

# **LAPORAN**

## **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2018**

**DEPUTI BIDANG TEKNOLOGI PENERBANGAN DAN ANTARIKSA**



**LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL (LAPAN)**

**JL. PEMUDA PERSIL NO. 1 JAKARTA 13220**

## **PENGANTAR**

Saat ini, kebutuhan pelanggan menjadi fokus pengembangan bagi jajaran manajemen organisasi, baik itu organisasi profit maupun non-profit. Pelanggan yang memperoleh barang/jasa yang sesuai dengan harapannya akan merasa terpuaskan dan berpeluang besar melakukan pembelian barang/jasa kembali. Tingkat tertinggi dari terpuaskan adalah keinginan pengguna layanan untuk merekomendasikan produk/layanan yang diterima kepada orang lain.

LAPAN sebagai institusi pemerintah juga menyadari bahwa performa tidak semata diukur dengan kinerja teknis tetapi juga dari seberapa jauh masyarakat terpuaskan dengan pelayanan LAPAN. Untuk itu, LAPAN dalam hal ini Deputi Bidang Penerbangan dan Antariksa (Pusat Teknologi Penerbangan, Pusat Teknologi Roket dan Pusat Teknologi Satelit) rutin setiap tahun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui dan mengukur kinerja pelayanan yang telah dilakukan. Kegiatan pengukuran SKM tahun 2018 bertujuan untuk memotret kinerja pelayanan selama tahun 2018 untuk selanjutnya merumuskan strategi perbaikan berdasarkan hasil yang didapat.

Kami merasa terhormat dapat terlibat dan menjadi bagian dari usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kami berharap laporan riset ini bermanfaat untuk kemajuan dan kejayaan di masa depan.

Jakarta, Februari 2019

## DAFTAR ISI

PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	2
BAB II STUDI LITERATUR.....	3
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	3
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
BAB III METODE.....	6
3.1 Pengumpulan Data .....	6
3.2 Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	7
3.3 Analisa Data.....	9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	10
4.1 Analisa per Satuan Kerja .....	10
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	12
5.1 Kesimpulan.....	12
5.2 Renaksi Prioritas Perbaikan Hasil SKM .....	13

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik, khususnya LAPAN Deputi Bidang Teknologi Penerbangan dan Antariksa Nasional yang terdiri dari Pusat Teknologi Penerbangan, Pusat Teknologi Roket dan Pusat Teknologi Satelit dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang baik serta memenuhi harapan akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan. Saat ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih dinilai belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari cukup banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan, baik melalui media massa maupun media sosial.

Kritik atau keluhan terhadap pelayanan publik merupakan dasar penting bagi aparatur pemerintah untuk melakukan evaluasi pelayanan. Selain itu, kritik/keluhan dalam skala yang besar juga dapat menunjukkan seberapa jauh pelayanan tersebut dibutuhkan oleh masyarakat. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Pemerintah akan mendapat persepsi negatif sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survei ini dapat mengukur sudah sejauh mana kualitas pelayanan penyelenggara layanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan layanan.

## **1.2 Tujuan Riset**

Adapun tujuan dari riset ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Deputi Bidang Penerbangan dan Antariksa.
2. Mengetahui prioritas perbaikan layanan publik Deputi Bidang Penerbangan dan Antariksa.

## **BAB II**

### **STUDI LITERATUR**

#### **2.1 Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba ataupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama (Sumarwan, 2011).

Berikut beberapa definisi kepuasan dari berbagai ahli:

1. Engel, Blackwell, and Miniard (1995) dalam Sumarwan (2011) mendefinisikan kepuasan *“Satisfaction is defined here as a post consumption evaluation that a chosen alternative at least or exceeds expectation”*.
2. Mowen dan Minor (1998) dalam Sumarwan (2011) mengartikan kepuasan sebagai *“As overall attitude consumers have toward a good or service after they have acquired and used it. It is a postchoice evaluative judgement resulting from a specific purchase selection and the experience of using or consuming it”*.
3. Menurut model diskonfirmasi teori yang dikutip oleh Sumarwan (2004), kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

## 2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat didefinisikan sebagai kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan survei ini menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun unsur-unsur kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



## **BAB III**

### **METODE**

#### **3.1 Pengumpulan Data**

##### **Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Pelaksanaan lapangan survei ini dilaksanakan selama bulan Juni hingga Desember tahun 2018 di 3 satuan kerja LAPAN berikut:

