



# LAPORAN TAHUNAN SKM 2017

## LEMBAGA PENERBANGAN DAN ANTARIKSA NASIONAL (LAPAN)



## Survei Kepuasan Masyarakat

# MATERI PAPARAN

1 – PENDAHULUAN

2 – TINJAUAN PUSTAKA

3 – HASIL DAN PEMBAHASAN (Analisis Hasil Survei Triwulan I-IV)

4 – KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

# PENDAHULUAN



# LATAR BELAKANG



- Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.
- Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN&RB) Nomor 16 Tahun 2014
- Pengukuran SKM yang berkesinambungan agar masyarakat merasakan manfaat dari keberadaan LAPAN, sebagai upaya meningkatkan kinerja dan perbaikan-perbaikan terhadap pelayanan publik.

**Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038)**

**Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995**  
tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat

**Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003**  
tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

**Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014** tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

# MAKSUD DAN TUJUAN



**Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing Satuan Kerja di LAPAN**



**Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan**



**Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Satuan Kerja di LAPAN**



**Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan di LAPAN. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik**



# TINJAUAN PUSTAKA



## 8 UNSUR PELAYANAN PUBLIK

1. Persyaratan Pelayanan

2. Prosedur Pelayanan

3. Waktu Pelayanan

4. Produk/Hasil Pelayanan

5. Kompetensi Pelaksana

6. Perilaku Pelaksana

7. Maklumat Pelayanan

8. Penanganan Pengaduan dan Saran



# KONVERSI NILAI IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kineja Unit Pelayanan
1	1.00-1,74	25.00 – 43.75	D	Tidak baik
2	1.75-2.49	43.76 – 62.50	C	Kurang baik
3	2.50-3.26	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.27-4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat baik



# SATUAN KERJA LAPAN

Biro Kerjasama,  
Humas dan Umum

Pusat Pemanfaatan  
Penginderaan Jauh

Pusat Teknologi dan  
Data Penginderaan  
Jauh

Pusat Sains dan  
Teknologi Atmosfer

Pusat Sains dan  
Antariksa

Pusat Teknologi  
Penerbangan

Pusat Teknologi  
Roket

Pusat Teknologi  
Satelit

Pusat Teknologi  
Informasi dan  
Standart  
Penerbangan dan  
Antariksa

Balai Pengamatan  
Antariksa dan  
Atmosfer Pasuruan

Balai Pengamatan  
Antariksa dan  
Atmosfer  
Sumedang

Stasiun Bumi  
Penginderaan Jauh  
Parepare

Balai Kendali Satelit,  
Pengamatan Antariksa,  
dan Atmosfer dan  
Penginderaan Jauh Biak

