



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2015



LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL (L A P A N)

Jl. Pemuda Persil No. 1 Jakarta 13220, P.O. Box 1020 / JAT
Telp. (021)-4892802, 4895040, Fax. (021) 4894815, website : www.lapan.go.id

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Seiring tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

Hal ini dapat diketahui dari berbagai pengaduan maupun keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media, seperti media massa dan jaringan sosial. Seperti menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. Sehingga memberikan dampak buruk terhadap unit pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka SKM dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN&RB) Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

dimana Instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Tahun 2015 merupakan tahun pertama Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN) untuk melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tetapi dua tahun sebelumnya LAPAN sudah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pelaksanaan SKM tahun 2015 merupakan pembuktian LAPAN dalam melakukan pengukuran SKM yang berkesinambungan agar masyarakat merasakan manfaat dari keberadaan LAPAN, serta sebagai upaya meningkatkan kinerja dan perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan publik.

1.2. DASAR HUKUM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan LAPAN kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN&RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana Pasal 4 menyebutkan : Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan. Dan Pasal 5 ayat (1) menyebutkan : Penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan.

Dengan prinsip pelayanan sebagaimana dalam Peraturan Menteri PAN&RB tersebut, maka LAPAN telah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk formulir kuesioner dengan menggunakan ruang lingkup yang diamanahkan dalam Peraturan Menteri PAN&RB dan metodologi yang disesuaikan dengan kebutuhan LAPAN. Adapun kuesionernya meliputi 9 ruang lingkup, 15 dimensi dengan menggunakan skala likert yaitu sebagai berikut :

RUANG LINGKUP	DIMENSI		PARAMETER (SKALA LIKERT)
a) Persyaratan	Kejelasan Persyaratan	D1	1 2 3 4 5
b) Prosedur	i) Kejelasan prosedur	D2	1 2 3 4 5
	ii) Kesederhanaan prosedur	D3	1 2 3 4 5
c) Waktu pelayanan	Standar waktu penyelesaian pelayanan	D4	1 2 3 4 5
d) Biaya/Tarif	Kewajaran biaya	D5	1 2 3 4 5
e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	i) Kejelasan produk	D6	1 2 3 4 5
	ii) Kualitas produk	D7	1 2 3 4 5
f) Kompetensi pelaksana	Pengetahuan dan ketrampilan pelaksana	D8	1 2 3 4 5

RUANG LINGKUP	DIMENSI		PARAMETER (SKALA LIKERT)
g) Perilaku Pelaksana	i) Sikap pelaksana	D9	1 2 3 4 5
	ii) Budaya kerja yang melayani	D10	1 2 3 4 5
h) Maklumat Pelayanan	Kesanggupan pelaksana		1 2 3 4 5
i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	i) Ketersediaan dan keberfungsian sarana pengaduan	D12	1 2 3 4 5
	ii) Kemudahan akses	D13	1 2 3 4 5
	iii) Kecepatan respon	D14	1 2 3 4 5
	iv) Efektifitas penangan pengaduan	D15	1 2 3 4 5

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Pengukuran SKM adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari secara berkala SKM Satuan Kerja di lingkungan LAPAN sebagai penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Satuan Kerja di lingkungan LAPAN.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Satuan Kerja pelaksana SKM sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik Satuan Kerja di lingkungan LAPAN dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyusunan SKM yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Satuan Kerja di lingkungan LAPAN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini guna meningkatkan pelayanan publik.

