10	8	10	9,05
	INDEKS RATA-RATA KEPUASAN PELANGGAN																						8,90

OVERALL 8,93

Data Tabulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Okt-Des 2013

1. Petugas Pelayanan 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 Rata-rata

No	Pernyataan	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	Rata-rata
1	Keramahan petugas dalam menyambut pelanggan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9,61
2	Pemahaman penguasaan jenis layanan	10	10	10	10	10	10	10	9	10	9	10	7	10	10	10	8	9	10	10	10	10	9,55
3	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	10	10	8	10	10	10	10	10	10	9	8	8	9	10	8	9	10	10	10	10	10	9,15
4	Ketepatan dalam memberikan informasi	10	10	10	10	10	10	7	10	10	9	10	8	10	10	10	9	9	10	10	10	10	9,36
5	Kemampuan berkomunikasi yang efektif	10	10	10	10	10	10	10	9	10	9	9	8	10	10	6	9	9	10	10	10	10	9,24
6	Rasa empathy terhadap pelanggan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9,61
7	Kerapihan berpakaian	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	8	10	10	10	9	10	10	10	10	10	9,76
	INDEKS RATA-RATA PETUGAS PELAYANAN																						9,47

2. Infrastruktur

No	Pernyataan	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	Rata-rata
1	Kehandalan web	5	5	10		8		10	9	10	8	8	9	10	10	10			8	5	10	9	8,62
2	Kenyamanan ruangan tunggu	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	9	10	10	10	9	7	10	10	10	9	9,45
3	Kebersihan ruangan	10	10	8	10	10	8	10	10	10	8	9	7	7	10	10	8	7	10	10	10	9	9,12
4	Kemudahan untuk dihubungi	10	10	6	10	10	10	10	9	10	9	8	8	10	10	10	9	10	10	10	10	9	9,33
5	Ketersediaan informasi yang informatif	10	10	6	7	10	10	10	9	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9,24
6	Ketersediaan hiburan (tv, koran, majalah)	10	10	10	8	10	10	8	9	10	9	9	9	10	10	7	9		10	10	10	8	9,13
	INDEKS RATA-RATA INFRASTRUKTUR																						9,15

3. Mutu Surat Ijin Penelitian

No	Pernyataan	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	Rata-rata
1	Ketepatan penulisan identitas	10	10	9	10	10	10	10	10	10	8	9	8	10	10	10	8	10	10	5	10	9	9,42
2	Kualitas cetakan surat ijin	10	10	10	10	10	10	10	10	10	7	9	6	10	10	9	10	10	10	1	10	10	9,12
3	Ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	8	10	10	10	9	10	10	5	10	10	9,21
4	Ketepatan pengiriman surat ijin	10	10	8	10	10	10	10	10	10	8	9	8	10	10	10	8	10	10	5	10	10	9,15
	INDEKS RATA-RATA KEPUASAN PELANGGAN																						9,23

OVERALL 9,28

Data Tabulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Okt-Des 2014

1. Petugas Pelayanan		388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	Rata-rata
No	Pernyataan																						
1	Keramahan petugas dalam menyambut pelanggan	8	10	10	10		10	10	9	9	10		10	10	10	10	9	7	9	7	10	10	9,38
2	Pemahaman penguasaan jenis layanan	8	10	10	10		10	10	8	8	6		9	9	10	10	8	7	7	8	10	10	9,77
3	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	5	6	10	10		10	10	8	8	7		10	9	10	10	7	7	6	8	10	10	9,63
4	Ketepatan dalam memberikan informasi	8	10	10	10		10	10	8	8	6		10	10	10	10	7	7	6	8	10	10	9,63
5	Kemampuan berkomunikasi yang efektif	8	9	10	10		8	10	9	10	6		9	10	10	10	6	7	8	8	10	10	9,47
6	Rasa empathy terhadap pelanggan	9	9	10	10		10	10	9	9	9		9	9	10	10	9	7	9	8	10	10	9,69
7	Kerapihan berpakaian	10	10	10	10		10	10	9	9	10		9	10	10	10	10	8	9	8	10	10	9,73
	INDEKS RATA-RATA PETUGAS PELAYANAN																						9,62

2. Infrastruktur

No	Pernyataan																						
1	Kehandalan web			10			10	10			6		8	9		10	8	7	8	4	10	10	9,03
2	Kenyamanan ruangan tunggu	9	8	10	10		10	10		10			8	9	10	10	8	7	9	8	10	10	9,50
3	Kebersihan ruangan	9	9	10	10		10	10	8	10	10		8	10	10	10	9	7	8	9	10	10	9,64
4	Kemudahan untuk dihubungi	9	9	10	10		10	10	8				9	9	10	10	9	6	10	8	10	10	9,30
5	Ketersediaan informasi yang informatif	7	9	10	10		10	10	8	10	5		9	10	10	10	9	7	7	8	10	10	9,41
6	Ketersediaan hiburan (tv, koran, majalah)		9	10	8		10	10			9		9	10	10	10	9	7	7	8	10	10	9,25
	INDEKS RATA-RATA INFRASTRUKTUR																						9,36

3. Mutu Surat Ijin Penelitian

No	Pernyataan																						
1	Ketepatan penulisan identitas	8	9	10	10		10	10	8	10	10		9	10	10	10	8	7	8	8	10	10	9,12
2	Kualitas cetakan surat ijin	9	9	10	10		10	10	8	10	10		9	10	10	10	6	7	6	8	10	10	9,52
3	Ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan	8	9	10	10		10	10	8	8	8		10	10	10	10	8	7	3	8	10	10	9,23
4	Ketepatan pengiriman surat ijin	8	9	10	10		10	10	8	8	8		10	9	10	10	8	7	7	8	10	10	9,19
	INDEKS RATA-RATA KEPUASAN PELANGGAN																						9,26

Overall 9,41

Data Tabulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Des 2015

1. Petugas Pelayanan		664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	Rata-rata
No	Pernyataan																
1	Keramahan petugas dalam menyambut pelanggan	10	10	10	10	10	10	10	5	9	10	10	5	10	10		9,21
2	Pemahaman penguasaan jenis layanan	10	10	10	10	10	10	10	6	9	10	10	5	10	10		9,29
3	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	10	10	10	10	10	10	10	6	9	10	10	5	8	10		9,14
4	Ketepatan dalam memberikan informasi	10	10	10	10	10	10	10	6	9	8	10	5	10	10		9,14
5	Kemampuan berkomunikasi yang efektif	10	10	10	10	10	10	10	7	8	8	10	5	10	10		9,14
6	Rasa empathy terhadap pelanggan	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	5	10	10		9,50
7	Kerapihan berpakaian	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	5	10	10		9,50
INDEKS RATA-RATA PETUGAS PELAYANAN																	9,28

2. Infrastruktur

No	Pernyataan																
1	Kehandalan web	7	9		10	10	10	10	8	7	10	8	5	7	10		8,54
2	Kenyamanan ruangan tunggu	7	10	10	10	10	10	10	8	9	10	10	5	10	10		9,21
3	Kebersihan ruangan	8	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	5	10	10		9,43
4	Kemudahan untuk dihubungi	8	10	10	10	10	10	10	8	8	10	10	5	5	10		8,86
5	Ketersediaan informasi yang informatif	8	10	10	10	10	10	10	9	7	10	10	5	5	10		8,86
6	Ketersediaan hiburan (tv, koran, majalah)	8	10		10	10	10	10	8	7	10	5	5	10	10		8,69
INDEKS RATA-RATA INFRASTRUKTUR																	8,93

3. Mutu Surat Ijin Penelitian

No	Pernyataan																
1	Ketepatan penulisan identitas	7	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	5	10	10		9,36
2	Kualitas cetakan surat ijin	7	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5	10	10		9,43
3	Ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan	7	10	10	10	10	10	10	8	9	10	10	5	10	10		9,21
4	Ketepatan pengiriman surat ijin	7	10	8	10	10	10	10	8	9	10	10	5	10	10		9,07
INDEKS RATA-RATA KEPUASAN PELANGGAN																	9,27

OVERALL

9,16

Data Tabulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan		Okt 2016																				Rata-rata	
1. Petugas Pelayanan		241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	
No	Pernyataan																						
1	Keramahan petugas dalam menyambut pelanggan	10	10	10	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	7	9	10	9	6	10	8		9,41
2	Pemahaman penguasaan jenis layanan	10	10	10	10	10	9	10	9	10	10	10	10		7	9	10	9	6	9	8		9,52
3	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	10	10	10	10	10	6	10	8	10	10	10	10		5	9	10	9	4	10	8		9,24
4	Ketepatan dalam memberikan informasi	10	10	10	10	10	9	10	8	10	10	10	10		7	10	10	9	6	9	8		9,57
5	Kemampuan berkomunikasi yang efektif	10	10	10	10	10	9	10	8	10	10	10	10		7	10	10	9	5	7	8		9,52
6	Rasa empathy terhadap pelanggan	10	10	10	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	7	10	10	9	6	10	8		9,68
7	Kerapihan berpakaian	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	7	10	10	9	9	10	8		9,77
	INDEKS RATA-RATA PETUGAS PELAYANAN																						9,53
2. Infrastruktur																							
No	Pernyataan																						
1	Kehandalan web	7	7	9		8	9	10	9	10	10		9		5	9		9	9	9	8		8,41
2	Kenyamanan ruangan tunggu	10	10	9	10	8	10	10	9	10	10	10	9	9	8	10	10	9	9	9	8		9,44
3	Kebersihan ruangan	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	8	10	8	9	9	9	8		9,58
4	Kemudahan untuk dihubungi	10		9	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	8	10	10	7	6	10	8		9,40
5	Ketersediaan informasi yang informatif	6	6	9		10	9	10	7	10	10	10	10	10	7	10	10	7	9	9	8		8,83
6	Ketersediaan hiburan (tv, koran, majalah)	10	9	10	10	10	10	10	8	10	10		10		5	9	10	9	9	8	8		9,17
	INDEKS RATA-RATA INFRASTRUKTUR																						9,14
3. Mutu Surat Ijin Penelitian																							
No	Pernyataan																						
1	Ketepatan penulisan identitas	10	10	9	10	8	10	10	9	10	10	10	10	10	8	10	9	9		9	8		9,46
2	Kualitas cetakan surat ijin	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	9	10	9		9	8		9,72
3	Ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan	10	10	9	10	10	10	10	9	10	10		10	10	7	10	10	9		10	8		9,63
4	Ketepatan pengiriman surat ijin	10	10	9	10	10	10	10	9	10	10		10	10	4	10	10	9		9	8		9,50
	INDEKS RATA-RATA KEPUASAN PELANGGAN																						9,58
		Overall																				9,42	

Data Tabulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Feb 2017

1. Petugas Pelayanan

No	Pernyataan	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	Rata-rata
1	Keramahan petugas dalam menyambut pelanggan	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	6	10	9		9,68
2	Pemahaman penguasaan jenis layanan	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	6	10	9		9,88
3	Kecepatan dalam memberikan pelayanan	9	10	8	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	6	10	9		9,69
4	Ketepatan dalam memberikan informasi	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	4	10	9		9,88
5	Kemampuan berkomunikasi yang efektif	9	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	5	10	9		9,75
6	Rasa empathy terhadap pelanggan	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	6	10	9		9,81
7	Kerapihan berpakaian	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	6	10	9		10,00
	INDEKS RATA-RATA PETUGAS PELAYANAN																								9,81

2. Infrastruktur

No	Pernyataan	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	Rata-rata
1	Kehandalan web	5	9	9	10	10	9	10	10		10	10	10	10	10	10	7	9	10		3	10	8		8,95
2	Kenyamanan ruangan tunggu	8	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	5	10	9		9,81
3	Kebersihan ruangan	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	4	10	9		9,88
4	Kemudahan untuk dihubungi	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	4	10	9		9,94
5	Ketersediaan informasi yang informatif	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	3	10	8		9,88
6	Ketersediaan hiburan (tv, koran, majalah)	8	9	9	10	10	10	10	10		10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	2	10	7		9,73
	INDEKS RATA-RATA INFRASTRUKTUR																								9,70

3. Mutu Surat Ijin Penelitian

No	Pernyataan	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	Rata-rata	
1	Ketepatan penulisan identitas		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	9	9	10	6	10	9			9,57
2	Kualitas cetakan surat ijin		10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	6	10	9			9,93
3	Ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan janji layanan		10	8	10	8	9	10	10	10	10	10	10	10	10	5	10	9	9	10	6	10	9			9,33
4	Ketepatan pengiriman surat ijin		10	10	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	5	5	10	9	9	10	6	10	9			9,20
	INDEKS RATA-RATA KEPUASAN PELANGGAN																									9,51

