

# **LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I  
BULAN JANUARI - MARET 2019**



**DEPUTI BIDANG SAINS ANTARIKSA DAN ATMOSFER  
PUSAT SAINS ANTARIKSA  
TAHUN 2019**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I  
PUSAT SAINS ANTARIKSA – LAPAN  
TAHUN 2019**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan No. 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 public. Penyelenggaraan Pelayanan Publik, baik secara mikro yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi maupun secara makro yang merupakan target nasional, bahwa Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan Program Reformasi Birokrasi.

Pengukuran atas “kepuasan masyarakat” ini sejalan dengan tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam Grand Design Reformasi Birokrasi, yakni meningkatnya kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. juga dapat memenuhi salah satu indikator keberhasilan Program Reformasi Birokrasi sebagaimana tercantum dalam Road Map Program Reformasi Birokrasi.

Survey ini dilakukan terhadap responden masyarakat ilmiah yang berkunjung ke Pusat Sains Antariksa LAPAN mulai dari Guru Taman Kanak-Kanak, Guru Sekolah Dasar, Guru Sekolah Menengah Pertama, Guru Sekolah Menengah Atas, Sekolah Menengah Kejuruan, Universitas dan Perguruan Tinggi.

## **B. Fungsi dan Tujuan**

Fungsi dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan Pusat Sains Antariksa LAPAN terhadap publik.

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan Pusat Sains Antariksa LAPAN secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan di Pusat Sains Antariksa LAPAN.

## **II. METODE**

Metode yang digunakan adalah metoda deskriptif yakni data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni studi lapangan berupa angket, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang telah disusun dan diberikan kepada responden untuk diisi atau dijawab dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat dianalisis.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan, dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 (delapan) ruang lingkup yang dominan dalam unit pelayanan.

## **III. GAMBARAN UMUM UNIT PELAYANAN PUBLIK**

Yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Unit pelayanan publik adalah Pusat Sains Antariksa LAPAN.

5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai Pusat Sains Antariksa LAPAN yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah Masyarakat Ilmiah yang berkunjung ke Pusat Sains Antariksa LAPAN mulai dari Guru Taman Kanak-Kanak, Guru Sekolah Dasar, Guru Sekolah Menengah Pertama, Guru Sekolah Menengah Atas dan Dosen Perguruan Tinggi dan Mahasiswa.
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat ilmiah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Pusat Sains Antariksa LAPAN.
8. Biaya pelayanan publik : Pusat Sains Antariksa LAPAN tidak memungut biaya atas pemberian pelayanan publik.
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variable penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada atau berkunjung ke lokasi Pusat Sains Antariksa LAPAN.

#### IV. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 8 ruang lingkup yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Kejelasan Persyaratan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan;
2. **Kejelasan dan Kesederhanaan Prosedur**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
3. **Waktu pelayanan**, yaitu target petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
4. **Spesifikasi Produk/Jenis Pelayanan** yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
5. **Pengetahuan dan keterampilan pelaksana** yaitu sesuai tingkat kemampuan dan ketentuan yang berlaku untuk pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

6. **Kompetensi pelaksana** yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
7. **Maklumat pelayanan**, yaitu merupakan salah satu tugas dalam pelaksanaan pelayanan kerja di Pusat Sains Antariksa sesuai surat tugas;
8. **Penanganan pengaduan**, saran dan masukan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## V. HASIL SURVEY

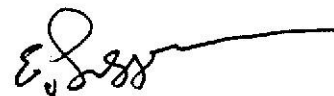
Menurut perhitungan, nilai survey unit pelayanan Pusat Sains Antariksa bulan Januari s/d Maret 2019 dapat disimpulkan yaitu :

**Nilai SKM = 87,53 (Delapan Puluh Tujuh Koma Lima Tiga)**

## VI. PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Pusat Sains Antariksa LAPAN adalah sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan public, dan mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan public secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya, serta Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Pusat Sains Antariksa.