1.5. SEKILAS TENTANG LAPAN

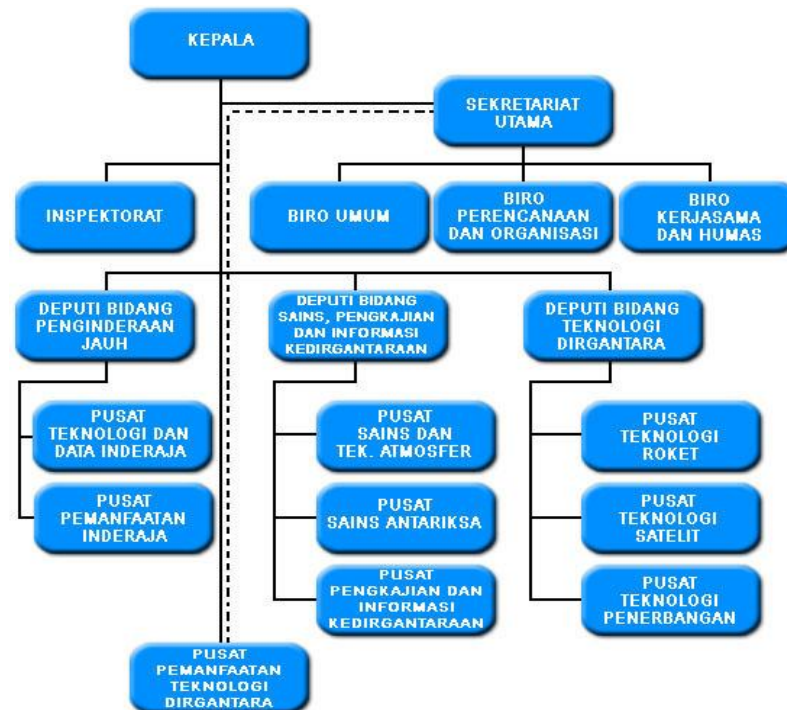


Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang berdiri pada tahun 1963, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2015. LAPAN berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden Republik Indonesia melalui menteri yang membidangi urusan pemerintahan di bidang riset dan teknologi. LAPAN mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang penelitian dan pengembangan kedirgantaraan dan pemanfaatannya serta penyelenggaraan keantariksaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam melaksanakan tugasnya, LAPAN menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan nasional di bidang penelitian dan pengembangan sains antariksa dan atmosfer, teknologi penerbangan dan antariksa, dan penginderaan jauh serta pemanfaatannya;

- b. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sains antariksa dan atmosfer, teknologi penerbangan dan antariksa, dan penginderaan jauh serta pemanfaatannya;
- c. Penyelenggaraan keantariksaan;
- d. Pengoordinasian kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas lapan;
- e. Pelaksanaan pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan lapan;
- f. Pelaksanaan kajian kebijakan strategis penerbangan dan antariksa;
- g. Pelaksanaan penjalaran teknologi penerbangan dan antariksa;
- h. Pelaksanaan pengelolaan standardisasi dan sistem informasi penerbangan dan antariksa;
- i. Pengawasan atas pelaksanaan tugas lapan; dan
- j. Penyampaian laporan, saran, dan pertimbangan di bidang penelitian dan pengembangan sains antariksa dan atmosfer, teknologi penerbangan dan antariksa, dan penginderaan jauh serta pemanfaatannya.



Struktur Organisasi LAPAN

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 PENGERTIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Masyarakat/pengguna memberikan pendapatnya terhadap 5 (lima) pilihan (skala likert) jawaban yang tersedia yaitu :

- Skor 1 adalah nilai Sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali);
- Skor 2 adalah nilai Tidak (setuju/baik) atau kurang;
- Skor 3 adalah nilai Netral/Cukup;
- Skor 4 adalah nilai Setuju (baik/suka);
- Skor 5 adalah nilai Sangat (setuju/baik/suka).

Berikut adalah nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kineja Unit Pelayanan
1	1,00-1,80	20,00-36,00	E	Sangat tidak baik
2	1,81-2,60	36,01-52,00	D	Tidak baik
3	2,61-3,40	52,01-68,00	C	Cukup
4	3,41-4,20	68,01-84,00	B	Baik
5	4,21-5,00	84,01-100	A	Sangat baik

2.2 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LAPAN

Penyusunan SKM LAPAN dihasilkan dari pengolahan SKM Satuan Kerja di lingkungan LAPAN. Pada tahun 2015 diharapkan Satuan Kerja di lingkungan LAPAN menyusun SKM berdasarkan Standar Pelayanan Publik (SPP) masing-masing Satuan Kerja yang telah disahkan oleh Kepala LAPAN yang berjumlah 84 SPP dari 20 Satuan Kerja di lingkungan LAPAN.