Overall

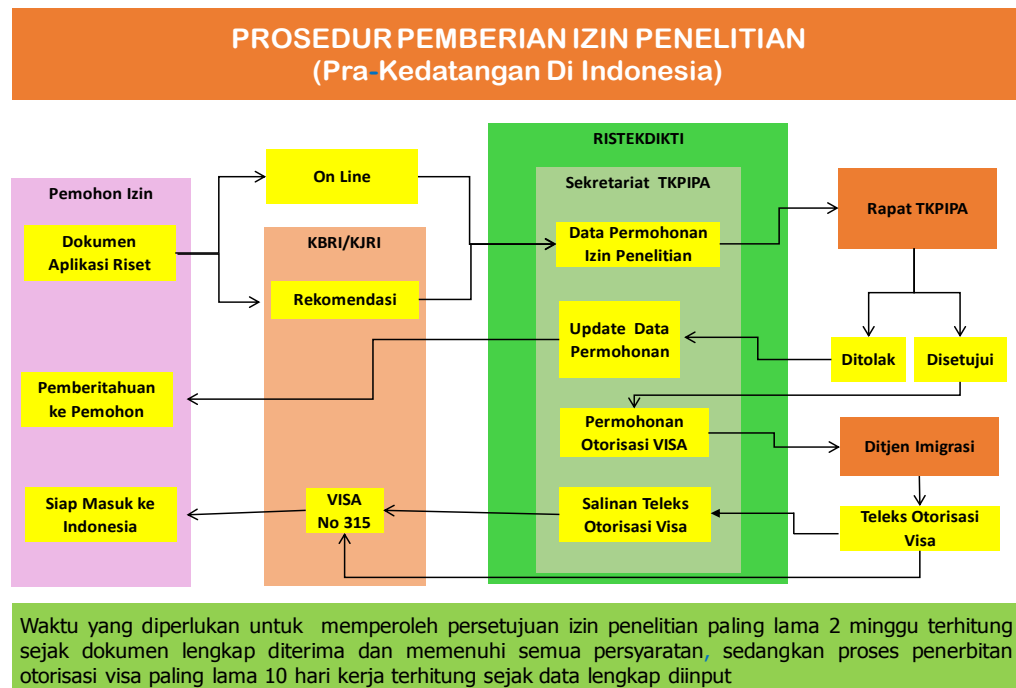
9,67









Data Tabulasi Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan		Nov 2017																						Rata-rata	
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22		R23
A. Front Lines/Staff in Charge																									
1	Hospitality in Welcoming Customers	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,87	
2	Product Knowledge	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3,61
3	Speed Service Delivery	4	3	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3,61
4	Accuracy in Information Delivery	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,61
5	Effective Communication Ability	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3,65
6	The Empathy to the Customers	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,83
7	Tidiness in Dressing	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,91
Indeks Rata-rata Front Lines/Satff in Charge																									3,73
B. Infrastructure																									
1	Web Connection	3	4	4	4	4	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3,43
2	Convenience/Comfortability of Waiting Room	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,78
3	Room Cleanliness	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,83
4	Readiness to be contacted	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3,70
5	Availability of Required Information	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3,74
6	Availability of Entertainment (TV, Newspapers, Magazine)	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3,61
Indeks Rata-rata Infrastructure																									3,68
C. Quality of Research Permit																									
1	Accuracy in typing data & Identity	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3,74
2	Quality of Printing out	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,78
3	Time Accuracy in Completion of Research Permit	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3,87
4	Accuracy in Delivery Research Permit	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,87
Indeks Rata-rata Quality of Research Permit																									3,82
D. Online Registration System																									
1	Link Connection of frp.ristekdikti.go.id	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,70
2	Availability of required information	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3,52
3	Virtual Response to the customers	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3,30
4	Fairness of Research Permit Fee	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3,48
Indeks Rata-rata Registration System																									3,50
																						Overall	3,68		








Lampiran 11












Prosedur Pelayanan Perijinan Penelitian





Prosedur pelayanan perijinan penelitian dilakukan dua kali, yaitu sebelum kedatangan (*pre arrival*), dan setelah kedatangan (*post arrival*). Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan prosedur yang mungkin dilakukan oleh peneliti asing selaku penerima jasa layanan. Berikut ini merupakan prosedur pelayanan *pre arrival* dan *post arrival* Foreign Research Permit (FRP):



PROSEDUR PASCA KEDATANGAN									
No	PEMANGKU KEPENTINGAN (STAKEHOLDERS)							Standar Mutu	
	Pemohon	RISTEKDIKTI	MABES POLRI	KEMDAGRI	KANTOR IMIGRASI	KLHK	Kementerian/ Lembaga Terkait	Waktu	Produk Layanan
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	 ↓							24 jam	1. Surat Izin Penelitian (SIP) 2. Surat Rekomendasi
2.								24 jam	Surat Keterangan Jalan (SKJ)
3.	 ↓			 Ditjen Polpum				4 hari kerja	Surat Pemberitahuan Penelitian (SPP)
4.	 ↓							4	1. Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS)

					Kantor Imigrasi			hari kerja 3 hari kerja	2. Multiplr Exit Re-entry Permit (MERP) 3. Exit Permit Only (EPO)
5.	 ↓					 Ditjen KSDAE		4hari kerja 12 hari kerja	1. Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi(SIMAKSI) 2. Izin Pengambilan, Pengangkutan dan Pengiriman Sampel (SATDN & SATLN)
6.	 ↓					 LIPI Puslit Biologi		15 hari kerja	Rekomendasi Ilmiah untuk Pengambilan Sampel

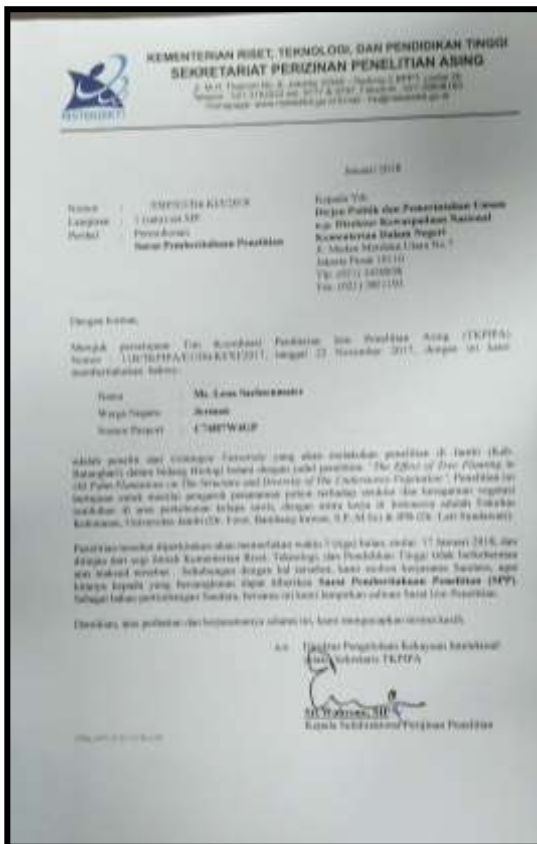
7.			 <p>Badan Kesbangpol</p>	4 hari kerja	Surat Rekomendasi Penelitian di daerah penelitian
8.	 		 <p>Kemhan</p>	7 hari kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Security Clearance (SC) 2. Security Officer (SO)
9.	 		 <p>Kantor Pusat Imigrasi</p>	4 hari kerja	Izin Tinggal Terbatas Perairan (ITAS PERAIRAN)

10		 	 Ditjen Bea & Cukai	5 hari kerja	Surat Pembebasan Bea Masuk
----	---	--	--	--------------------	----------------------------

Lampiran 12

DOKUMEN SURAT IJIN PENELITIAN, FRP

Dokumen yang berisi surat-surat izin penelitian, maupun surat pengantar merupakan produk yang diberikan oleh FRP kepada pelanggan (Peneliti Asing). Dokumen tersebut meliputi : Surat Izin Penelitian, Surat Pemberitahuan Penelitian (SPP), Surat Keterangan Jalan (SKJ), Surat Melaporkan Diri, serta Surat Izin Memasuki Kawasan Observasi (SIMAKSI) jika dibutuhkan. Berikut ini merupakan tampilan dari masing-masing dokumen:



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKRETARIAT PERIZINAN PENELITIAN ASING**

J. M.H. Thamrin No. 8 Jakarta 10340 - Gedung 2 BPPT Lantai 20
Telpom : 021 3169777 dan 021 3169778 Faksimil : 021 3169788
Homepage : www.kemendikti.go.id Email : krp@nstekditi.go.id

Januari 2018

Nomor	FRP/ES/2018/018	Kepala YK	KARANTER KAM PUERI
Lampiran	1 (satu) lbr NP	Kepala Kantor Pengajuan Surat Izin	Dr. KAHU YUSMAN
Berkas	Pencapaian Surat Keperagaan Jalan		

Diangkat/ditunjuk
Menteri Pendidikan, Riset, dan Kebudayaan Republik Indonesia
Nama : **Dr. KAHU YUSMAN**
Warga Negara : **Indonesia**
Nomor Paspor : **C74H7W4GP**

adanya peneliti dari *University of Guelph* yang akan melakukan penelitian di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dengan judul penelitian "The Effect of Tree Planting on Soil Water Phosphorus on The Structure and Diversity of The Gutierrezia Population". Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh penanaman pohon terhadap struktur dan keanekaragaman populasi *Gutierrezia* di area perkebunan lokal, serta menganalisis tingkat di Indonesia adalah Fakultas Kehutanan, Universitas Jember (UJ) Jalan Hutan Raya, S.P. M.S.I & P.H (M-Lit) Jember (Jember).

Penelitian tersebut diproses oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (KEMENDIKTI) dan ditinjau oleh Direktorat Perizinan Penelitian Asing (DPPA) pada tanggal 17 Januari 2018, dan dengan ini Surat Keperagaan Jalan (SKJ) telah diterbitkan dan berlaku sejak tanggal terbitnya. Untuk lebih jelasnya, Saudara agar membaca kembali yang tertera pada Surat Keperagaan Jalan (SKJ), karena surat penelitian ini berlaku, selama hal tersebut tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Ditandatangani, atas perintah dan kebijaksanaan Menteri RI, Loro menggunakan tertera kasih.

a.n. Direktur Pengajuan Ekuivalensi Penelitian
Dit. Sekretariat DPPA


Kepala Sekretariat Pengajuan Penelitian

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKRETARIAT PERIZINAN PENELITIAN ASING**

J. M.H. Thamrin No. 8 Jakarta 10340 - Gedung 2 BPPT Lantai 20
Telpom : 021 3169777 dan 021 3169778 Faksimil : 021 3169788
Homepage : www.kemendikti.go.id Email : krp@nstekditi.go.id

Januari 2018

Nomor	FRP/ES/2018/018	Kepala YK	Kepala Kantor Pengajuan Surat Izin
Lampiran	-	Kepala	
Berkas	Pencapaian RITAS dan NERP		

Diangkat/ditunjuk
Menteri Pendidikan, Riset, dan Kebudayaan Republik Indonesia
Nama : **Dr. KAHU YUSMAN**
Warga Negara : **Indonesia**
Nomor Paspor : **C74H7W4GP**

adanya peneliti dari *University of Guelph* yang akan melakukan penelitian di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dengan judul penelitian "The Effect of Tree Planting on Soil Water Phosphorus on The Structure and Diversity of The Gutierrezia Population". Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh penanaman pohon terhadap struktur dan keanekaragaman populasi *Gutierrezia* di area perkebunan lokal, serta menganalisis tingkat di Indonesia adalah Fakultas Kehutanan, Universitas Jember (UJ) Jalan Hutan Raya, S.P. M.S.I & P.H (M-Lit) Jember (Jember).