1. Pusat Teknologi Penerbangan, Bogor
2. Pusat Teknologi Roket, Bogor
3. Pusat Teknologi Satelit, Bogor

##### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah sekumpulan obyek yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian dengan ciri mempunyai karakteristik yang sama (Supangat, 2007). Menurut Sugiyono (2009) populasi yang memiliki karakteristik tertentu dapat digunakan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan dari hasil penelitian. Populasi dari survei ini adalah seluruh pengguna layanan LAPAN yang memperoleh pelayanan selama tahun 2018.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2009). Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 120 responden dengan alokasi sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jumlah Responden menurut Satuan Kerja dan Semester

NO	SATUAN KERJA	JUMLAH RESPONDEN	
		Semester I	Semester II
1	Pusat Teknologi Penerbangan, Bogor	20	20
2	Pusat Teknologi Roket, Bogor	20	20
3	Pusat Teknologi Satelit, Bogor	20	20
	TOTAL RESPONDEN	120	

## **Pengukuran Variabel**

Variabel kepuasan dalam survei ini diukur melalui 8 unsur berikut:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Produk spesifikasi jenis pelayanan
5. Kompetensi pelaksana
6. Perilaku pelaksana
7. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
8. Sarana dan prasarana

Biaya tidak dijadikan unsur dalam survei ini mengingat semua pelayanan publik LAPAN adalah gratis.

Setiap unsur diukur dengan menggunakan skala likert dengan *range* 1-4, dimana nilai 1 untuk penilaian sangat buruk/responden sangat tidak puas, nilai 2 untuk penilaian buruk/responden tidak puas, nilai 3 untuk penilaian baik/responden puas, dan nilai 4 untuk penilaian sangat baik/responden sangat puas.

### **3.2 Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat**

#### **Pengukuran Skala Likert**

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dengan jumlah sebanyak 8

unsur yang digunakan pada survei ini, maka nilai penimbang setiap unsur menjadi sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

Sementara itu, nilai SKM unit pelayanan dihitung dengan rumus:

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

Demi kemudahan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan penghitungan sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### Pengolahan Data Survei

Penghitungan indeks dilakukan menggunakan *software* Microsoft Excel 2010, dengan penghitungan sederhana sebagai berikut:

$$IKM = 0,125 \times (a + b + c + d + e + f + g + h) \times 25$$

Tabel 3.3 Unsur Kepuasan

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	a
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	b
3	Waktu penyelesaian	c
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	d
5	Kompetensi pelaksana	e
6	Perilaku pelaksana	f
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	g
8	Sarana dan prasarana	h

### 3.3 Analisa Data

#### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memaparkan kinerja kepuasan LAPAN secara keseluruhan. Selain itu, analisa perbandingan antar unsur dan satuan kerja digunakan untuk mengetahui peta kekuatan dan kelemahan kinerja kepuasan LAPAN.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Deputi Bidang Teknologi Penerbangan dan Antariksa memiliki nilai IKM dengan kategori baik sebesar **85,17** yang merupakan akumulasi hasil tiga pusat yang terdiri dari Pusat Teknologi Penerbangan, Pusat Teknologi Roket dan Pusat Teknologi Satelit.

#### 4.1 Analisa per satuan kerja

##### 1. Pusat Teknologi Penerbangan, Bogor

Pusat Teknologi Penerbangan memiliki IKM dalam kategori baik sebesar **85,16** dan sudah berada di atas IKM LAPAN secara keseluruhan. Skor kepuasan terendah di satuan kerja ini ada pada unsur waktu penyelesaian.

Tabel 4.1 IKM Pusat Teknologi Penerbangan, Bogor

NO	KEPUASAN	TOTAL	IKM
	<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>84,19</b>	<b>85,16</b>
1	Persyaratan	84,42	82,50
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	82,47	86,25
3	Waktu penyelesaian	81,49	81,25
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	83,52	84,38
5	Kompetensi pelaksana	86,19	89,38
6	Perilaku pelaksana	87,91	90,00
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	83,79	85,00
8	Sarana dan prasarana	83,75	82,50

##### 2. Pusat Teknologi Roket, Bogor

Pusat Teknologi Roket berada dalam kategori baik dengan angka IKM sebesar **85,26** sudah berada di atas IKM LAPAN secara

keseluruhan. Indeks kepuasan terendah di satuan kerja ini ada pada unsur sarana dan prasarana.