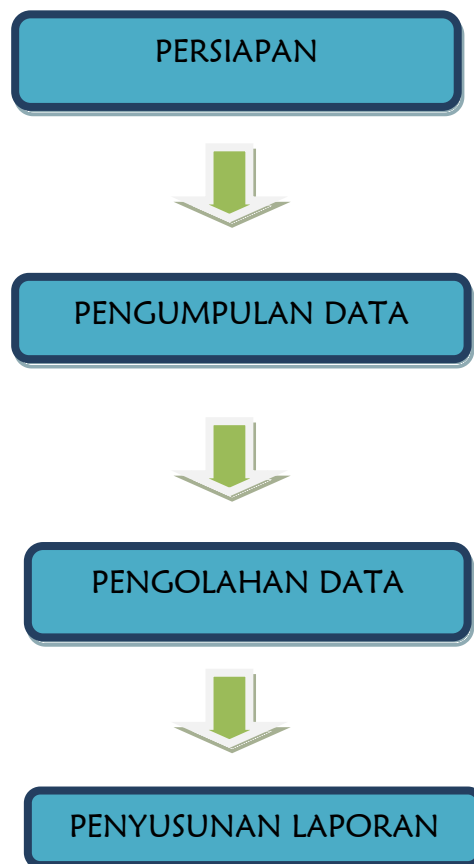
20 Satker di lingkungan LAPAN yang telah melakukan SKM kepada masyarakat/pengguna, yaitu :

1. Inspektorat;
2. Pusat Pemanfaatan Teknologi Dirgantara;
3. Biro Perencanaan dan Organisasi;
4. Biro Umum;
5. Biro Kerjasama dan Hubungan Masyarakat;
6. Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh;
7. Balai Penginderaan Jauh Parepare;
8. Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh;
9. Pusat Sains dan Antariksa;
10. Balai Pengamatan Dirgantara Pontianak;

11. Balai Pengamatan Dirgantara Watukosek;
12. Loka Pengamatan Dirgantara Sumedang;
13. Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer;
14. Loka Pengamatan Atmosfer Kototabang;
15. Pusat Pengkajian dan Informasi Kedirgantaraan
16. Pusat Teknologi Roket;
17. Balai Produksi dan Pengujian Roket Pameungpeuk;
18. Pusat Teknologi Satelit;
19. Balai Penjejakan Kendali Wahana Antariksa Biak;
20. Pusat Teknologi Penerbangan.

2.3 TAHAP PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kegiatan survei SKM melalui tahapan sebagai berikut :



Kegiatan SKM dimulai pada awal Januari 2015 di masing-masing Satuan Kerja di lingkungan LAPAN. Dalam survei digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Proses penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan melalui pengisian langsung, email, dan faksimile. Respondennya yaitu internal (Satuan Kerja di lingkungan LAPAN) dan eksternal (masyarakat atau pengguna pelayanan Satuan Kerja).

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survei kepada responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada Satuan Kerja di lingkungan LAPAN. Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data seperti berikut ini : sehingga terstandarisasi secara nasional. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung SKM terhadap 15 dimensi pelayanan yang dikaji, setiap dimensi pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{15} = 0,067$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,067) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM yaitu antara 20-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 20$$

Hasil survei Satuan Kerja di lingkungan LAPAN disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting bagi LAPAN yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada tahun 2015, seluruh Satuan Kerja di lingkungan LAPAN telah melakukan survei kepada masyarakat/pengguna terkait pelayanan publik yang telah dilakukan. Rekapitulasi nilai SKM berdasarkan SPP untuk masing-masing Satuan Kerja disajikan berikut :

NO	SATUAN KERJA	JUDUL SPP	JUMLAH RESPONDEN		NILAI	
			PER SPP	SATKER	PER SPP	SATKER
1	BIRO PERENCANAAN DAN ORGANISASI	1 Pelayan Pembentukan Produk Hukum		19		73,41
		2 Pelayan Pendaftaran Pengurusan Perolehan Hak Kekayaan Intelektual (HKI)				
		3 Pelayan Penataan Organisasi	5		71,02	
		4 Pelayan Ketatalaksanaan	14		75,81	
2	BIRO UMUM	1 Pelayan Arsip/Dokumen In Aktif	11	147	72,63	74,89
		2 Pelayan Kenaikan Jenjang Jabatan Fungsional	37		73,44	
		3 Pelayan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil	26		71,12	
		4 Pelayan Penerbitan Surat Perintah Membayar (SPM)	8		86,22	
		5 Pelayan Penghapusan Barang Milik Negara (BMN)	7		73,7	
		6 Pelayan Pengurusan Perjalanan Dinas Ke Luar Negeri Pejabat/Pegawai Lapan	10		68,43	
		7 Pelayan Pengurusan Penomoran Surat/Naskah Dinas Lapan	9		73	