Penelitian tersebut diproses oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (KEMENDIKTI) dan ditinjau oleh Direktorat Perizinan Penelitian Asing (DPPA) pada tanggal 17 Januari 2018, dan dengan ini Surat Keperagaan Jalan (SKJ) telah diterbitkan dan berlaku sejak tanggal terbitnya. Untuk lebih jelasnya, Saudara agar membaca kembali yang tertera pada Surat Keperagaan Jalan (SKJ), karena surat penelitian ini berlaku, selama hal tersebut tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Ditandatangani, atas perintah dan kebijaksanaan Menteri RI, Loro menggunakan tertera kasih.

a.n. Direktur Pengajuan Ekuivalensi Penelitian
Dit. Sekretariat DPPA


Kepala Sekretariat Pengajuan Penelitian

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
J. M.H. Thamrin No. 8 Jakarta 10340, Gedung II BPPT Lt. 20
Tel. +62 21 3169777 Fax. +62 21 3169787
E-mail: krp@nstekditi.go.id

KARTU IZIN PENELITI ASING

Nama	: Ms. Lena Sachsenmaier
No. Paspor	: C74H7W4GP
Warga Negara	: Jerman
Bertaku	: 17-1-2018 s.d. 16-4-2018
No. Surat Izin	: 09/SIP/FRP/E5/DIT.KV/2018



Lampiran 13

DOKUMENTASI BUKU DIREKTORI HASIL PENELITIAN, FRP

BAB 1 ILMU HAYATI (BIOLOGICAL SCIENCE)

A. BIOLOGI (BIOLOGY)

A.1. Distribution patterns of alien naturalized plant species in Harapan Rainforest (Sumatra, Indonesia)

Tujuan Penelitian(<i>Research Objective</i>)	:	Untuk mempelajari struktur dan distribusi spesies tanaman naturalisasi asing mulai dari hutan hujan dataran rendah primer, sekunder, sampai habitat di pinggir jalan
Bidang Penelitian(<i>Field of Research</i>)	:	Biologi
Lama Penelitian(<i>Research Duration</i>)	:	6 (enam) bulan, mulai 5 April 2016 (<i>month, starting from</i>)
Daerah Penelitian(<i>Research Location</i>)	:	Sumatera Selatan (Jambi, Hutan Harapan - PT Restorasi Ekosistem Indonesia)
Mitra Kerja(<i>Counterpart</i>)	:	BIOTROP, Institut Pertanian Bogor (Dr. Sri Sudarmiyati Tjitrosoedirdjo) dan Fakultas Biologi, Universitas Jambi (Dr. Bambang Hariyadi)

Abstract

The occurrence of invasive species is throughout the world and the same species cause the same problems in many areas of the world. For the study of invasive species, it is important that we understand the cause and consequence of plant invasion. We expect that the abundance of invasive species decreases with increasing distance to roadsides. In this context, we will investigate the structure and distribution of alien naturalized plant species along a disturbance gradient reaching from primary lowland rainforest over different types of secondary forest up to open roadside habitats. Sited in Harapan Rainforest (PT Restorasi Ekosistem Indonesia),

the survey of alien vegetation will be carried out in each 10 transects in three different forest types (primary disturbed forest, old secondary forest, young secondary forest) resulting in a total of 30 transects starting from roadsides into the forest. Herbarium specimens of all alien species will be collected and prepared for deposition at the Herbarium Bogoriense, BIOTROP Herbarium, Harapan Rainforest Herbarium and UNJA Herbarium

A.1.1. Ms. Anu Singh

Tempat dan tanggal lahir : Nepal, 8 Maret 1988

(Place and date of birth)

Warga Negara(***Nationality***) : Nepal

Jabatan(***Position***) : Master Student

Institusi(***Institution***) : Georg-August-Universitat-Goettingen

Email(***email***) : anu.singh855@gmail.com

Alamat(***Address***) : Albrecht Thaer Weg, 12b 406, Goettingen, 37075 Germany

Nomor Paspor(***Pasport no.***) : 05988848

A.2. Functional tree diversity in jungle rubber and rubber plantations in Sumatra (Indonesia)

Tujuan Penelitian(***Research Objective***) : Untuk mempelajari perbandingan dari perubahan fungsional dan komposisi keragaman pohon di hutan karet dan perkebunan karet

Bidang Penelitian(***Field of Research***) : Biologi

Lama Penelitian(***Research Duration***) : 6 (enam) bulan, mulai 5 April 2016 (***month, starting from***)

Daerah Penelitian(***Research Location***) : Sumatera Selatan (Jambi, Hutan Harapan – Bungku)

Mitra Kerja(***Counterpart***) : BIOTROP, Institut Pertanian Bogor (Dr. Sri Sudarmiyati Tjitrosoedirdjo) dan Fakultas Biologi, Universitas Jambi (Dr. Bambang Hariyadi)

Abstract

Subproject B06 “Taxonomic, functional, phylogenetic, and biogeographical diversity of vascular plants in rainforest transformation systems on Sumatra (Indonesia)” aims to enable the development of science-based solutions for sustainable land-use and conservation by investigating changes of plant diversity at different spatial and temporal scales. Therefore, plant species diversity (focused on alpha- and beta-diversity) within four different land-use systems (lowland rainforest, jungle rubber, rubber and oil palm plantations) has already been investigated within 32 core plots. To understand the crucial relationship between the different scales of diversity within ecosystems, the studies will be expanded to include functional, phylogenetic and biogeographical aspects of plant diversity.

The present study will focus on the survey and comparison of changes in functional tree diversity and composition within jungle rubber and rubber plantations. Therefore, ecologically relevant tree traits will be measured on trees within the according core plots in the Harapan landscape. To compare the four land use systems in Jambi the study will be implemented in cooperation with another master student who will focus on the functional tree diversity in the natural lowland rainforests and oil palm plantations. In order to facilitate the data acquisition, the measurements on all four land-use systems will be recorded collaboratively with Linda Hilgers. After measuring, the trait distribution between jungle rubber and rubber plantations will be compared and analyzed. Differences in the community weighted means for the respective functional trait according to different land-use systems can supply information about the shifts of the dominant trait value in a community (Baraloto et al., 2012). Moreover, functional distances between species will be generated (Laliberté & Legendre, 2010). The required functional diversity metrics will be deduced from functional dendrograms (Petchey & Gaston, 2006) and ordination techniques (Blonder et al., 2014). Furthermore, the trait composition in the two different land-use systems will be evaluated with an Analysis of Similarity (ANOSIM).

It is expected that the transformation of jungle rubber to rubber monospecific plantations not only results in a loss of species but also in a loss of functional diversity and hence in a reduction of ecosystem functions. By comparing the distributions of functional traits and thus the functional tree diversity between jungle rubber and rubber plantations, the following hypotheses will be examined: (1) Functional trait distributions differ between jungle rubber and rubber plantation, (2) species loss (due to land use transformation) leads to a reduction of functional diversity (3) functional richness and functional divergence on jungle rubber are higher than on rubber plantations.

A.2.1. Mr. Till Montag

Tempat dan tanggal lahir : Witzenhausen, 22 Februari 1989
(Place and date of birth)

Warga Negara(**Nationality**) : Jerman

Jabatan(**Position**) : Master Student

Institusi(**Institution**) : Georg-August-Universitat-Goettingen

Email(**email**) : till.montag@stud.uni-goettingen.de

Alamat(**Address**) : Büsgenweg 1, 37077 Göttingen, Germany

Nomor Paspor(**Passport no.**) : C5TXG49NM

BAB 2 SOSIO HUMANIORA (SOCIO HUMANIORA)

B. ANTROPOLOGI (ANTROPOLOGY)

A.1. *Coastal Communities and Marine Protected Areas in East Nusa Tenggara: a comparative cultural study*

Tujuan Penelitian(Research Objective)	: Untuk mempelajari dampak <i>Marine Protected Area</i> (MPA) dan pola adaptasi yang dapat membantu memfasilitasi proses ini, serta memahami praktek-praktek terbaik untuk MPA di wilayah Eko-region
Bidang Penelitian(Field of Research)	: Environmental Anthropology
Lama Penelitian(Research Duration)	: 12 (dua belas) bulan, mulai 7 November 2016 (month, starting from)
Daerah Penelitian(Research Location)	: NTT (Alor, Lembata)
Mitra Kerja(Counterpart)	: Fakultas Kelautan dan Perikanan, Universitas Nusa Cendana (Prof. Ricky Gimin, M.Sc, Ph.D)

Abstract

An international team of researchers and students from Indonesia and the USA, including, This research looks at the intersections of coastal community dynamics, livelihood practices, and cultural understandings of environment with marine protected area (MPA) function, in order to analyze MPA management policy creation and success strategies. This will be achieved through a comparative analysis of two sites in East Nusa Tenggara. The first is the Selat Pantar MPA located in the Pantar Strait between the islands of Alor and Pantar and the second is an area of interest for MPA development off the southern coast of the next island to the west, Lembata, where traditional marine management systems and livelihood strategies remain strong. Both areas are encompassed within the 'Lesser Sunda Ecoregion' a concept being developed by the MMAF in collaboration with several national and international marine conservation and management ngos. Comparing the experiences of these two sites to learn about MPA impacts and adaptation can help facilitate this process

and contribute to a larger understanding of best practices for MPAs across the Ecoregion, and elsewhere in the world, in the future.

A.1.1. Ms. Florence Woods Durney

Tempat dan tanggal lahir : California, USA, 4 Maret 1987
(Place and date of birth)

Warga Negara(**Nationality**) : Amerika Serikat

Jabatan(**Position**) : Graduate Student

Institusi(**Institution**) : University of Arizona

Email(**email**) : fdurney@email.arizona.edu

Alamat(**Address**) : 1009 E South Campus Dr, Tucson, AZ 85719, United States

Nomor Paspor(**Pasport no.**) : 545826600

A.2. Civic Education in the Indonesian Context: Negotiating Public Ethics

Tujuan Penelitian(**Research Objective**) : Meneliti proses yang terjadi di tingkat penyusunan kurikulum, penyampaian dan implementasinya dan bagaimana pemahaman siswa terhadapnya

Bidang Penelitian(**Field of Research**) : Antropologi

Lama Penelitian(**Research Duration**) : 6 (enam) bulan, mulai 21 Januari 2015
(month, starting from)

Daerah Penelitian(**Research Location**) : Sulawesi Utara (Manado, Tomohon, Tondano)

Mitra Kerja(**Counterpart**) : Universitas Negeri Manado (Prof. Dr. Sjamsi Pasandaran, M.Pd)

Abstract

Indonesia is the largest majority Muslim country in the world and has since 1998 undergone a successful process of democratic transition and consolidation. This success has been supported by an emphasis on the importance of civic education

that provides Indonesian youth with an important basis for understanding national values, including diversity, national unity, and tolerance. This comparative research on civic education at three different secondary schools in North Sulawesi, Indonesia will investigate socializing views of the nation with the aim of answering the following research questions: 1) What are curricular models of the nation (especially diversity and tolerance) and how are they pedagogically implemented in secondary schools? How do these both compare to the way that students negotiate these lessons and apply them to their lives? This research seeks to bring the anthropology of education in conversation with literature in political anthropology to examine the contribution of formal education in creating a consensus for individuals to live together as Indonesians in a diverse society.

A.2.1. Ms. Erica Michelle Larson

Tempat dan tanggal lahir : Missouri, AS, 5 Maret 1988
(Place and date of birth)
 Warga Negara(**Nationality**) : Amerika Serikat
 Jabatan(**Position**) : Ph.D. Student
 Institusi(**Institution**) : Boston University
 Email(**email**) : emlarson@bu.edu
 Alamat(**Address**) : 4900 W. 97th Terrace
 Overland Park, KS 66207 USA
 Nomor Paspor(**Pasport no.**) : 438500227

A.3. Exploring Sundanese Ethnic Identity and Cultural Conversion” An Anthropological study in the Globalization and Modernization Era

Tujuan Penelitian(**Research Objective**) : Untuk mempelajari identitas budaya Sunda ditengah pengaruh era globalisasi dan modernisasi di Indonesia
 Bidang Penelitian(**Field of Research**) : Antropologi
 Lama Penelitian(**Research Duration**) : 12 (dua belas) bulan, mulai 6 Desember 2016
(month, starting from)

Daerah Penelitian(**Research Location**) : Jawa Barat (Bandung)

Mitra Kerja(**Counterpart**) : Pusat Penelitian Sumber Daya Regional (PSDR) – LIPI (Dr. Fadjar Ibnu Thufail, PhD)

Abstract

The objective of this study is to examine Sundanese identity in the current era of cultural reconstruction under the influence of globalization and modernization in Indonesia.

After the resignation of President Soeharto in 1998, communities and ethnic groups in Indonesia began to express their opinions freely and began publicly and vocally demanding the right to implement elements of “adat” or “local customs and cultural revival” in their home territories. This study aims to clarify the complicated dynamism and relationships among the various motives of such groups in the “Post-New Order” in Indonesia.

My research will be carried out mainly through anthropological fieldwork in the suburban area of Bandung, West Java, which was one of the places influenced by the aforementioned events. Bandung city is known as the central city of Sundanese ethnic people. In recent years, attempts have been made toward reconstruction of Sundanese culture in Bandung. After a highway road from Jakarta to Bandung, called the Cipularang Toll Road, was constructed and a new flight path was designed from Malaysia and Singapore, buildings and shopping spots in Bandung grew rapidly. Moreover, with the spread of tourism, Bandung’s suburban areas, where the indigenous culture of Sundanese ethnic people remains well preserved, have become economically important. In connection with the above, many Sundanese cultural activities have been organized lately, especially among the youth, who want to ensure that their original culture is not eroded by modernization.

The subjects of this study are Sundanese ethnic people living in the places mentioned above. The focus of this study is to investigate, through anthropological participant observation, changes in Sundanese ethnic people’s mindset caused by the influence of modernization, urbanization, consumerism, and tourism development on their environment and society. In other words, this study aims to examine the complex relationship between economic growth and capitalization with the society movement that aims to protect the local culture from being eroded by modernization and foreign culture.