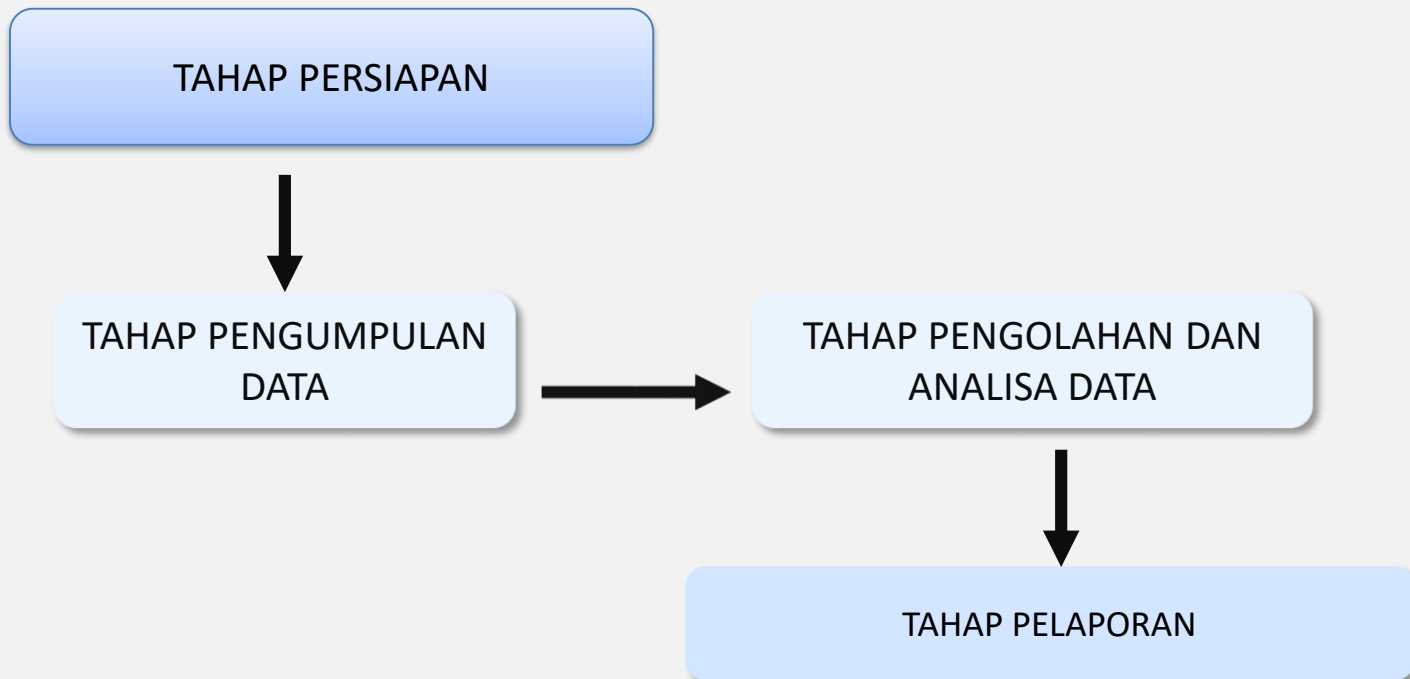
Balai Uji Teknologi  
dan Pengamatan  
Antariksa dan  
Atmosfer Garut

Balai Pengamatan  
Antariksa dan  
Atmosfer Agam

Balai Pengamatan  
Antariksa dan  
Atmosfer Pontianak

Pusat Pemanfaatan  
Teknologi  
Dirgantara

# TAHAP PELAKSANAAN KEGIATAN



# HASIL DAN PEMBAHASAN



# Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I



# (IKM) dan Per Unsur Pelayanan Publik di LAPAN Pada Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2017

No	Satuan Kerja	U1 - Persyaratan	U2 - Prosedur	U3 - Waktu Pelayanan	U4 - Produk/ Hasil Layanan	U5 – Kompetensi Petugas	U6 – Perilaku Pelaksana	U7 - Maklumat	U8 – Pengaduan/ Saran	IKM	Kategori Mutu Pelayanan
1	Pusat Teknologi Roket	80.28	73.61	81.81	83.61	80.28	85.42	81.67		80.75	B
2	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	81.76	83.78	81.08	84.46	85.14	86.49	87.84	83.78	84.29	A
3	Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh, Biak	86.00	87.30	82.35	85.73	85.13	87.30	85.03	84.43	85.41	A
4	Pusat Teknologi Penerbangan	89.00	87.13	86.75	90.00	93.00	89.38	86.25	87.00	88.56	A
5	Biro Kerjasama, Humas dan Umum	78.78	79.06	82.41	82.86	85.32	81.73	78.48	79.41	80.88	B
6	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Pare-pare	85.94	85.94	84.38	87.50	89.06	87.50	82.81	85.94	86.13	A
7	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan									90.39	A