NO	SATUAN KERJA	JUDUL SPP	JUMLAH RESPONDEN		NILAI		
			PER SPP	SATKER	PER SPP	SATKER	
		8 Pelayanans Pensiun Pegawai Negeri Sipil	39		80,55		
3	BIRO KERJASAMA DAN HUMAS	1 Pelayanans Diseminasi Program/ Kegiatan Hasil Litbang dan Perekrayasaan di Bidang Kedirgantaraan	40	70	77,24	76,21	
		2 Pelayanans Informasi Pelayanans Konferensi Pers					
		3 Pelayanans Informasi Melalui Website					
		4 Pelayanans Perpustakaan					
		5 Pelayanans Pengiriman Terbitan Tercetak Publikasi Ilmiah dan Publikasi Umum	30				75,18
4	INSPEKTORAT	1 Pelayanans Audit Operasional Terhadap Pengelolaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) di Satuan Kerja (Satker) Lapan	23	38	76,15	76,13	
		2 Pelayanans Reviu Laporan Keuangan di Satuan Kerja (Satker) Lapan	15				76,11
5	PUSAT PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIRGANTARA	1 Pelayanans Data Penginderaan Jauh		160		77,08	
		2 Pelayanans Informasi Berbasis Citra Penginderaan Jauh					
		3 Pelayanans Pencetakan Informasi Citra Penginderaan Jauh					
		4 Pelayanans Bimbingan Teknis (Bimtek) Pengolahan Data Penginderaan Jauh dan Sistem Informasi Geografi					

NO	SATUAN KERJA	JUDUL SPP	JUMLAH RESPONDEN		NILAI		
			PER SPP	SATKER	PER SPP	SATKER	
6	PUSAT PEMANFAATAN PENGINDERAAN JAUH	1	Penyediaan Model Standar untuk Sumberdaya Wilayah Darat Berdasarkan Data Penginderaan Jauh Satelit		24		78,12
		2	Penyediaan Model Standar untuk Sumberdaya Wilayah Pesisir dan Laut Berdasarkan Data Penginderaan Jauh Satelit				
		3	Penyediaan Model Standar untuk Pemantauan Lingkungan dan Mitigasi Bencana Berdasarkan Data Penginderaan Jauh Satelit				
		4	Pelayanan Diseminasi Informasi Penginderaan Jauh Satelit				
		5	Pelayanan Pembimbingan dan Pembinaan di Bidang Pemanfaatan Penginderaan Jauh				
7	PUSAT TEKNOLOGI DAN DATA PENGINDERAAN JAUH	1	Pelayanan Data Penginderaan Jauh level standar		105		82,76
		2	Pelayanan Data Penginderaan Jauh level lanjut				
		3	Pelayanan Penyediaan Metadata Data Penginderaan Jauh Resolusi Tinggi pada Geoportal INA-SDI				
		4	Pelayanan Data Penginderaan Jauh untuk Kejadian Kebencanaan/Kondisi Darurat				

