

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 2018

SEKRETARIS UTAMA



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 Sekretaris Utama (Biro Kerja sama, Humas dan Umum dan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa) 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.....	11
5.1 Kesimpulan.....	11
5.2 Renaksi Prioritas Perbaikan Hasil SKM	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik, khususnya LAPAN di Sekretaris Utama yang terdiri dari Biro Kerja sama, Humas dan Umum dan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa 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 Sekretaris Utama.
2. Mengetahui prioritas perbaikan layanan publik Sekretaris Utama.

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 dua satuan kerja LAPAN berikut:

1. Biro Kerjasama, Humas, dan Umum, Jakarta
2. Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa, Jakarta

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	Biro Kerjasama, Humas, dan Umum, Jakarta	20	20
2	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa	-	1
TOTAL RESPONDEN		41	

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

Sekretaris Utama LAPAN memiliki nilai IKM dengan kategori baik sebesar **82,00** yang merupakan akumulasi hasil dua pusat yaitu Biro Kerja sama, Humas dan Umum dan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa.

4.1 Analisa per satuan kerja

1. Biro Kerjasama, Humas, dan Umum, Jakarta

IKM Biro Kerjasama, Humas, dan Umum sudah memiliki IKM dalam kategori baik, khususnya pada unsur perilaku pelaksana. Namun, jika dibandingkan dengan satuan kerja lain, IKM satuan kerja ini masih berada di bawah IKM LAPAN secara keseluruhan. Unsur yang perlu dijadikan prioritas untuk diperbaiki oleh satuan kerja ini adalah unsur waktu penyelesaian, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, dan unsur sistem, mekanisme, dan prosedur,.

Tabel 4.11 IKM Biro Kerjasama, Humas, dan Umum, Jakarta

NO	KEPUASAN	TOTAL	IKM
	Indeks Kepuasan	84,19	81,76
1	Persyaratan	84,42	81,25
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	82,47	79,38
3	Waktu penyelesaian	81,49	77,50
4	Produk spesifikasi jenis pelayanan	83,52	78,47
5	Kompetensi pelaksana	86,19	85,00
6	Perilaku pelaksana	87,91	89,38
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	83,79	82,64
8	Sarana dan prasarana	83,75	80,47

KESIMPULAN DAN RENAksi

5.1 Kesimpulan

Dari kegiatan riset ini, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, Sekretaris Utama sudah memiliki kinerja pelayanan yang baik. Pada tahun 2018, IKM sebesar 82,00 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 Sekretaris Utama LAPAN:

NO	SATUAN KERJA	Prioritas Perbaikan
1	Biro Kerjasama, Humas, dan Umum, Jakarta	2,3,4
2	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi Penerbangan dan Antariksa	n/a

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

Satuan Kerja		Prioritas Perbaikan Utama	Rencana Aksi			
			Semester I		Semester II	
			%	Target Hasil	%	Target Hasil
1	Biro Kerjasama, Humas dan Umum	-Sistem, mekanisme, dan prosedur -Waktu Penyelesaian -Produk spesifikasi jenis layanan	50	- Pemberian informasi secara intensif melalui media publikasi LAPAN, baik cetak, online dan sosial media LAPAN terkait dengan prosedur pelayanan - Komitmen untuk menyelesaikan setiap permintaan jenis layanan - Menetapkan jenis produk layanan informasi secara spesifik	50	Monitoring dan Evaluasi hasil perbaikan serta tindaklanjutnya