# (IKM) dan Per Unsur Pelayanan Publik di LAPAN Pada Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2017 (lanjutan)

No	Satuan Kerja	U1 - Persyaratan	U2 - Prosedur	U3 - Waktu Pelayanan	U4 - Produk/ Hasil Layanan	U5 – Kompetensi Petugas	U6 – Perilaku Pelaksana	U7 - Maklumat	U8 – Pengaduan/ Saran	IKM	Kategori Mutu Pelayanan
8	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	92.93	93.48	90.22	88.59	94.02	98.37	88.04	94.02	92.45	A
9	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	97.66	92.32	93.49	93.75	95.31	98.05	96.88	94.21	89.00	A
10	Pusat Pemanfaatan Teknologi Dirgantara	79.17	75.00	62.50	100.00	83.33	75.00	100.00	81.25	81.25	A
11	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	79.50	77.50	80.50	81.00	85.00	87.00	81.00	81.00	81.56	A
12	Pusat Sains Antariksa	83.33	82.84	83.82	87.75	90.20	91.67	80.50	81.86	84.9	A
13	Pusat Teknologi dan Penginderaan Jauh	86.00	84.13	83.88	86.25	93.75	92.75	87.13	87.00	85.6	A
14	Pusat Teknologi Satelit	82.62	80.48	78.87	87.08	86.37	87.20	81.90	83.69	83.52	A
15	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang									91.18	A
	<b>Rata-rata</b>	<b>84.84</b>	<b>83.27</b>	<b>82.47</b>	<b>87.58</b>	<b>88.15</b>	<b>88.30</b>	<b>85.96</b>	<b>85.30</b>	<b>85.73</b>	<b>A</b>

IKM Total 85.73 Atau “Sangat Baik”

# PRIORITAS PERBAIKAN TRIWULAN I MASING-MASING SATUAN KERJA

No	Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama
1	Biro Kerjasama, Humas dan Umum	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan
2	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan
3	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	Produk/ hasil layanan
4	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	Tidak ada, pertahankan kualitas pelayanan
5	Pusat Sains dan Antariksa	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan
6	Pusat Teknologi Penerbangan	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan layanan pengaduan
7	Pusat Teknologi Roket	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan
8	Pusat Teknologi Satelit	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan



# PRIORITAS PERBAIKAN TRIWULAN I MASING-MASING SATUAN KERJA (lanjutan)

No	Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama
9	Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	(Tidak dapat dianalisis)
10	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	(Tidak dapat dianalisis)
11	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	(Tidak dapat dianalisis)
12	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	Produk/ hasil layanan, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan
13	Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak	Waktu pelayanan, produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan
14	Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	(Tidak dapat dianalisis)
15	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	Persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan layanan pengaduan
16	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	Tidak ada, pertahankan kualitas pelayanan

# Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II



# (IKM) dan Per Unsur Pelayanan Publik di LAPAN Pada Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2017

No	Satuan Kerja	U1 - Persyaratan	U2 - Prosedur	U3 - Waktu Pelayanan	U4 - Produk/ Hasil Layanan	U5 - Kompetensi	U6 - Perilaku	U7 - Maklumat	U8 - Pengaduan	IKM	Kategori Mutu Pelayanan
2	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	86.00	87.50	83.25	90.25	87.50	91.75	90.25	86.00	87.85	A
4	Pusat Teknologi Penerbangan	88.25	87.75	88.00	91.63	93.50	93.13	92.25	86.44	80.02	A
5	Biro Kerjasama, Humas dan Umum	80.13	80.13	90.88	87.47	89.32	83.05	84.68	78.34	84.25	A
6	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Pare-pare	88.19	87.50	79.17	86.81	86.11	84.72	84.03	85.42	85.24	A
7	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan									94.31	A

# (IKM) dan Per Unsur Pelayanan Publik di LAPAN Pada Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2017 (lanjutan)

No	Satuan Kerja	U1 - Persyaratan	U2 - Prosedur	U3 - Waktu Pelayanan	U4 - Produk/ Hasil Layanan	U5 - Kompetensi	U6 - Perilaku	U7 - Maklumat	U8 - Pengaduan	IKM	Kategori Mutu Pelayanan
8	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	91.79	93.89	93.61	96.08	96.72	95.26	95.80	95.44	94.82	A
9	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	84.72	87.62	85.19	85.88	91.67	94.56	89.12	84.69	87.93	A
11	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh									80.02	B
12	Pusat Sains Antariksa	80.77	78.37	79.81	80.29	87.02	87.98	83.17	78.37	82.1	A
13	Pusat Teknologi dan Penginderaan Jauh	84.50	85.25	85.75	87.25	91.00	93.00	87.75	87.50	87.77	A
14	Pusat Teknologi Satelit	81.02	80.17	77.47	87.27	85.96	86.03	82.10	82.41	82.80	A
15	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang									88.03	A
	<b>Rata-rata</b>	<b>85.04</b>	<b>85.35</b>	<b>84.79</b>	<b>88.10</b>	<b>89.87</b>	<b>89.94</b>	<b>87.68</b>	<b>84.96</b>	<b>86.97</b>	<b>A</b>