A.3.1. Mr. Ryo Araki

Tempat dan tanggal lahir : Mie, 11 Mei 1987
(Place and date of birth)

Warga Negara(**Nationality**) : Jepang

Jabatan(**Position**) : PhD Candidate

Institusi(**Institution**) : Tokyo Metropolitan University

Email(**email**) : fish620511@gmail.com

Alamat(**Address**) : 1-1, Minami-Ohsawa, Hachioji City, Tokyo, 192-0397 Japan

Nomor Paspor(**Pasport no.**) : TK3651456

BAB 3 ILMU KEBUMIHAN (EARTH SCIENCES)

C. BIO ENERGI (ENERGY BIO)

A.1. Indonesian Biomass Waste as Renewable Energy

Tujuan Penelitian(Research Objective)	:	Untuk mengidentifikasi limbah biomassa yang menguntungkan dan memperkirakan volume yang dihasilkan untuk Pembangkit Biofuel yang layak
Bidang Penelitian(Field of Research)	:	Bio-energi
Lama Penelitian(Research Duration)	:	12 (dua belas) bulan, mulai 7 November 2016 (month, starting from)
Daerah Penelitian(Research Location)	:	Nusa Tenggara Barat (Sembalun), dan Nusa Tenggara Timur (Ende)
Mitra Kerja(Counterpart)	:	Fakultas Bioentrepreneurship, Indonesia International Institute for Life Science (Amadeus Pribowo)

Abstract

The goal of this collaborative research project is to identify favorable biomass waste and estimate the volume produced for possible generation of biofuel. With a better understanding of this biomass waste, Indonesia's agricultural industries could use this potential resource to meet Indonesia's growing energy needs and provide energy to rural areas where there is ample biomass.

A.1.1. Ms. Stephanie Lea O'gara

Tempat dan tanggal lahir (Place and date of birth)	:	Rhode Island, 29 Oktober 1993
Warga Negara(Nationality)	:	Amerika Serikat
Jabatan(Position)	:	Student and research assistant
Institusi(Institution)	:	Columbia University

Email(**email**) : slo2123@columbia.edu

Alamat(**Address**) : 116 Governor Street, Providence Rhode Island,
02906 USA

Nomor Paspor(**Pasport no.**) : 459729880

D. GEOLOGI (GEOLOGY)

B.1. *Classifying the geology of the northern and eastern Bird's Head, West Papua*

Tujuan Penelitian(**Research Objective**) : Untuk mempelajari waktu metamorfosis dalam batuan dasar dari lempeng kepala burung (formasi Kemum dan Tamrau) dan magmatisme terkait dengan vulkanik busur kepulauan muda

Bidang Penelitian(**Field of Research**) : Geologi

Lama Penelitian(**Research Duration**) : 3 (tiga) bulan, mulai 23 Mei 2016 (**month, starting from**)

Daerah Penelitian(**Research Location**) : Papua Barat (Pegunungan Arfak, Manokwari, Manokwari Selatan, Teluk Bintuni, Tambraw, Maybrat, Sorong Selatan, Sorong, Sorong Kota, dan Raja Ampat); Jakarta

Mitra Kerja(**Counterpart**) : Fakultas Ilmu dan Teknologi Kebumihan, Institut Teknologi Bandung (Ramade Darmawan)

Abstract

The Bird's Head region of West Papua has a complex and relatively poorly understood geological and tectonic history. Most of what is known about this area comes from a joint mapping program by Indonesian and Australian government geologists in the 1970s and 1980s (e.g., Pieters et al., 1983) and earlier work by Dutch geologists (e.g. Visser and Hermes, 1962). This predates modern

geochronological techniques (e.g. LA-ICP-MS and SHRIMP) so knowledge of timing of tectonic events (e.g. magmatism and metamorphism) is quite limited and based on only a handful of K-Ar ages. This project will investigate the timing of metamorphism within the basement rocks of the Bird's Head (Kemum and Tamrau formations) and magmatism associated with younger island arc volcanics (Moon and Arfak Volcanics). It will also look to understand the structure of the Sorong Fault Zone where it intersects with the Bird's Head Peninsula in order to classify its movement and understand the evolution and timing of deformation in SE Asia. Determining the timing of magmatic and metamorphic events is particularly important to understand the on-going interaction between major tectonic plates, give insights into the causes of recent earthquake activity and help to provide a model for regional heat-flow and uplift.

B.1.1 Dr. Lloyd Thomas White

Tempat dan tanggal lahir : Caringbah, 4 November 1983

(Place and date of birth)

Warga Negara(***Nationality***) : Inggris

Jabatan(***Position***) : Postdoctoral Research Fellow

Institusi(***Institution***) : Royal Holloway University of London

Email(***email***) : lloyd.white@rhul.ac.uk

Alamat(***Address***) : Queen's Building, Royal Holloway University of London

Nomor Paspor (***Pasport no.***) : Egham, Surrey, TW20 0EX United Kingdom

B.1.2 Mr. Max Christian Mitchell Webb

Tempat dan tanggal lahir : Haywards Heath, 16 Juni 1993

(Place and date of birth)

Warga Negara(***Nationality***) : Inggris

Jabatan(***Position***) : Postgraduate student

Institusi(***Institution***) : Royal Holloway University of London

Email(***email***) : max.webb @live.rhul.ac.uk

Alamat(**Address**) : Queen's Building, Royal Holloway University of London Egham, Surrey, TW20 0EX United Kingdom

Nomor Paspor (**Pasport no.**) :
652750159

B.1.3 Mr. Samuel Melia

Tempat dan tanggal lahir : Leeds, 12 Agustus 1992
(**Place and date of birth**)

Warga Negara(**Nationality**) : Inggris

Jabatan(**Position**) : Postgraduate research student

Institusi(**Institution**) : Royal Holloway University of London

Email(**email**) : samuel.melia.2015@live.rhul.ac.uk

Alamat(**Address**) : Queen's Building, Royal Holloway University of London Egham, Surrey, TW20 0EX United Kingdom

Nomor Paspor (**Pasport no.**) :
706863452

BAB 4 KEHUTANAN – PERIKANAN – PERTANIAN (FORESTY - FISHERY - AGRICULTURAL)

E. KEHUTANAN (FORESTY)

A.1. Amphibian Survey in Kalimantan, Indonesia

Tujuan Penelitian (<i>Research Objective</i>)	Untuk mengidentifikasi daerah-daerah yang membutuhkan konservasi serta melihat dampak adanya lahan pertanian terhadap amfibi dan reptil
Bidang Penelitian (<i>Field of Research</i>)	: Kehutanan
Lama Penelitian (<i>Research Duration</i>)	: 12 (dua belas) bulan, mulai 11 Januari 2016 (month, starting from)
Daerah Penelitian (<i>Research Location</i>)	: Kalimantan Timur (TN. Kutai, Samarinda, dan Kebun Raya Unmul Samarinda)
Mitra Kerja (<i>Counterpart</i>)	: Fakultas Kehutanan – Universitas Mulawarman (Dr. Yaya Rayadin) dan Puslit Biologi-LIPI (Dr. Amir Hamidy, M.Sc)

Abstract

I propose to study the amphibian and reptile species of eastern Borneo with these goals in mind: (1) assist in conservation assessments of Indonesian Borneo (Kalimantan) with amphibian and reptile data; (2) survey the diversity of different species; (3) further the scientific ability of Indonesians by developing links with possible collaborators in the United States; and (4) contribute species data to databases for students to utilize within Indonesia. I propose to identify areas in need of conservation, noting agriculture's effects on amphibian and reptile communities. Agriculture changes the local community by turning a diverse habitat to a more uniform one, and pesticide/fertilizer runoff affects rivers and soil nutrients. I plan to explore the amphibian and reptile biodiversity in areas within Kalimantan, Indonesia; to determine species richness, the geographical range, population estimates, and record habitat preference. I also intend to do some initial phylogenetic analyses with barcoding genes to clarify field based identifications of amphibians and reptiles. After each trip, I will return to Samarinda, using Universitas Mulawarman as my basic home base. The pictures and calls will be made available through digital means. It is

also my goal to work with the students at Universitas Mulawarman to teach relevant techniques to this project, as well as facilitate video conferences with distinguished researchers from around the world. This will enable me to form research collaborations and possible mentorships with students who may not have opportunities in academia otherwise.

A.1.1 Mr. Thornton Robert Larson

Tempat dan tanggal lahir : Arlington Heights, IL 4 Juni 1984
(Place and date of birth)

Warga Negara(**Nationality**) : Amerika Serikat

Jabatan(**Position**) : Graduate Student

Institusi(**Institution**) : University of Texas at Arlington

Email(**email**) : larsen_thornton@yahoo.com

Alamat(**Address**) : Department of Biology Life Science 337 Box 19498

Nomor Paspor (**Passport no.**) : Arlington, TX 76019 USA

A.2. Indonesian Forest Regulation for Commodities and Conservation

Tujuan Penelitian(**Research Objective**) : Untuk mengetahui bagaimana kelembagaan dan hasil dari hutan produksi dan konservasi saling berinteraksi dalam mempengaruhi tutupan hutan dan mata pencaharian penduduk desa di seluruh desa di Indonesia

Bidang Penelitian(**Field of Research**) : Kehutanan

Lama Penelitian(**Research Duration**) : 12 (dua belas) bulan, mulai 20 Januari 2016 (**month, starting from**)

Daerah Penelitian(**Research Location**) : Jambi (Kerinci dan Merangin)

Mitra Kerja(**Counterpart**) : Direktur Kajian Strategis dan Kebijakan Pertanian – IPB (Dr. Ir. Dodik Nurrochmat, M.Sc.F.Trop)

Abstract

This study seeks to determine how the institutions and outcomes from production and conservation forests interact to affect forest cover and rural livelihoods in and across Indonesian villages. **The Problem:** Tropical forests are declining despite international efforts to promote their sustainable management. To address deforestation and forest degradation, states often separate forests into conservation areas and production areas. While conservation areas are primarily held as ecological and/or economic assets, production forests are sources of income. Though research often considers these different forest areas and their impacts on forest cover and rural livelihoods separately, forest systems—including production and conservation areas—are simultaneously income and assets. Conservation and production forests, and their attendant regulatory mechanisms, can be investigated in tandem across forest landscapes to promote economic and ecological sustainability of forest management. Over the past decade, Indonesia has had the fastest accelerating rates of deforestation, rates which do not support sustainable forest management. Thus, my research analyzes and evaluates interactions between production and conservation forests in Indonesia to understand their impact and association with forest cover change and rural livelihoods.

The Approach: My work primarily draws from institutional analysis to organize data collection and analysis of forest-related policy, regulation, land-use patterns, and institutions. In addition to institutional analysis, I draw from political ecology and land change science to address:

1. Has national forest-related policy content changed from 2000 to 2015 in Indonesia, and, if so, what theory of policy change best addresses these changes?
2. How are nationally determined forest designations, economic development, and forest cover related across and within Indonesian villages?
3. How do local rules for forest territory and flow regulation affect livelihoods and forest cover in villages within Tebo Regency, Jambi Province and Berau Regency, East Kalimantan Province?

Methodology: I analyze the interaction between production and conservation forests across Indonesia using policy content, spatial, and survey data analysis. First, I analyze all national laws (Undang-undang), Presidential Decrees (Peraturan Presiden) and Minister of Forestry Decrees (Peraturan Menteri Kehutanan) from 2000 to 2015 that contain forest-related policy. Forest-related policy includes content that defines production and conservation forest areas and addresses the enforcement as well as the regulation of these forests. I code these policy documents to understand how definitions, regulations, and levels of enforcement have changed from 2000 to the present. Second, to assess national trends in forest cover and local economic

development related to nationwide forest rules, I compile satellite imagery, spatial data, Indonesian census data, and Ministry of Forestry concession maps to create a novel dataset. With this data, I analyze the relationship between socioeconomic indicators, national designation of production and conservation forests, and forest cover through mixed-effects models and statistical matching methods. Third, I disseminate surveys in eight Indonesian villages to understand how national forest designation relates to local rules for forest use and local economic as well as ecological outcomes. I sample households and forests in Kerinci and Merangin, Jambi. Further, I interview key-informants in each study village, regency, and provincial capital, as well as in Berau, East Kalimantan to provide further insight into regulation and enforcement through a comparative framework. Limitations and Contribution: This study focuses on Indonesia and subnational units within it. Its temporal scale is defined as 2000 to 2015, roughly Indonesia's transition to democracy to the present. Finally, the data and analysis within this research seek a balance of rigor and feasibility, building from previous research and best practice. Given these limitations, this research aims to make several contributions. First, it offers forest-related policy analysis from Indonesia's democratic transition to the present. Second, it models how national forest designation is related to local forest cover and economic development at a higher political resolution than any other study currently published. Finally, it provides case specific information on the interaction between nationally designated forest use, local rules, forest cover, and rural livelihoods from eight villages. In sum, this research provides a platform to understand the outcomes from different configurations of forest management across and within Indonesian villages.