Bandung, Maret 2019  
Kepala Bidang Diseminasi,



Dr. Emanuel Sungging M., M.Si.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI - 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8		
	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Kunjungan Universitas Muhammadiyah Malang
2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	Kunjungan Universitas Muhammadiyah Malang
3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	Kunjungan Universitas Muhammadiyah Malang
4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	Kunjungan Universitas Muhammadiyah Malang
5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Kunjungan Universitas Muhammadiyah Malang
6	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Kunjungan Universitas Muhammadiyah Malang
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Kunjungan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS)
8	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Kunjungan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS)
9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Kunjungan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS)
10	3	3	3	4	4	4	4	3	4	Kunjungan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS)
11	3	3	4	3	4	4	4	3	3	Kunjungan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS)
12	4	3	3	3	4	4	4	3	4	Kunjungan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS)
13	3	3	4	3	4	3	3	4	4	Kunjungan Universitas Bina Darma Palembang
14	3	3	4	3	4	3	4	4	4	Kunjungan Universitas Bina Darma Palembang
15	3	4	3	3	4	3	3	4	4	Kunjungan Universitas Bina Darma Palembang
ΣNilai /Unsur	51	47	51	53	54	55	52	55		
NRR / Unsur	3.400	3.133	3.400	3.533	3.600	3.667	3.467	3.667		
NRR tertbg/ unsur	0.425	0.392	0.425	0.442	0.450	0.458	0.433	0.458	*)	
										3.483
<b>IKM Unit pelayanan</b>									**)	<b>87.083</b>

**Keterangan :**  
 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - U1 s.d. U14 = Nilai rata-rata  
 - NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 -\*\*) = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi  
 = NRR per unsur x 0,125

NRR tertimbang

per unsur

**87.08**

**INIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

**A** (Baik) : 81,26 - 100,00  
**B** (Cukup) : 62,51 - 81,25  
**C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50  
**D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.400
U2	Prosedur pelayanan	3.133
U3	Ketepatan pelaksanaan pelayanan	3.400
U4	Kualitas produk dan kesesuaiannya data	3.533
U5	Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab nara sumber	3.600
U6	Kesopanan dan keramahan petugas	3.667
U7	Maklumat Pelayanan	3.467
U8	Penanganan LAPAN menangani pengaduan/pertanyaan	3.667

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN FEBRUARI - 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	2	3	3	3	3	4	3	Layanan edukasi sains antariksa
2	4	3	4	3	3	4	4	3	Layanan edukasi sains antariksa
3	3	3	3	3	3	4	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
4	4	3	4	3	4	3	4	4	Layanan kunjungan
5	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan kunjungan
6	4	4	3	4	4	4	4	4	Layanan kunjungan
7	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan kunjungan
8	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan kunjungan
9	4	3	3	3	3	3	3	3	Layanan kunjungan
10	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan kunjungan
11	3	4	4	3	4	4	4	4	Layanan kunjungan
12	4	4	4	3	4	4	4	4	Layanan kunjungan
13	4	4	4	3	3	4	4	4	Layanan kunjungan
14	4	4	4	3	3	4	3	3	Layanan kunjungan
15	4	4	4	3	4	4	4	3	Layanan kunjungan
16	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan kunjungan
17	4	4	4	4	4	4	4	4	Layanan kunjungan
18	4	4	4	3	4	4	3	3	Layanan kunjungan
19	3	4	4	3	3	4	3	3	Layanan kunjungan
20	4	3	4	3	4	3	4	3	Layanan kunjungan
21	4	3	3	4	4	4	4	3	Layanan kunjungan
22	4	3	4	4	4	3	4	4	Layanan kunjungan
23	3	3	3	4	3	4	3	3	Layanan kunjungan
24	3	4	4	3	4	4	3	3	Layanan kunjungan
25	3	4	4	3	4	4	3	3	Layanan kunjungan
26	4	3	4	4	4	4	4		Layanan kunjungan
27	3	3	3	4	3	4	4	4	Layanan kunjungan
28	3	3	3	3	4	4	3	4	Layanan kunjungan
29	3	3	3	3	3	4	3	3	Layanan kunjungan
30	3	3	4	3	3	4	3	3	Layanan kunjungan
31	3	3	3	3	4	4	4	4	Layanan kunjungan
32	4	3	4	3	3	4	4	4	Layanan kunjungan
33	3	3	3	4	4	4	4	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
34	3	3	3	3	3	3	3	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
35	4	4	4	4	4	4	4	4	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
36	3	3	3	3	3	4	4	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
37	3	3	3	3	3	3	3	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
38	3	4	4	3	4	3	4	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
39	3	3	3	3	3	4	3	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
40	3	3	3	3	4	4	4	4	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
41	3	3	3	3	3	4	3	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
42	4	4	3	4	4	4	4	4	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
43	3	3	3	3	3	3	3	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
44	3	3	3	3	3	4	3	3	FGD Pengamatan Kualitas Langit Malam
ΣNilai /Unsur	153	149	155	146	156	166	158	147	
/Unsur	3.477	3.386	3.523	3.318	3.545	3.773	3.591	3.419	
/Unsur									
/Unsur	0.435	0.423	0.440	0.415	0.443	0.472	0.449	0.427	*)
/Unsur									
/Unsur									3.504
									**)
<b>IKM Unit pelayanan</b>									<b>87.601</b>