IKM Total 86.97 Atau “Sangat Baik”



# PRIORITAS PERBAIKAN TRIWULAN II MASING-MASING SATUAN KERJA

No	Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama
1	Biro Kerjasama, Humas dan Umum	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan
2	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	(Tidak dapat dianalisis)
3	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	produk/ hasil layanan
4	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	persyaratan pelayanan, produk/ hasil layanan dan layanan pengaduan
5	Pusat Sains dan Antariksa	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan
6	Pusat Teknologi Penerbangan	Tidak ada, pertahankan kualitas pelayanan
7	Pusat Teknologi Roket	(Tidak dapat dianalisis)
8	Pusat Teknologi Satelit	Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan layanan pengaduan



# PRIORITAS PERBAIKAN TRIWULAN II MASING-MASING SATUAN KERJA (lanjutan)

No	Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama
9	Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	(Tidak dapat dianalisis)
10	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	(Tidak dapat dianalisis)
11	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	(Tidak dapat dianalisis)
12	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	Waktu pelayanan, Produk/ hasil layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan maklumat pelayanan
13	Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak	(Tidak dapat dianalisis)
14	Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	(Tidak dapat dianalisis)
15	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	Waktu pelayanan dan Kompetensi pelaksana
16	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	(Tidak dapat dianalisis)

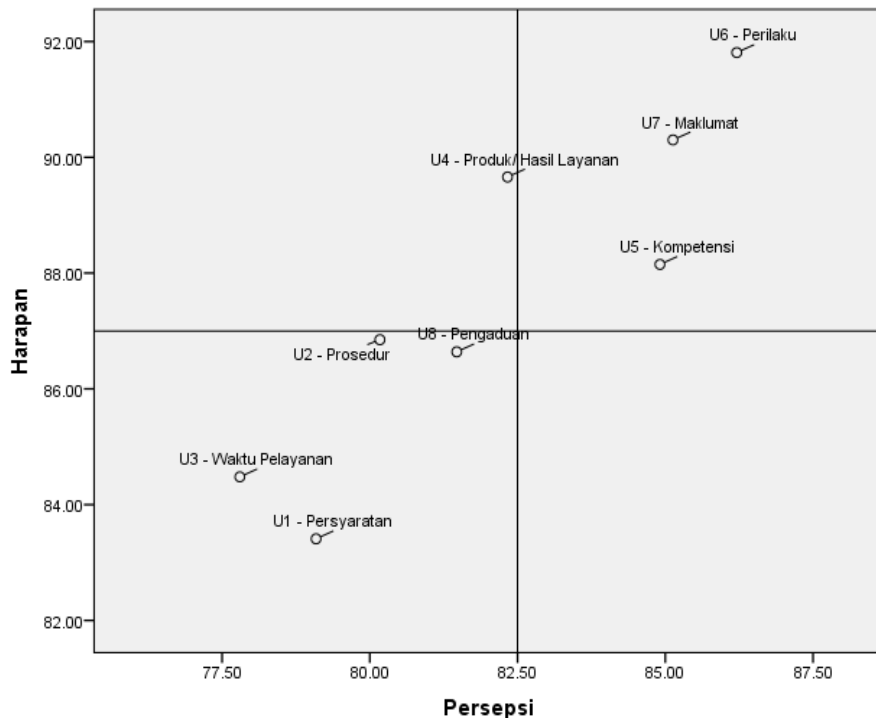
# Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III



Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	83.41	79.09	0.12	-4.31
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	86.85	80.17	0.12	-6.68
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	84.48	77.80	0.12	-6.68
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	89.66	82.33	0.13	-7.33
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	88.15	84.91	0.13	-3.23
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.81	86.21	0.13	-5.60
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	90.30	85.13	0.13	-5.17
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	86.64	81.47	0.12	-5.17

**IKM Total 82.22 Atau "Sangat Baik"**

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Produk/Hasil Layanan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Prosedur Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan

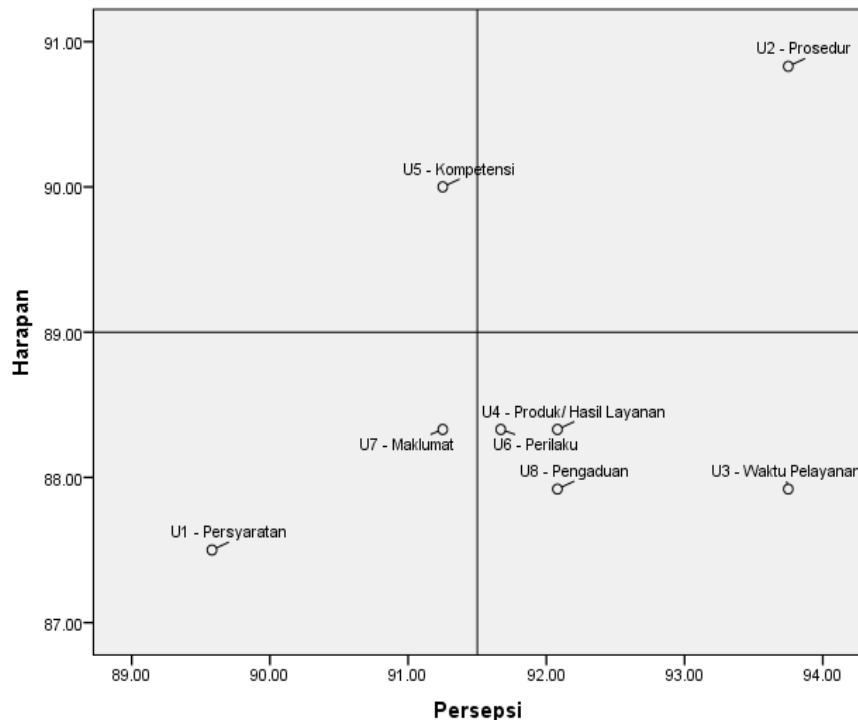
## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Perlu dilakukan penambahan tenaga muda, sehingga pelayanan lebih *fresh*.
- Edukasi masyarakat melalui website dan social media
- Memperbanyak fasilitas umum seperti toilet dan mushola pada Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan
- Mempermudah masyarakat dalam mengakses hasil riset
- Memfungsikan dengan baik sarana pengaduan/saran/dan masukan



Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	87.50	89.58	0.12	2.08
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	90.83	93.75	0.13	2.92
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	87.92	93.75	0.12	5.83
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	88.33	92.08	0.12	3.75
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	90.00	91.25	0.13	1.25
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	88.33	91.67	0.12	3.33
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	88.33	91.25	0.12	2.92
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	87.92	92.08	0.12	4.17