BAB 5 ILMU MEDIS (MEDICAL SCIENCES)

F. KESEHATAN MASYARAKAT (PUBLIC HEALTH)

A.1. Food-Based Recommendations Using Linear Programming Approach For Combating Anemia Among Adolescent Schoolgirls In Rural Malang City, East Java Province, Indonesia

Tujuan Penelitian(<i>Research Objective</i>)	:	Mengidentifikasi prevalensi anemia pada siswi remaja usia 15-19 tahun menggunakan pendekatan LP untuk mengembangkan FBRs pada zat besi, folat, vitamin A, riboflavin, dan B12
Bidang Penelitian(<i>Field of Research</i>)	:	Kesehatan Masyarakat
Lama Penelitian(<i>Research Duration</i>)	:	1 (satu) bulan, mulai 15 Februari 2016 (month, starting from)
Daerah Penelitian(<i>Research Location</i>)	:	Jawa Timur (Malang)
Mitra Kerja(<i>Counterpart</i>)	:	Fakultas Kedokteran, Universitas Indonesia (Dr. Ir. Umi Fahmida, MSc)

Abstract

Good nutrition during childhood and adolescence is essential for growth and development. Unfortunately, nutrition among adolescents has been a concern particularly among girls in some settings all over the world. Studies found the inadequacies of macronutrients and micronutrients among this age group.

Objective: This study will be carried out to (1) identify the prevalence of anemia among adolescent schoolgirls aged 15-19 years, (2) use the LP approach to develop FBRs on iron, folate, vitamin A, riboflavin, and B12.

Methods: The study participants will be 116 adolescent schoolgirls the biochemical assessment of hemoglobinopathy, iron status, and anemic status. Additional 36 adolescent schoolgirls will be recruited in order to get 76 anemic and 76 non-anemic adolescent girls in order to assess their dietary intake as to formulate the food based recommendation using linear programming approach. Dietary data will be collected

from market survey, three days 24-hour dietary recall, three days prospective food record and one day food weighing. Blood specimens will be collected and analyzed for levels of hemoglobin, plasma ferritin concentration, transferrin receptors, C-reactive protein, and α 1-acid-glycoprotein. Anthropometric measurements will include weight and height.

A.1.1 Ms. Sreymom Oy

Tempat dan tanggal lahir : Kampong Cham, 15 Desember 1989
(Place and date of birth)

Warga Negara(**Nationality**) : Kamboja

Jabatan(**Position**) : Master Student

Institusi(**Institution**) : SEAMEO RECFON, University of Indonesia

Email(**email**) : sreymomoy@gmail.com

Alamat(**Address**) : Jl. Kenari I RT. 010, RW. 03 NO. 4 Jakarta Pusat 10430

Nomor Paspor (**Pasport no.**) : N0693605

A.2. Categorization and Quantification of Hazardous Medical Waste in Bali, Indonesia

Tujuan Penelitian(**Research Objective**) : Untuk mengembangkan dan melaksanakan program pengelolaan limbah medis di Fasilitas Kesehatan Utama berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Komite Palang Merah International (ICRC)

Bidang Penelitian(**Field of Research**) : Kesehatan Masyarakat

Lama Penelitian(**Research Duration**) : 12 (dua belas) bulan, mulai 2 Mei 2016
(month, starting from)

Daerah Penelitian(**Research Location**) : Bali (Denpasar)

Mitra Kerja(**Counterpart**) : Indonesia International Institute for Life Sciences (i3L) (Dr. Amadeus Pribowo, Ph.D.)

Abstract

Bali's booming tourism industry over the past three decades has significantly increased healthcare spending on the island and led to better overall public health. Unfortunately, the rapid growth has not been accompanied by a substantial improvement in programs for managing medical waste. Hazardous waste, including syringes, human anatomical parts, soiled bedding, is dumped in open-air landfills alongside municipal rubbish. During the monsoon season, these items are flushed down rivers to the ocean and deposited back on Bali's beaches when the tides change. Such public health emergencies are especially problematic in Bali because of the economy's reliance on a strong local tourism industry, which is further exacerbated by a lack of detailed information about the discharge from the area's numerous medical facilities. To fill this information gap, I propose a research project to develop and implement a medical waste management program at a major Bali health facility based on guidelines set out by the International Committee of the Red Cross (ICRC). This will involve the creation of an inventory of existing waste as well as the collection of information about medical waste management according to the ICRC's classification system. The result is a detailed waste management plan, discussing issues such as Inventory, Sorting and Collection, Identification of Treatment/Disposal options and Implementation Strategy, similar to those created by the ICRC and World Health Organization. This study will serve as scientific basis for future projects to correlate waste output to medical procedures performed, which in turn will provide insights into inefficiencies and best practices, representing a potential for even greater learning. Under the supervision of my local affiliates Professor Dian Caturini Sulistyoningrum of Gadjah Mada University's Faculty of Medicine, and Dr. Amadeus Pribowo of the Indonesia Institute for Life Sciences (i3L), I will work with one of the many i3L-affiliated medical facilities in Denpasar, Bali.

Lampiran 14



MATRIKS RAPAT TKPIPA 10 JANUARI 2018

DAFTAR APLIKASI RISET YANG DIAJUKAN PADA RAPAT TKPIPA
Tanggal 10 Januari 2018
Nomor: 1A/TKPIPA/E5/Dit.KI/I/2018

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
TIM KOORDINASI PEMBERIAN IZIN PENELITIAN ASING

A. APLIKASI YANG DITUNDA

No	a. NAMA b. WARGA NEGARA c. TEMPAT&TANGGAL LAHIR d. NOMOR PASSPORT e. VALID PASSPORT f. INSTANSI g. PENDANAAN h. JABATAN	a. WAKTU b. LOKASI c. MITRA KERJA d. BIDANG e. TUJUAN f. JUDUL PENELITIAN	STATUS	KETERANGAN
1	a. Dr. Nicholas Hinckley Wolff b. Amerika Serikat c. Washington D.C.,USA, 14 July 1967 d. 470969807 e. S.d 11-07-2020 f. The Nature Conservancy g. The Nature Conservancy h. Climate Change Scientist	a. 2 bulan (15 Agustus 2017 – 30 September 2017) b. Kalimantan Timur (Kab. Berau) c. Fakultas Kehutanan, Universitas Mulawarman (Bpk. Yohanes Budi) d. Kesehatan e. Untuk mempelajari hubungan antara tutupan hutan, kondisi		06/09/2017: - Diminta untuk presentasi terkait proposal penelitian 20/09/2017: - PA telah menyampaikan presentasi melalui Skype; - Diminta melakukan kerjasama / tambah mitra dari Universitas Mulawarman atau universitas

		<p>suhu setempat, dan kesehatan manusia di lanskap hutan tropis Berau, Kalimantan Timur</p> <p>f. <i>The Impact of Deforestation on Heat Illness and Human Welfare</i></p>		<p>lain yang memiliki fakultas kedokteran;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diminta untuk mengirimkan spesifikasi alat yang akan dipakai; - Harus mendapat izin etik dari Komite Etik Penelitian Kesehatan karena akan memasang alat pada tubuh manusia <p>(www.litbang.kemkes.go.id/kom14 Cp: +62 85697012203 email: hajartiya.lestari@gmail.com an. Hajar Tya)</p> <p>13/12/2017: Sekretariat FRP telah mengirimkan surat permohonan rekomendasi <i>ethical approval</i> kepada Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia pada tanggal 11 Desember 2017</p>
2	<p>a. Ms. Stephanie Venables</p> <p>b. Australia</p> <p>c. Nottingham, UK, 21 August 1987</p> <p>d. PA3124861</p> <p>e. S.d 29-09-2025</p> <p>f. University of Western Australia</p>	<p>a. 12 bulan (30 September 2017 – 30 September 2018)</p> <p>b. Papua Barat (Kab. Raja Ampat)</p> <p>c. Departemen Teknologi dan Ilmu Kelautan, IPB & Universitas Negeri Papua (Dr. Hawis Madduppa / Dr. Ricardo</p>		<p>Sudah terdapat MoU antara University of Western Australia dan IPB</p> <p>16/08/2017: Sekretariat FRP telah menyurati yang bersangkutan dan mitra kerjanya bahwa penelitiannya</p>

	<p>g. University of Western Australia</p> <p>h. PhD candidate</p>	<p>Tapilatu)</p> <p>d. Ekologi kelautan</p> <p>e. Untuk mengumpulkan data katalog identifikasi foto manta ray regional jangka panjang untuk memberikan wawasan tentang demografi populasi, musiman, konektivitas spasial, jangkauan rumah dan pola pergerakan skala kecil</p> <p>f. <i>Investigating Manta Ray Population Dynamics Using Photo Identification in Raja Ampat, Indonesia</i></p>	<p>ditolak karena tidak sesuai dengan Permen No 14/2017</p> <p>08/11/2017: Pak Hawis Madduppa diminta presentasi rencana penelitian (diminta info/klarifikasi tentang Marine Mega Fauna)</p> <p>22/11/2017: - Mitra telah menyampaikan presentasi melalui Skype; - Diminta untuk mengirimkan surat rekomendasi dari P2O, LIPI dan Balitbang KKP</p> <p>11/12/2017 : Sekretariat TKPIPA telah mengirim surat ke Sekretaris Balitbang KP dan Kepala Puslit Oseanografi LIPI</p> <p>19/12/2017 : P2O dan KKP telah memberikan tanggapan terhadap PA tersebut melalui e-mail</p>
--	---	--	--

B. PRESENTASI

No	a. NAMA b. WARGA NEGARA c. TEMPAT&TANGGAL LAHIR d. NOMOR PASSPORT e. VALID PASSPORT f. INSTANSI g. PENDANAAN h. JABATAN	a. WAKTU b. LOKASI c. MITRA KERJA d. BIDANG e. TUJUAN f. JUDUL PENELITIAN	STATUS	KETERANGAN
1	a. Mr. Dimitar Anguelov b. Amerika Serikat c. Sofia, 10 April 1988 d. 483649989 e. S.d 13-04-2021 f. University of California, Los Angeles (UCLA) g. Center for Southeast Asian Studies, UCLA h. Graduate Student	a. 12 bulan (01 Desember 2017 – 01 Desember 2018) b. DKI Jakarta (Jakarta Pusat – Menteng) c. Magister Teknik Perencanaan, Universitas Tarumanegara (Liong Ju Tjung) d. Ekonomi Pembangunan e. Untuk mempelajari bagaimana kota Jakarta menanggapi tantangan pembiayaan infrastruktur MRT dalam mencapai pertumbuhan ekonomi dan pembangunan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan proyek f. <i>Infrastructure Financing and Transit Oriented Development: the case of Mass Rapid Transit Jakarta.</i>		SIP Nomor 381/SIP/FRP/E5/Dit.KI/X/2016 Berlaku selama 12 bulan sampai 4 November 2017 Perpanjangan pertama 13/12/2017: PA belum berkesempatan untuk menyampaikan presentasi

		g. Masih membutuhkan waktu untuk mengumpulkan dan menganalisa data penelitian		
2	<p>a. Ms. Helen Danielle Slater b. Inggris c. Poole, United Kingdom, 20 June 1991 d. 522087775 e. S.d 15-04-2024 f. Bournemouth University g. Bournemouth University h. PhD Candidate</p>	<p>a. 12 bulan (01 Januari 2018 – 31 Desember 2018) b. Aceh (Kab. Aceh Tamiang, Kab. Aceh Tenggara, Kab. Aceh Timur, Kab. Aceh Utara, Kab. Bener Meriah, Kab. Gayo Lues); Sumatera Utara (Kab. Karo, Kab. Langkat) c. Jurusan Biologi, Universitas Syiah Kuala (Dr. Abdullah) d. Zoologi e. Untuk lebih memahami bagaimana dampak gangguan iklim mikro, kesehatan dan kelangsungan hidup mamalia di hutan tropis di Sumatera f. <i>The Importance of Micro-Climature Refuges for Mammal Responses to Climate Change and Human Disturbance</i></p>		<p>Sudah terdapat MoU antara Bournemouth University dan Universitas Syiah Kuala</p> <p>13/12/2017: - Diminta menyampaikan presentasi terkait judul, jangkauan (<i>scope</i>), metodologi dan objek penelitian, jumlah personel yang akan mendampingi di lapangan; - Diminta berkoordinasi dengan BKSDA dan Balai Taman Nasional setempat</p>