NO	SATUAN KERJA	JUDUL SPP	JUMLAH RESPONDEN		NILAI		
			PER SPP	SATKER	PER SPP	SATKER	
8	BALAI PENGINDERAAN JAUH PAREPARE	1	Pelayanan Konsultasi Pemanfaatan Citra Satelit Penginderaan Jauh dan Pelayanan Data Digital Citra Satelit Penginderaan Jauh		183		80,13
		2	Pelayanan Sosialisasi Potensi dan Pemanfaatan Data Penginderaan Jauh				
		3	Pelayanan Bimbingan Teknis Pengolahan Data Penginderaan Jauh dan Sistem Informasi Geografis				
		4	Pelayanan Pengolahan/Analisis Citra Satelit Penginderaan Jauh dan Penyajiannya				
9	PUSAT SAINS DAN TEKNOLOGI ATMOSFER	1	Standar Pelayanan Informasi Variabilitas Atmosfer	34	143	82,8	81,59
		2	Pelayanan Bimbingan Teknis (Bimtek) Jaringan Pengamatan Deposisi Asam	14		81,93	
		3	Pelayanan Informasi Angin Skala Lokal	2		77,72	
		4	Pelayanan Informasi Kualitas Udara Lokal	2		77,05	
		5	Pelayanan Data Parameter Atmosfer Berbasis Satelit	23		81,22	
		6	Pelayanan Informasi Tupoksi Lembaga (Kunjungan Tamu)	43		87,97	
		7	Pelayanan Bimbingan Mahasiswa (Tugas Akhir/PKL)	25		82,44	
10	LOKA PENGAMATAN ATMOSFER KOTOTABANG	1	Standar Pelayanan Data Atmosfer dan Antariksa		16		86,01
		2	Pelayanan Kunjungan Ilmiah di LPA Kototabang				
		3	Pelayanan Bimbingan Teknis untuk Siswa/Mahasiswa				

NO	SATUAN KERJA	JUDUL SPP	JUMLAH RESPONDEN		NILAI	
			PER SPP	SATKER	PER SPP	SATKER
11	PUSAT SAINS ANTARIKSA	1 Pelayan Data Cuaca Antariksa	5	20	77,99	78,52
		2 Pelayan Diseminasi Cuaca Antariksa	5		77,45	
		3 Pelayan Informasi Cuaca Antariksa	5		85,22	
		4 Pelayan Pengamatan Fenomena Antariksa	5		73,43	
12	BALAI PENGAMATAN DIRGANTARA WATUKOSEK	1 Pelayan Data Antariksa Dan Atmosfer	2	31	82,41	82,16
		2 Pelayan Kunjungan Ilmiah	21		79,32	
		3 Pelayan Bimbingan Teknis Untuk Siswa/Mahasiswa	8		84,76	
13	BALAI PENGAMATAN DIRGANTARA PONTIANAK	1 Pelayan Data Atmosfer	9	96	83,08	83,28
		2 Pelayan Data Antariksa	4		87,77	
		3 Pelayan Kunjungan Ilmiah	77		78,73	
		4 Pelayan Bimbingan Teknis untuk Siswa/Mahasiswa	6		83,53	
14	LOKA PENGAMATAN DIRGANTARA SUMEDANG	1 Standar Pelayanan Data Atmosfer dan Antariksa	3	18	83,03	80,44
		2 Pelayan Kunjungan Wisata Ilmiah	10		81,87	
		3 Pelayan Bimbingan Teknis untuk Siswa/Mahasiswa	5		76,38	
15	PUSAT PENKAJIAN DAN INFORMASI KEDIRGANTARAAN	1 Pelayan Jasa Informasi Kebijakan Dan Hukum Kedirgantaraan	4	5	69,5	81,75
		2 Pelayan Bimbingan Riset Dan Praktek Kerja Lapangan Bidang Kebijakan Dan Hukum Kedirgantaraan	1		94	

NO	SATUAN KERJA	JUDUL SPP	JUMLAH RESPONDEN		NILAI	
			PER SPP	SATKER	PER SPP	SATKER
16	PUSAT TEKNOLOGI PENERBANGAN	1 Pelayanan Pemanfaatan Roket Uji Muatan		120		75,81
		2 Pelayanan Pemanfaatan Pesawat Nir Awak	20		75,64	
		3 Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Uji Terowongan Angin	19		74,83	
		4 Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Klaster Komputer				
		5 Pelayanan Bimbingan Siswa dan Mahasiswa	72		80,85	
		6 Pelayanan Publikasi Kegiatan dan Hasil Litbang	9		71,91	
17	PUSAT TEKNOLOGI SATELIT	1 Pelayanan Data Satelit Lapan	21	118	84,3	83,56
		2 Pelayanan Bimbingan Riset dan Praktek Kerja Lapangan Bidang Teknologi Satelit	97		82,82	
18	BALAI PENJEJAKAN DAN KENDALI WAHANA ANTARIKSA BIAK	1 Pelayanan Data Penginderaan Jauh	18	74	74,3	74,12
		2 Pelayanan Data Satelit Lapan	18		73,55	
		3 Pelayanan Data Sains Atmosfer dan Antariksa	14		72,26	
		4 Pelayanan Kunjungan Ilmiah	13		73,39	
		5 Pelayanan Bimbingan Teknis Untuk Siswa/Mahasiswa	11		77,11	
19	PUSAT TEKNOLOGI ROKET	1 Pelayanan Pengujian Radiografi		15		85,44
		2 Pelayanan Pemanfaatan Plasma Coating				
		3 Pelayanan Kunjungan Ilmiah				
		4 Pelayanan Bimbingan Teknis Untuk Siswa/Mahasiswa				