**Keterangan :**  
 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - U1 s.d. U14 = Nilai rata-rata  
 - NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 -\*\*) = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi  
 = NRR per unsur x 0,125  
 NRR tertimbang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.477
U2	Prosedur pelayanan	3.386
U3	Ketepatan pelaksanaan pelayanan	3.523
U4	Kualitas produk dan kesesuaiannya data	3.318
U5	Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab nara sumber	3.545
U6	Kesopanan dan keramahan petugas	3.773
U7	Maklumat Pelayanan	3.591
U8	Penanganan LAPAN menangani pengaduan/pertanyaan	3.419

per unsur **87.60**

**INIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Cukup) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN MARET - 2019**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	3	4	4	4	4	4	4	Kunjungan
2	4	3	3	4	3	3	4	4	Kunjungan
3	4	3	4	3	3	3	3	3	Kunjungan
4	4	4	3	4	4	4	4	4	Kunjungan
5	4	4	4	4	4	4	4	4	Kunjungan
6	3	4	4	4	4	3	4	4	Kunjungan
7	4	3	4	3	4	4	4	3	Kunjungan
8	4	3	4	3	4	4	4	4	Kunjungan
9	4	4	4	4	4	4	4	4	Kunjungan
10	4	4	4	4	4	4	4	4	Kunjungan
11	4	2	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
12	3	4	4	3	4	4	4	4	Layanan edukasi sains antariksa
13	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
14	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
15	4	4	3	4	4	4	4	4	Layanan edukasi sains antariksa
16	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
17	4	4	3	3	4	3	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
18	3	3	4	3	3	4	4	3	Layanan edukasi sains antariksa
19	4	4	4	3	3	4	4	4	Layanan edukasi sains antariksa
20	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
21	4	3	4	4	4	3	4	3	Layanan edukasi sains antariksa
22	4	3	4	4	4	4	4	4	Layanan edukasi sains antariksa
23	3	3	4	3	4	4	4	4	Layanan edukasi sains antariksa
24	3	3	3	3	3	4	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
25	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan edukasi sains antariksa
26	4	3	3	4	4	4	4	4	Layanan edukasi sains antariksa
27	3	4	4	4	4	4	4	4	Layanan PKL
28	3	4	4	3	4	4	3	3	Layanan PKL
29	3	3	3	3	4	4	3	4	Layanan PKL
30	3	3	3	3	3	3	3	3	Layanan PKL
ΣNilai /Unsur	106	100	106	102	108	108	108	106	
NRR / Unsur	3.533	3.333	3.533	3.400	3.600	3.600	3.600	3.533	
NRR tertbg/ unsur	0.442	0.417	0.442	0.425	0.450	0.450	0.450	0.442	*)
									3.517
<b>IKM Unit pelayanan</b>									<b>87.917</b>

**Keterangan :**  
 = Unsur-Unsur pelayanan  
 - U1 s.d. U14 = Nilai rata-rata  
 - NRR = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - IKM = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 -\*\*) = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 NRR Per Unsur = Jumlah kuesioner yang terisi  
 = NRR per unsur x 0,125

NRR tertimbang

per unsur

**87.92**

**INIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Cukup) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	0.424
U2	Prosedur pelayanan	0.405
U3	Ketepatan pelaksanaan pelayanan	0.412
U4	Kualitas produk dan kesesuaiannya data	0.415
U5	Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab nara sumber	0.434
U6	Kesopanan dan keramahan petugas	0.444
U7	Maklumat Pelayanan	0.434
U8	Penanganan LAPAN menangani pengaduan/pertanyaan	0.421