C. APLIKASI BARU

No	a. NAMA b. WARGA NEGARA c. TEMPAT&TANGGAL LAHIR d. NOMOR PASSPORT e. VALID PASSPORT f. INSTANSI g. PENDANAAN h. JABATAN	a. WAKTU b. LOKASI c. MITRA KERJA d. BIDANG e. TUJUAN f. JUDUL PENELITIAN	STATUS	KETERANGAN
1	a. Mr. Michael Edward Surret b. United States of America c. Hartford, Connecticut, 16 March 1991 d. 482040136 e. S.d 31-03-2021 f. State University of New York at Buffalo g. Fulbright Fellowship (U.S. Student Programs) h. Student	a. 10 bulan (30 Januari 2018 – 30 Oktober 2018) b. Maluku (Kab. Buru) c. Jurusan Antropologi, Universitas Indonesia (Dr. Tony Rudyansjah) d. Antropologi social budaya e. Untuk mempelajari pengaruh globalisasi dan desentralisasi terhadap konstruksi identitas lokal di kalangan masyarakat Papua yang membangun kembali diri mereka di Pulau Buru, Maluku f. <i>Decentralization and the Reinvention of the Papuan Self: The Politics of Place and Belonging in Eastern Indonesia</i>		
2.A	a. Mr. Kenneth John Connell b. United States of America	a. 1 bulan (15 Februari 2018 – 11 Maret 2018)		Sudah terdapat Implementing Arrangement antara BMKG dengan

	<ul style="list-style-type: none"> c. Miami, Florida., 23 March 1975 d. 821699326 e. S.d 29-07-2021 f. National Oceanic and Atmospheric Administration-PMEL g. National Oceanic and Atmospheric Administration h. Project Manager 	<ul style="list-style-type: none"> b. Samudera Hindia bagian timur (Barat Sumatera) c. Kepala Pusat Meteorologi Maritim, BMKG (Nelly Florida Riama, M.Si) d. Oseanografi e. Untuk mempelajari pengaruh globalisasi dan desentralisasi terhadap konstruksi identitas lokal di kalangan masyarakat Papua yang membangun kembali diri mereka di Pulau Buru, Maluku f. <i>Research Moored Array for African-Asian-Australian Monsoon Analysis and Prediction</i> 		<p>NOAA</p> <p>Menggunakan Kapal Baruna Jaya VIII milik P2O LIPI</p>
2.B	<ul style="list-style-type: none"> a. Mr. William Lester Hlgley Jr b. United States of America c. Bellevue, WA USA, 9 September 1973 d. 450526930 e. S.d 18-03-2020 f. National Oceanic and Atmospheric Administration-PMEL g. National Oceanic and Atmospheric Administration h. Research Scientist 	Sda.		

D. APLIKASI PERPANJANGAN

No	a. NAMA b. WARGA NEGARA c. TEMPAT&TANGGAL LAHIR d. NOMOR PASSPORT e. VALID PASSPORT f. INSTANSI g. PENDANAAN h. JABATAN	a. WAKTU b. LOKASI c. MITRA KERJA d. BIDANG e. TUJUAN f. JUDUL PENELITIAN g. ALASAN PERPANJANGAN	STATUS	KETERANGAN
1.A	a. Mr. Christian Lott b. Jerman c. Baden-Baden, 1 September 1965 d. C8W9N70X4 e. S.d 03-05-2022 f. HYDRA Institute for Marine Sciences, Munich, Germany g. Institutional funds for preliminary study, BMBF h. Director of Research and Science Communications	a. 12 bulan (20 Maret 2018 – 20 Maret 2019) b. Sulawesi Utara (P. Bangka) c. Fakultas Ilmu Perikanan dan Kelautan, Universitas Sam Ratulangi (Prof. Dr. Ir. Markus T. Lasut, M.Sc) d. Ekologi e. Untuk memperoleh pengetahuan tentang kondisi dan pengelolaan bioplastic yang mampu terdegradasi di laut tropis. f. <i>BioPlasDeg Asia – Biological degradation of bio-plastic in the marine environment in Asia</i> g. Proyek multiyears. Masih memerlukan waktu untuk mengumpulkan dan menganalisa data.		SIP Nomor 71/SIP/FRP/E5/Dit.KI/III/2017 Berlaku selama 12 bulan sampai 20 Maret 2018 Perpanjangan pertama

1.B	<ul style="list-style-type: none"> a. Ms. Miriam Elisabeth Weber b. Jerman c. Hamburg, 28 Oktober 1976 d. C8W9F03ZH e. S.d 15-12-2023 f. HYDRA Institut für Meereswissenschaften, München g. Institutional project budget (preliminary), German BMBF grant application (pending) h. Head of Research 	Sda.		<p>SIP Nomor 72/SIP/FRP/E5/Dit.KI/III/2017</p> <p>Berlaku selama 12 bulan sampai 20 Maret 2018</p> <p>Perpanjangan pertama</p>
-----	--	------	--	--

Lampiran 15

LEAFLET PENELITIAN

Leaflet penelitian merupakan bahan cetak tertulis berupa lembaran yang dapat dilihat tanpa memiliki ujung seperti buku. Perbedaan leaflet dengan pamflet adalah leaflet memiliki 4 (empat) bagian yang dilipat, sedangkan pamflet hanya berupa selembaran yang berisi informasi mengenai produk yang dimiliki oleh perusahaan/instansi. Penggunaan pamphlet atau leaflet umumnya dilakukan untuk pemasaran aneka produk dan juga untuk penyebaran informasi politik. Bagi FRP leaflet digunakan untuk mendeskripsikan prosedur pelayanan bagi pelanggan, leaflet dibuat lebih mudah dan praktis dari buku prosedur. Berikut ini merupakan leaflet FRP:



Foreign Research Permit Guide

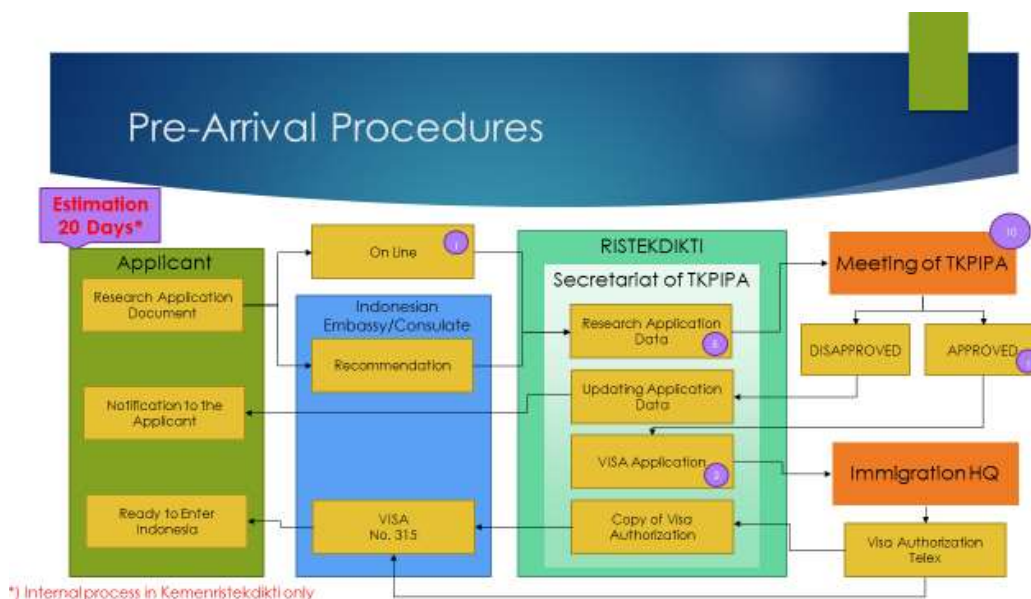
**The Ministry of Research,
Technology and Higher Education
Republic of Indonesia**

Preface

According to Government Decree No: 41/2006, all foreign universities, research and development institution, foreign entity, and foreign national are welcome to conduct research in Indonesia. They are encouraged to participate in R & D activities in order to develop Science and Technology cooperation and ultimately to increase Science and Technology transfer in Indonesia. Foreign researchers who will conduct research in Indonesia have to involve local scientist as counterpart either from local university, research institute or Non Government Organization (NGO) who has competency in the research topic.

Research Permit Procedures

For every non-Indonesian citizen researcher that plans to conduct research within Indonesia territory, prior to the passage, he or she should apply individually for receiving a research permit from the Minister of Research Technology and Higher Education. Without such consent, any research activity(ies) by a foreigner is illegal.



Document Required for Application

The following enlists are required documents which should be prepared during the submission for research permit application:

1. A formal letter addressed to The Ministry of Research, Technology and Higher Education, f.d.t Director of Intellectual Property Management, Director General of Strengthening for Research and Development. The letter should state clearly in which Indonesian Representatives (Embassy or Consulate General) abroad the researcher will collect the research visa number 315. The cc must be sent to the above mentioned Indonesian Embassy or Consulate General.
2. One copy of research proposal contains at least: Title, objectives, methodology, location, and duration of the research in Indonesia.
3. One copy of an abstract of the research proposal, containing the title, methodology, and objectives (500 words).
4. One coloured copy of applicant's passport (The passport must be valid at least for 18 months when the applicant collects the Research Visa number 315). It means that to apply the research visa No. 315, the applicant should

hold the passport which the date of expiration is still valid at least for 18 months when the applicant collects the visa. The passport also should be valid at least six months from the date of the researcher's departure (when the researcher request Exit Permit Only/EPO).

5. One copy of the applicant's curriculum vitae (CV) including a list of publications, if any. The position of the applicant in the institution must be stated, e.g. professor, researcher, student, assistant, director, technician etc.
6. One copy of local counterpart's Curriculum Vitae including a list of publications, if any;
7. One copy of applicant's recent close up red background 4x6 cm size photograph;
8. Memorandum of Understanding (MoU) or research collaboration agreement between applicant's institution and Indonesian partner institutions is needed if the research project will be multiyears and involve many researchers or scientists;
9. Material Transfer Agreement (MTA), if applicant will send or bring research sample or specimen.
10. Two letters of recommendation from: [a] professor or supervisor or other senior scientist and [b] official letter of recognition issued by the head of institution or university where the applicant works or studies.
11. A letter of acceptance from Indonesian research institute or university which will act as research counterpart. (The letter should be addressed to Director of Intellectual Property Management as the Secretary of The Coordinating Team for Foreign Research Permit, The Ministry of Research, Technology and Higher Education (Sekretaris Tim Koordinasi Pemberian Izin Penelitian Asing (TKPIPA) Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. It should be written in Bahasa Indonesia) for long term research collaboration, it is essential to arrange for agreement documents, such as Memorandum of Understanding (MoU) and Material Transfer Agreement (MTA) as well as Intellectual Property Rights Agreement (IPR Agreement) between the researcher's and the Indonesian counterpart's institution if the researcher plans to take specimen or samples to be analysed either in his/her home country or in Indonesia;
12. A letter of guaranteeing sufficient fund to cover research and living expenses during conducting research in Indonesia (The amount of the research

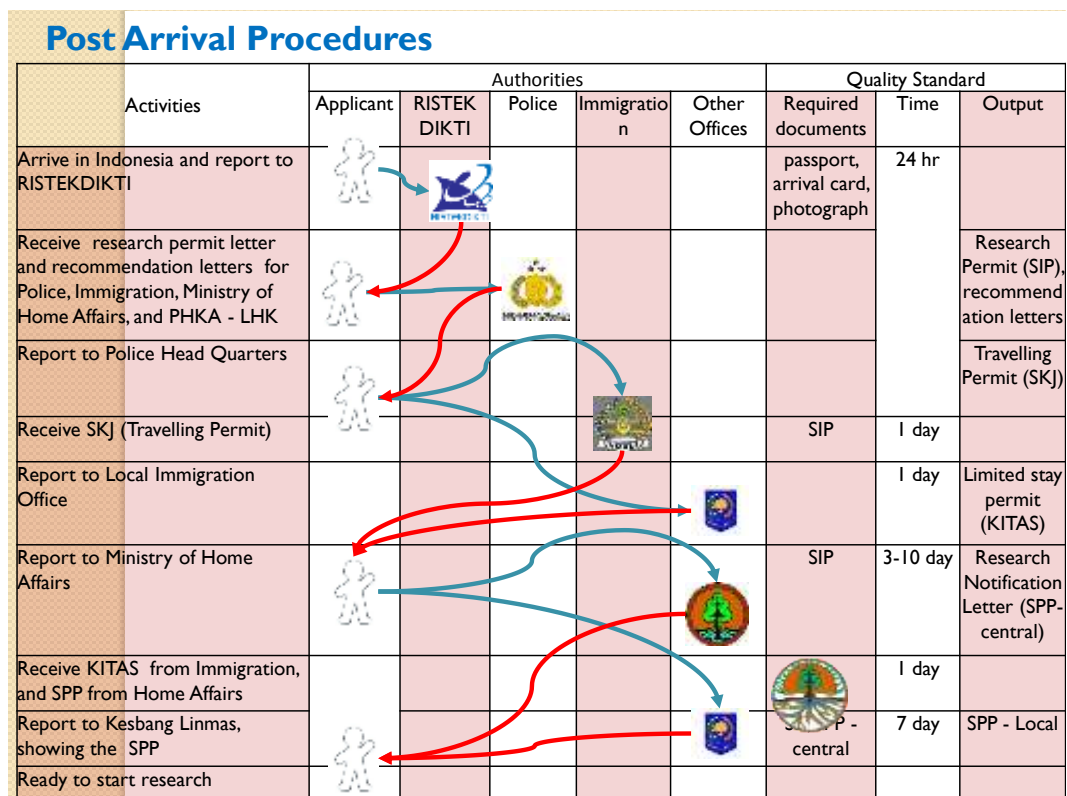
funding(s) should be stated in US \$). The applicant should upload scanned copy of Bank Account with balance at least is USD 1,500.00 or in other currency equivalent to USD 1,500.00.