NO	SATUAN KERJA	JUDUL SPP	JUMLAH RESPONDEN		NILAI		
			PER SPP	SATKER	PER SPP	SATKER	
20	BALAI PRODUKSI DAN PENGUJIAN ROKET PAMEUNGPEUK	1	Pelayanan Uji Terbang Roket	5	35	74,77	77,75
		2	Pelayanan Uji Statik Roket >Ø450mm	5		80,13	
		3	Pelayanan Data Atmosfer	5		80,13	
		4	Pelayanan Kunjungan Ilmiah	10		86,3	
		5	Pelayanan Bimbingan Teknis Untuk Siswa/Mahasiswa	10		67,4	

Penyusunan SKM LAPAN belum berbasiskan SPP karena terdapat Satuan Kerja yang melakukan SKM tidak berbasiskan SPP. Terdapat 11 Satuan Kerja dari 20 Satuan Kerja di lingkungan LAPAN yang melakukan survei berbasiskan SPP, yaitu :

- a. Inspektorat;
- b. Biro Umum;
- c. Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer;
- d. Pusat Sains Antariksa;
- e. Balai Pengamatan Dirgantara Watukosek;
- f. Balai Pengamatan Dirgantara Pontianak;
- g. Loka Pengamatan Dirgantara Sumedang;
- h. Pusat Pengkajian dan Informasi Kedirgantaraan;
- i. Pusat Teknologi Satelit;
- j. Balai Penjejukan dan Kendali Wahana Antariksa Biak;
- k. Balai Produksi dan Pengujian Roket Pameungpeuk.

Dari 84 SPP, terdapat 53 SPP atau sebesar 63,09% yang disurvei menurut SPPnya. Sehingga masih terdapat 31 SPP yang tidak disurvei ke masyarakat/pengguna. Salah satu alasannya yaitu Satuan Kerja Pusfatek dan Pustekdata menginginkan adanya penyempurnaan SPP, karena ternyata pelayanan publik yang diberikan dapat dikategorikan sebagai pelayanan data penginderaan jauh, tidak perlu dipisah-pisah seperti SPP yang berlaku

sekarang. Responden yang bersedia mengisi kuesioner di masing-masing Satuan Kerja dengan nilai SKMnya disajikan seperti di bawah ini :

NO.	SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SKM
SEKRETARIAT UTAMA		434	75,54
1	Inspektorat	38	76,13
2	Pusat Pemanfaatan Teknologi Dirgantara	160	77,08
3	Biro Perencanaan dan Organisasi	19	73,41
4	Biro Umum	147	74,89
5	Biro Kerjasama dan Hubungan Masyarakat	70	76,21
DEINDERAJA		312	80,21
6	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	105	82,76
7	Balai Penginderaan Jauh Parepare	183	80,13
8	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	24	78,12
DESAINS		329	81,96
9	Pusat Sains dan Antariksa	20	78,52
10	Balai Pengamatan Dirgantara Pontianak	96	83,28
11	Balai Pengamatan Dirgantara Watukosek	31	82,16
12	Loka Pengamatan Dirgantara Sumedang	18	80,44
13	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	143	81,59
14	Loka Pengamatan Atmosfer Kototabang	16	86,01
15	Pusat Pengkajian dan Informasi Kedirgantaraan	5	81,75
DETEKGAN		362	79,34
16	Pusat Teknologi Roket	15	85,44

NO.	SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SKM
17	Balai Produksi dan Pengujian Roket Pameungpeuk	35	77,75
18	Pusat Teknologi Satelit	118	83,56
19	Balai Penjejakan dan Kendali Wahana Antariksa Biak	74	74,12
20	Pusat Teknologi Penerbangan	120	75,81
JUMLAH RESPONDEN		1437	
SKM LAPAN		79,30	