Tabel 4.2 IKM Pusat Teknologi Roket, Bogor

NO	KEPUASAN	TOTAL	IKM
	Indeks Kepuasan		
		<b>84,19</b>	<b>85,26</b>
1	Persyaratan	84,42	83,75
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	82,47	84,38
3	Waktu penyelesaian	81,49	83,13
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	83,52	86,43
5	Kompetensi pelaksana	86,19	83,75
6	Perilaku pelaksana	87,91	88,13
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	83,79	90,00
8	Sarana dan prasarana	83,75	82,50

### 3. Pusat Teknologi Satelit, Bogor

Satuan kerja Pusat teknologi satelit sudah memiliki IKM yang baik sebesar **85,08**. IKM satuan kerja ini sudah berada di atas angka rata-rata. Indeks kepuasan terendah di satuan kerja ini ada pada unsur system, mekanisme, dan prosedur, dan unsur waktu penyelesaian.

Tabel 4.3 IKM Pusat Teknologi Satelit, Bogor

NO	KEPUASAN	TOTAL	IKM
	Indeks Kepuasan		
		<b>84,19</b>	<b>85,08</b>
1	Persyaratan	84,42	83,75
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	82,47	81,88
3	Waktu penyelesaian	81,49	81,88
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	83,52	83,75
5	Kompetensi pelaksana	86,19	87,50
6	Perilaku pelaksana	87,91	90,00
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	83,79	86,88
8	Sarana dan prasarana	83,75	85,00

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN RENAKSI**

**5.1 Kesimpulan**

Dari kegiatan riset ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, Deputi Bidang Penerbangan dan Antariksa sudah memiliki kinerja pelayanan yang baik. Pada tahun 2018, IKM sebesar 85,17 masuk dalam kategori baik.
2. Sosialisasi/publikasi menjadi aspek saran yang paling banyak diberikan oleh pengguna layanan LAPAN. Pengguna layanan LAPAN berharap agar LAPAN dapat memperbanyak kegiatan sosialisasi dan kunjungan ke sekolah-sekolah.
3. Prioritas Perbaikan menurut Satuan Kerja di Deputi Bidang Penerbangan dan Antariksa :

<b>NO</b>	<b>SATUAN KERJA</b>	<b>Prioritas Perbaikan</b>
1	Pusat Teknologi Penerbangan, Bogor	3
2	Pusat Teknologi Roket, Bogor	8
3	Pusat Teknologi Satelit, Bogor	2

Keterangan unsur:

- 1 Persyaratan
- 2 Sistem, mekanisme, dan prosedur
- 3 Waktu penyelesaian
- 4 Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 5 Kompetensi pelaksana
- 6 Perilaku pelaksana
- 7 Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 8 Sarana dan prasarana

## 5.2 Rencana Aksi Prioritas Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat 2019 Deputi Teknologi Penerbangan dan Antariksa

Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama	Rencana Aksi				
		Semester I		Semester II		
		%	Target Hasil	%	Target Hasil	
1	Pusat Teknologi Penerbangan	Perilaku pelaksana	50	- Rundown acara dan alokasi waktu yang lebih efektif. - Dibuatkan pembagian kelompok untuk jumlah kunungan yang lebih dari 40 orang	50	- Rundown acara dan alokasi waktu yang lebih efektif. - Dibuatkan pembagian kelompok untuk jumlah kunungan yang lebih dari 40 orang
2	Pusat Teknologi Roket	Sarana dan prasarana	50	- Untuk sarana dan prasarana di luar kantor seperti akses jalan kami sudah melakukan pemanduan melalui telpon ataupun kami jemput ditempat yang telah disepakati	50	- Tahun 2019 akan menyiapkan ruangan PPID untuk menunjang kegiatan SKM
3	Pusat Teknologi Satelit	Sistem, mekanisme dan prosedur	50	a. Melakukan pendampingan dalam pengisian SKM baik itu secara Verbal satu persatu dijelaskan atau tatap muka satu persatu responden.  b. Melakukan penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan kepada responden di setiap awal kegiatan layanan jasa Kunjungan/Sosialisai/Bi mtek.  c. Menyiapkan materi yang disesuaikan dengan jangka waktu kegiatan layanan jasa, agar responden dapat menyerap materi secara baik dan maksimal.  d. Pemberian informasi secara intensif melalui media publikasi LAPAN, baik cetak, online dan sosial media LAPAN terkait dengan prosedur pelayanan	50	a. Melakukan pendampingan dalam pengisian SKM baik itu secara Verbal satu persatu dijelaskan atau tatap muka satu persatu responden.  b. Melakukan penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan kepada responden di setiap awal kegiatan layanan jasa Kunjungan/Sosialisai/Bi mtek.  c. Menyiapkan materi yang disesuaikan dengan jangka waktu kegiatan layanan jasa, agar responden dapat menyerap materi secara baik dan maksimal.  d. Pemberian informasi secara intensif melalui media publikasi LAPAN, baik cetak, online dan sosial media LAPAN terkait dengan prosedur pelayanan