13. Health certificate from legal-practising medical-doctor stating that the applicant is both physically and mentally capable to conduct the research (optional).
14. A recommendation letter(s) from Indonesian Representative (Indonesian Embassy or Consulate General) in researcher's country of residence (optional).
15. A list of research equipments that will be brought to Indonesia, along brief technical specification and mention the estimated value for each equipment on the use (optional).
16. If the researcher plans to bring his/her spouse and children, he/she should submit the spouse' CV; a copy of marriage certificate or other citizen partnership certificates, child (children) birth certificate(s), copies of his/her family passports, and 4 (four) recent close-up photographs of each family member.

All the above documents must be in soft copies. The documents should be uploaded through Online Registration System in <http://frp.ristek.go.id/> or <http://frp.ristekdikti.go.id/>. If the applicant faces technical difficulty in uploading the soft file, the documents could be sent to the email address: frp@ristek.go.id or frp@ristekdikti.go.id. Applicant should bring with him all original hard copy documents when the applicant comes and reports his arrival at the Ministry of Research, Technology and Higher Education (Ristekdikti) office in Jakarta. The applicant can not apply more than one research application in the same time.

Arrival at Jakarta

In addition, after the Research Permit Letter and Research Permit Card submitted by the Ministry of Research, Technology and Higher Education, the researcher must report to the following offices (See the flow Chart) :



1. Report to The Ministry of Research, Technology and Higher Education (Kemristekdikti)

Having obtained the research visa number 315, the foreign researcher(s) may depart to Indonesia, and after arrived in Jakarta, applicant should report to The Division of Foreign Research Permit at BPPT 2nd Building, 20th floor, Jl. M.H. Thamrin No.8 Jakarta 10340. Ristekdikti strongly recommends the applicants to inform the Ristekdikti in advance the arrival day in Jakarta so that Ristekdikti could provide all required papers before the arrival **date (Prior Inform Service)**.

Foreign researcher has to fill in a questionnaire given by the staff and attach two copies of red-background recent photographs (one copy of 2x3 cm size

and one copy of 4x6 cm size) within the questionnaire sheet as well as the revenue stamp 6000 (MATERAI 6000). On the same day, the applicant(s) will receive some covering letters from Secretariat as listed below:

- a) Letter of Research Permit and Research Permit Card.
- b) Letter of request for Travelling Permit (Surat Keterangan Jalan) addressed to **Kepala BAINTELKAM POLRI**, up. **Kabid YANMAS, MABES POLRI**, Jl. Trunojoyo No.3, Kebayoran Baru Jakarta Selatan.
- c) Letter of request for Research Notification Letter (Surat Pemberitahuan Penelitian) addressed to **Direktorat Kewaspadaan Nasional, Ditjen Pemerintahan Umum dan Politik**, Ministry of Home Affairs, Jl. Medan Merdeka Utara No.7 Jakarta.
- d) Letter of request for KITAS (*Kartu Izin Tinggal Terbatas*, Limited Stay Permit Card) and MERP (Multiple Exit Re-entry Permit) addressed to the local Immigration Office where the research will be conducted. Foreign researcher has to report to the local Immigration Office not later than 30 calendar days since the arrival date. Late report will be fined Rp 200,000 per day.
- e) If the researcher will conduct research in more than one conservation areas such as national park or nature reserve, Letter of request for Entry Permit to Conservation Area (SIMAKSI= Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi) should be addressed to the Secretary of Directorate General of Essential Nature Resources Conservation, Ministry of Environment and Forestry (**Sekretaris Direktorat Jenderal Konservasi Sumber Daya Alam Ekosistem Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan**), **Gedung Manggala Wanabakti Blok VII Lt. 7, Jln. Jenderal Gatot Subroto, Jakarta Selatan**. The researcher who will conduct research in only one Conservation area, the SIMAKSI will be issued by office of National Park or Nature Resource Conservation Institute (Kepala Balai Taman Nasional or BKSDA) in the provincial capital city.

Beside the Research Permit Letter and Research Permit Card should be submitted to the Ministry of Research, Technology and Higher Education, the researcher must also report to the following offices:

2. Report to National Police Head Quarters (MABES POLRI)

The foreign researcher should report to the National Police Headquarters (MABES POLRI) at Jalan Trunojoyo No.3, Kebayoran Baru Jakarta Selatan for obtaining Travelling Permit (Surat Keterangan Jalan/SKJ), with the required documents:

1. Copy of Research Permit issued by the Ministry of Research, Technology and Higher Education.
2. Copy of passport.
3. Copy of visa number 315
4. Copy of Arrival Date Stamp on the Passport

5. Two copies of 4x6 cm red background photograph

3. Report to The Ministry of Home Affairs (KEMDAGRI)

The foreign researcher should report to the Ministry of Home Affairs at Jalan. Medan Merdeka Utara No.7 Jakarta for obtaining the Research Notification letter (Surat Pemberitahuan Penelitian), with the following documents required:

1. Copy of Travelling Permit Letter from MABES POLRI;
2. Copy of Research Permit Letter from the Ministry of Research, Technology and Higher Education
3. Copy of passport
4. Copy of visa number 315
5. Copy of Arrival Date Stamp on the Passport
6. Two copies of 4x6 cm red background photograph

4. Report to Immigration Office

The foreign researcher should report to local Immigration Office in Jakarta or to the nearest city where he will conduct research for obtaining the Limited Stay Permit Card (KITAS) and Multiple Exit Re-entry Permit (MERP). For obtaining KITAS and MERP, the following documents are needed:

1. Copy of passport
2. Copy of visa number 315
3. Copy of Arrival Date Stamp on the Passport.
4. Two pieces of 4x6 red background photograph.
5. Finger Printing and digital photo will be taken at Immigration Office.

5. Report to The Ministry of Environment and Forestry (KLHK)

For foreign Researchers who will conduct research in more than one conservation areas (National Park, Wildlife Reserve or Nature Reserve), they should report to Secretary of Directorate General of the Essential Nature Resources Conservation, The Ministry of Environment and Forestry (Sekretaris Ditjen KSDAE – Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan) in Jakarta to obtain SIMAKSI. The researcher who will conduct research in only one conservation area, the SIMAKSI will be issued by the office of National Park or Nature Resource Conservation Institute (BKSDA) in the provincial capital city. For obtaining the SIMAKSI, the following documents are needed:

- Copy of research proposal
- Copy of CV
- Copy of Travelling Permit Letter (SKJ) from MABES POLRI.

Copy of Research Permit Letter from the Ministry of Research, Technology and Higher Education
 Copy of Research Notification Letter (SPP) from Ministry of Home Affairs.
 Copy of passport
 Copy of visa number 315
 Revenue stamp values of Rp. 6000 (Materai 6000)

Foreign Research Permit and Type of Visa

The validity period for a Research Permit is maximally for 12 months. Extended period is possible only for two consecutive terms; each is 12 months long. Multi-year research activity must be stated explicitly in the proposal. Type of visa which should be used for doing research is VITAS 315 (Temporary Stay Visa for Conducting Research Number 315), while VITAS number 317 is for the spouse/ family of foreign researcher. After a foreign researcher and his/her family receive VITAS either number 315 or 317, he/she must report to the Immigration office by at the latest 30 calendar days since the arrival date. Foreign researcher will get fining from Immigration Office for Rp.300.000 each-day for late report. Foreign researcher who hold VITAS number 315 and receive KITAS, will obtain Multiple Exit Re-entry Permit (MERP) the researcher could leave from Indonesia temporarily then return to Indonesia to continue the research.

Stop Temporarily, Continuation, and Completion of the Research

- (1). After receiving the KITAS and MERP stamp on his passport, If the researcher plans to make temporary recess and to leave Indonesia prior to his continuing the work, he could leave the country directly without any reporting to the Ministry of Research, Technology and Higher Education nor Immigration Office;
- (2). For foreign researcher who has finished his research activity, he should request for an Exit Permit Only (EPO). Letter of request for the exit permit must be addressed to The Minister for Research, Technology and Higher Education, attached with recommendation letter from local partner, and a copy of the tentative final report;
- (3). Based on the above request, The Ministry of Research, Technology and Higher Education will issue the letter of request for Exit Permit Only (EPO) addressed to the Head of Immigration Office where the KITAS has been issued;
- (4). To avoid problems when re-entering Indonesia by respectively re-applying for a new research visa number 315, the foreign researcher when left Indonesia by using MERP and can not return to the country until his MERP expired, he should request to the Ministry " MERP Tidak Tembali " in order to change his

Immigration status to be Exit Permit Only (EPO). To proceed the “MERP Tidak Tembali” since the researcher has already exited, he should send via email the scanned copies of the KITAS (Limited Stay Permit Card), ITAS (Limited Stay Permit stamp on the passport, MERP (Multiple Exit re-entry Permit stamp on the passport), the visa number 315 and passport to the Ministry of Research, Technology and Higher Education. The Ministry then provide the covering letter addressed to the Immigration Office from which the KITAS issued., in order to change his immigration status to be EPO.

Report Writing Standard

The foreign researcher has to submit a progress report every three month and tentative final report once he/she finishes the research project in Indonesia. If he conducts the research project in Indonesia less than three months, he should submit only the tentative final report. In writing the report, he should follow the following standards:

1. Quarterly Progress Report

The progress report, must contain the followings:

- (1) Research objectives.
- (2) Description of study field.
- (3) Research material or object to be investigated.
- (4) Research approach or methods.
- (5) Provisional results.
- (6) Problems encountered.
- (7) Planned activities in the next three months.

2. Final Report

The final report, must contain the following:

a. Introduction, include:

1. Background information.
2. Scientific justification on the selection of subjects and sites to be investigated.
3. Review on and comparison with other studies that have been conducted previously on the same subject and or in the same region or else where with similar conditions.
4. Hypotheses to be tested (if any).

6.

b. Objectives, include:

1. Objectives and scope of research have to be described clearly.

2. Local research description in detail covers physically aspects (geography, topography, and climatology) as well as Biology, social-economic, cultural, and other aspects which are relevant to scope of research.
3. Reason for selecting the method that being used.

c. Result and Discussion, include:

- (a) Description in detail of research result which has been acquired.
- (b) Discussion of research result cover its valuation, interpretation and significance, as well as suggestion for subsequent research.
- (c) The benefit for Indonesian development program.

d. Conclusion, include:

1. Crucial points which may be encountered from research result.
2. Problem solving of research, encouraging or discouraging of hypotheses stated in the research objectives.

Foreign Research Permit Fee

**Table1: Tariff for Foreign Research Permit Fee
(Indonesian Rupiah)**

CATEGORI(ES)	New (<1 month)	New (<6 months)	New (6 – 12 months)	Extension (<1 month)	Extension (<6 months)	Extension (6-12 months)	New Travel Document for Spouse & Dependent	Extension Travel Document for Spouse & Dependent
Registration Fee	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	100.000	-
University	1.750.000	2.500.000	5.000.000	750.000	1.250.000	2.500.000	1.000.000	500.000
R&D Institution	1.750.000	2.500.000	5.000.000	750.000	1.250.000	2.500.000	1.000.000	500.000
Company	3.000.000	5.000.000	10.000.000	1.750.000	2.500.000	5.000.000	1.000.000	500.000

Individuals	750.000	1.300.000	1.500.000	500.000	650.000	750.000	1.000.000	500.000
--------------------	----------------	------------------	------------------	----------------	----------------	----------------	------------------	----------------

As of January 1st, 2017, for payment of The Research Permitt Fee should be transferred via **Mandiri Bank Account No. 103 000 661 222 6**

BPN 088 Ditjen Penguatan Risbang

Directorate General Strengthening for Research and Development
Ministry of Research Technology and Higher Education

The above listed fee does not include:

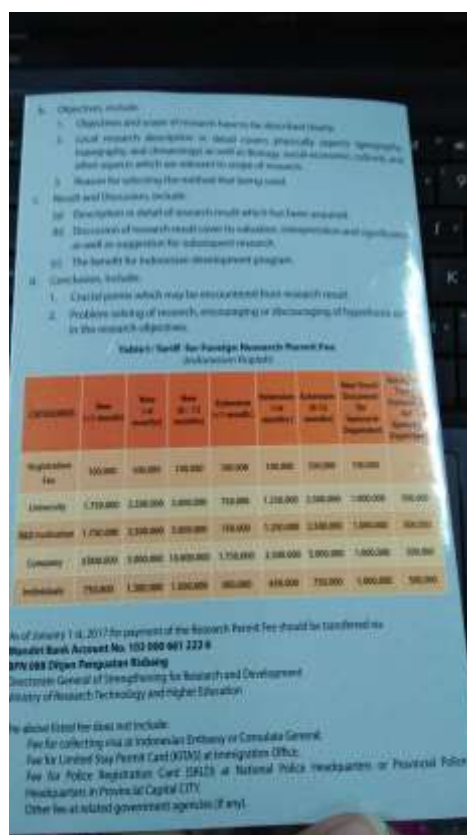
- Fee for collecting visa at Indonesian Embassy or Consulate General;
- Fee for Limited Stay Permit Card (KITAS) at Immigration Office.
- Other fee at related government agencies and local government (if any).