Dari tabel di atas terdapat 1.437 responden sebagai masyarakat/pengguna pelayanan publik yang diberikan oleh Satuan Kerja di lingkungan LAPAN yang terdiri dari internal (Satuan Kerja di lingkungan LAPAN) dan eksternal. Responden tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan LAPAN kepada masyarakat. Dari hasil pengolahan SKM Satuan Kerja di lingkungan LAPAN didapatkan nilai SKM LAPAN yaitu **79,30**. Satuan Kerja dengan jumlah responden paling sedikit yaitu Pusat Pengkajian dan Informasi Kedirgantaraan sejumlah 5 responden dan responden paling banyak yaitu Balai Penginderaan Jauh Parepare sejumlah 183 responden. Satuan Kerja dengan nilai SKM terendah yaitu Biro Perencanaan dan Organisasi yang mempunyai nilai SKM 73,41 dan nilai SKM tertinggi yaitu Loka Pengamatan Atmosfer Kototabang dengan nilai SKM 86,01.

Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan SKM yaitu dalam Peraturan Menteri PAN&RB tidak adanya jumlah minimal responden dalam pelaksanaan survei ini, sehingga hasil yang diberikan apakah bisa mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diberikan atau tidak. Jika survei dilakukan berbasiskan SPP, maka jumlah responden akan berpecah, sehingga responden untuk masing-masing SPP hanya sedikit jika dibandingkan survei tidak berbasiskan SPP.

3.2 NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2013-2015

Tahun 2015 merupakan tahun ketiga pelaksanaan SKM Satuan Kerja di lingkungan LAPAN. Ternyata untuk tiga tahun pelaksanaan SKM terjadi fluktuatif hasil nilai SKM. Dimana pada tahun 2013 nilai IKM = 78,03, tahun 2014 nilai IKM turun menjadi 77,27 dan pada tahun 2015 ini nilai SKM 79,30. Artinya tahun ini terjadi kenaikan nilai SKM LAPAN dibandingkan dua tahun sebelumnya. Diharapkan ditahun-tahun mendatang nilai SKM LAPAN bisa terus meningkat. Pelaksanaan SKM ini penting dilaksanakan setiap tahunnya agar diketahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan yang telah diberikan LAPAN (melalui tiap-tiap Satuan Kerja) kepada masyarakat/pengguna setiap tahunnya.

NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAPAN TAHUN 2013 – 2015

LAPAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI SKM
2013	1288	78,03
2014	1579	77,27
2015	1437	79,30

BAB IV

PENUTUP

Dari pengolahan nilai SKM Satuan Kerja di lingkungan LAPAN didapatkan nilai SKM LAPAN yaitu **79,30**. Angka yang berarti kualitas pelayanan LAPAN kepada masyarakat/pengguna hasil litbang LAPAN berkinerja pelayanan “**Baik**”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di LAPAN secara umum mencerminkan kualitas dalam kategori Baik.

Tindak lanjut yang akan diupayakan LAPAN dalam meningkatkan pelayanan publik adalah :

1. SKM perlu dilaksanakan oleh seluruh Satuan Kerja di lingkungan LAPAN agar dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan publik masing-masing Satuan Kerja kepada masyarakat/pengguna sehingga Satuan Kerja dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat/pengguna serta untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan publik LAPAN secara keseluruhan kepada masyarakat/pengguna;
2. Menyusun rencana dan tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan publik berdasarkan SKM Satuan Kerja di lingkungan Lapan;
3. Satuan Kerja di lingkungan LAPAN melakukan SKM berbasiskan SPP yang telah ditetapkan oleh Kepala LAPAN, sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan publik untuk masing-masing SPP;
4. Melaksanakan SKM tidak hanya di awal tahun, tetapi diharapkan penyebaran kuesioner dilaksanakan selama tahun berjalan untuk mengetahui nilai kualitas pelayanan publik LAPAN selama satu tahun;
5. Melaksanakan sosialisasi di lingkungan LAPAN terkait survei dan hasil evaluasi SKM;
6. Perlu adanya komitmen pimpinan dalam pelaksanaan SKM di lingkungan LAPAN.