Hasil dari Leaflet FRP setelah di cetak



Tampak Depan

Tampak Belakang



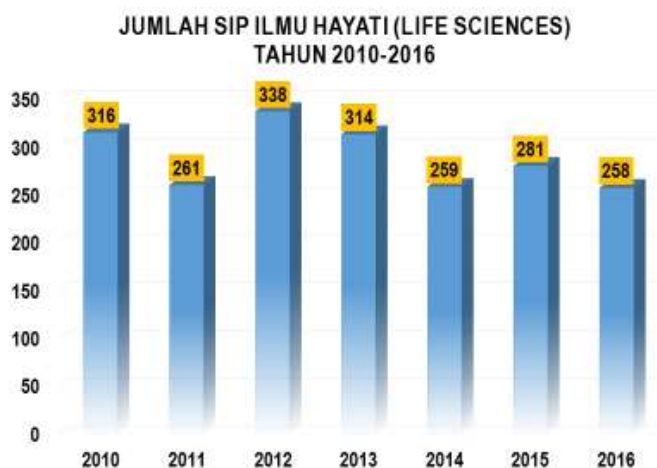
Lampiran 16

DATA AGREGAT LIFE SCIENCES 2010-2017

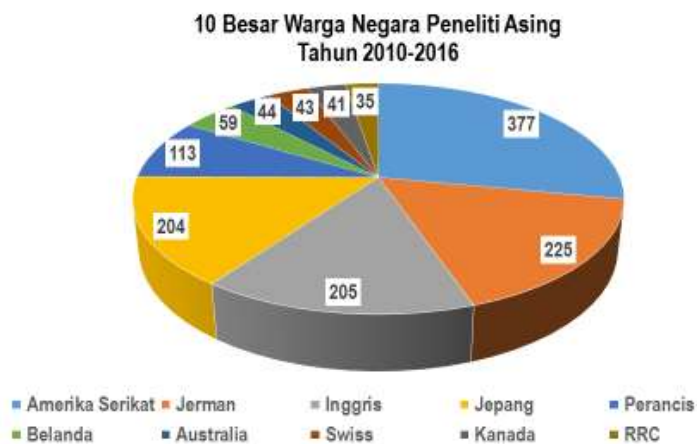
Agregat adalah bentuk pengelompokan data yang diterbitkan setiap 5 tahun sekali (1 periode). Data agregat dibuat untuk keperluan monitoring dan evaluasi jumlah produk yang dikeluarkan, berdasarkan aspek yang dikelompokkan. Tabel dibawah ini merupakan data agregat FRP berdasarkan produk jasa penelitian, data agregat dibuat sesuai dengan bidang penelitian *Life Sciences* (Ilmu Hayati).

Tujuan dari data agregat yang dibuat FRP adalah untuk mengetahui jumlah penelitian berdasarkan bidang yang diteliti, guna keperluan *stake holder* yang bersangkutan. Dalam hal ini, *stake holder* penelitian dapat meliputi; *counterpart* (mitra kerja peneliti asing di Indonesia), pemerintah, maupun peneliti lain dengan bidang sejenis.

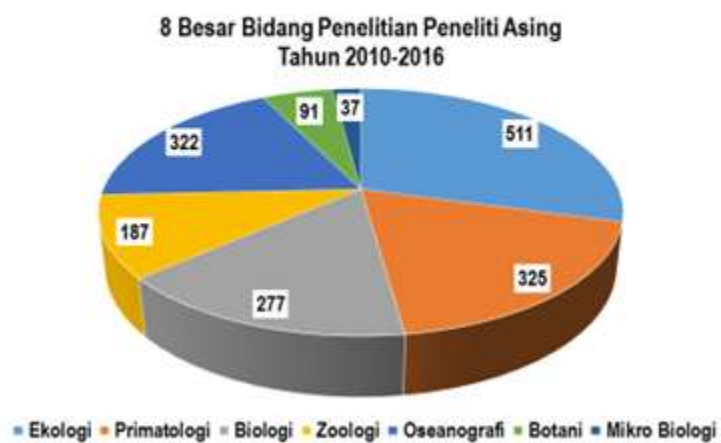
Grafik Jumlah Surat Izin Penelitian Tahun 2010-2016



Pie Chart Warga Negara Peneliti Asing Tahun 2010-2016

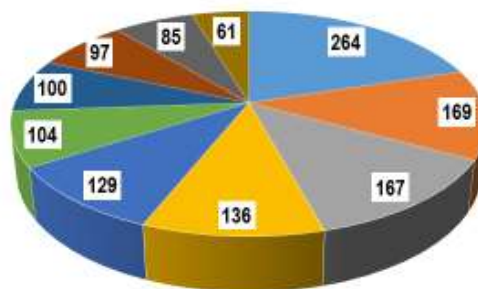


Pie Chart Bidang Penelitian



Pie Chart Daerah Penelitian Tahun 2010-2016

10 Besar Daerah Penelitian Peneliti Asing
Tahun 2010-2016

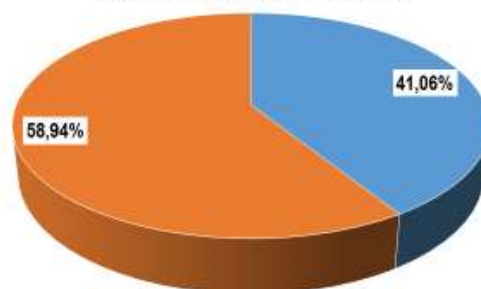


■ Jawa Barat ■ Kalimantan Timur ■ Kalimantan Tengah ■ Sulawesi Selatan
 ■ Jambi ■ Kalimantan Barat ■ DKI Jakarta ■ Maluku Utara
 ■ Jawa Timur ■ Sulawesi Tengah

■ Assistant Professor ■ Research Assistant

Pie Chart Perbandingan Life Sciences dan Non Life Sciences

Perbandingan Penelitian Ilmu Hayati (Life Sciences) dan Non
Ilmu Hayati (Non Life Sciences)



■ Non Life Sciences ■ Life Sciences

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Silviana Oktaferi Putri, lahir di Kulon Progo 03 Oktober 1996. Merupakan putri kedua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Siswantoro Subandi dengan Ibu Sarminem. Mulai menempuh pendidikan formal pada tahun 2001 di Taman Kanak-kanak Islam Amanah, Cawang Jakarta Timur. Melanjutkan pendidikan formal ke Sekolah Dasar 04, Cawang Jakarta Timur, lalu Sekolah Menengah Pertama 20 Jakarta, dan Sekolah

Menengah Kejuruan 10 Jakarta. Menempuh pendidikan lanjutan di Perguruan Tinggi Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2014. Alamat lengkap Jalan Batu Bulat II RT 018 RW 05 No. 52, Kelurahan Batu Ampar Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur.

Selama menempuh pendidikan, beberapa prestasi telah diraih. Mulai dari; Juara 2 Lomba Keterampilan Siswa Jurusan Pemasaran Tingkat Jakarta Timur, Juara 1 Lomba Keterampilan Siswa Jurusan Pemasaran Tingkat DKI Jakarta, Juara 1 Lomba Keterampilan Siswa Jurusan Pemasaran Tingkat Nasional, Juara 1 Lomba Bahasa Jepang Tingkat Jakarta Timur, Juara Harapan 2 Lomba Bahasa Jepang Tingkat DKI Jakarta, Juara 1 Lomba *Role Play* Bahasa Jepang Tingkat Jabodetabek, Juara 2 Lomba *Business Plan Contest* Departemen Kewirausahaan HIMA MP tahun 2015, serta menjadi The Best Leader dalam penghargaan Himpunan Mahasiswa Manajemen Pendidikan (HIMA MP) Tahun 2016.

Tidak hanya prestasi, beberapa pengalaman didapatkan melalui berbagai kegiatan selama menempuh pendidikan yaitu; menjabat sekretaris Rohani Islam SMK Negeri 10 Jakarta, periode 2012/2013, serta saat menjadi mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta, meliputi; mengikuti kegiatan

Kepemimpinan tahun 2014, menjabat sebagai biro Kesekretariatan HIMA MP periode 2014/2015, menjabat sebagai Sekretaris Umum HIMA MP periode 2015/2016, menjadi Koordinator Grand Opening dan Grand Closing MP EXPO 2015, menjadi staff acara Leadership Training Camp tahun 2016, menjadi staff acara Masa Pengenalan Akademik Program Studi Manajemen Pendidikan Tahun 2015, menjadi Master of Ceremony pada Masa Pengenalan Akademik Program Studi Manajemen Pendidikan 2015, Sekretaris Masa Pengenalan Akademik Program Studi Manajemen Pendidikan 2016, mengikuti Pelatihan Bimbingan Karir (PBK) pada tahun 2016 dan 2017, mengikuti Seminar Kewirausahaan HIMA MP pada tahun 2016 dan beberapa pengalaman lain yang tidak dituliskan.

Pengalaman kerja juga pernah didapatkan melalui; Praktek Kerja Lapangan (PKL) siswa SMK Negeri 10 Jakarta di Koperasi Jasa Marga Bhakti Kantor Pusat, Praktek Kerja Lapangan (PKL) mahasiswa di Perizinan Penelitian Asing Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi, serta Praktek Keterampilan Mengajar (PKM) mahasiswa di SMP Diponegoro 1 Jakarta Timur.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawanangun Muka, Jakarta 13220
Telepon: Faksimile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180
Bagian GHT : Telepon: 4893726 - Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536 - Bagian Humas : 4893486
Laman : www.unj.ac.id

Building
Future
Leaders

Nomor : 3664/UN39.12/KM/2017
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian
untuk Penulisan Skripsi

13 Oktober 2017

Yth. Kepala Bagian Perizinan Penelitian
Subdit Hak Atas Kekayaan Intelektual
Direktorat Penguatan Riset dan Pengembangan
Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Silvana Oktaferi Putri
Nomor Registrasi : 1445142050
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 0938893223572

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut, untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka penulisan skripsi dengan judul:

"Implementasi *Service Excellent* (Pelayanan Prima) di Bagian Perizinan Penelitian KEMENRISTEKDIKTI"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
2. Koordinator Prodi Manajemen Pendidikan



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
SEKRETARIAT PERIZINAN PENELITIAN ASING
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN RISET DAN PENGEMBANGAN**

Jl. M.H. Thamrin No. 8, Jakarta 10340 - Gedung 2 BPPT, Lantai 20
Telepon : 021-3162222 ext. 9777 & 9797, (021) 3169777 & 3169797, Faksimili : 021-39836180
Homepage: www.ristekdikti.go.id Email : frp@ristekdikti.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 071 /FRP/E5/Dit.KI/2018

Menindaklanjuti surat Permohonan Izin Penelitian untuk Penulisan Skripsi dengan Nomor : 3664/UN39.12/KM/2017, tanggal 13 Oktober 2017, dengan ini kami memberitahukan bahwa :

Nama : Silviana Oktaferi Putri
N I M : 1445142050
No Telp/HP : 083893223572
Semester : 7 (Tujuh)
Program Studi : Manajemen Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Universitas : Negeri Jakarta

Mahasiswa tersebut telah melakukan kegiatan observasi penelitian skripsi di bagian *Foreign Research Permit (FRP)*, sejak surat diterima hingga Januari 2018. Dengan tema penelitian "Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada Pelayanan Publik di Bagian Perizinan Penelitian Asing, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI. Demikian surat ini kami buat, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 Januari 2018

Mengetahui,



Sri Wahyono, SIP
Kepala Sub-Direktorat Perizinan Penelitian