## ❖ Importance Performance Analysis :



❑ **Prioritas perbaikan utama :**  
Kompetensi Pelaksana

❑ **Prioritas perbaikan kedua :**

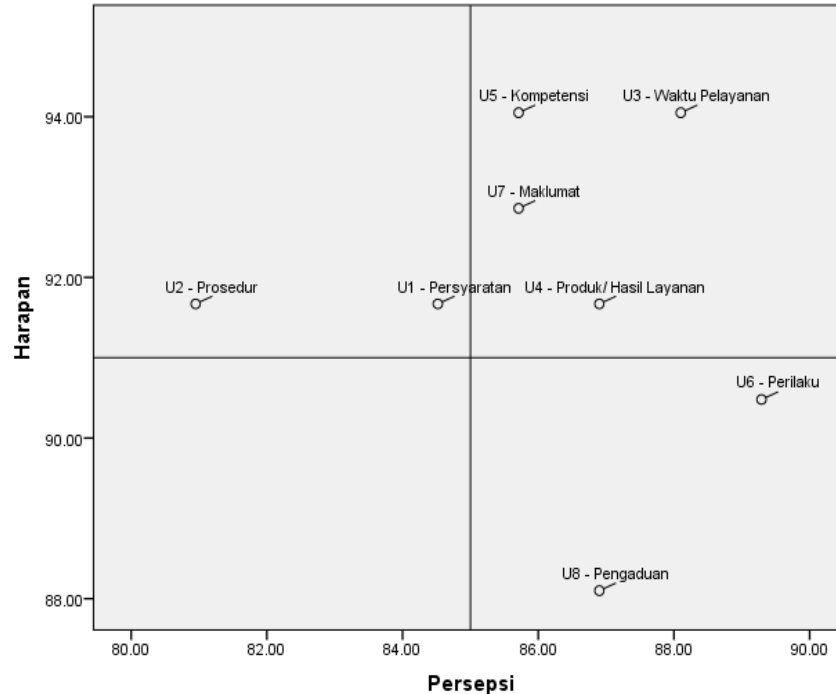
- Maklumat Pelayanan,
- Persyaratan Pelayanan

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

Pendekatan melalui *social media* (youtube,instagram) atau media brosur/cetak mengenai produk-produk dari Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh LAPAN, sehingga informasi-informasi terkait terutama mengenai produk-produk dan karya dari Satuan Kerja ini dapat tersampaikan kepada masyarakat yang lebih luas.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	91.67	84.52	0.12	-7.14
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	91.67	80.95	0.12	-10.71
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	94.05	88.10	0.13	-5.95
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	91.67	86.90	0.12	-4.76
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	94.05	85.71	0.13	-8.33
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	90.48	89.29	0.12	-1.19
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	92.86	85.71	0.13	-7.14
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	88.10	86.90	0.12	-1.19

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Prosedur Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan

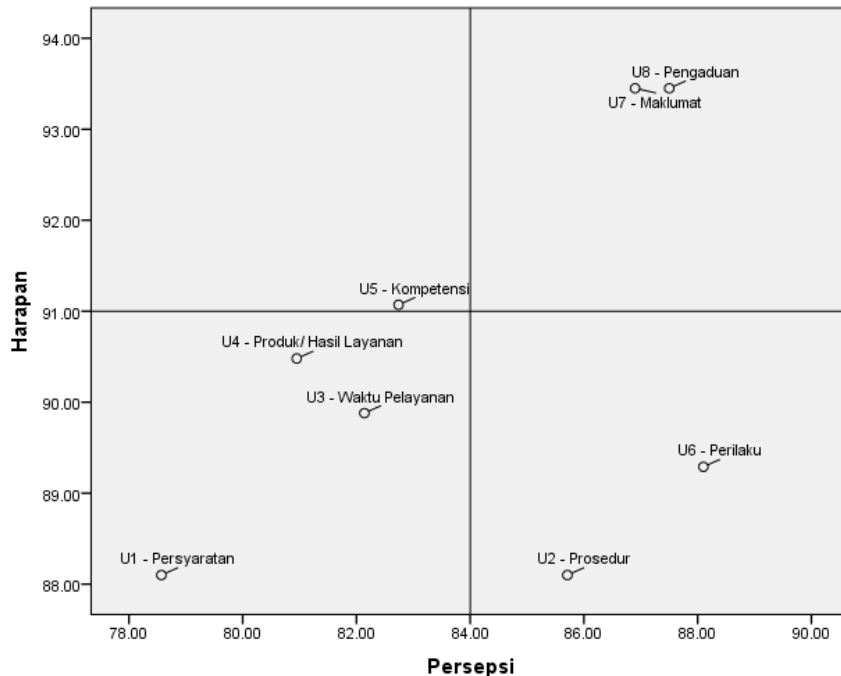
## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- ☐ Terkait dengan pengunjung yang mengajukan permintaan data, sebaiknya disediakan form isian online untuk memudahkan pengunjung, dan diberikan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu untuk memperoleh data.
- ☐ Jangka waktu pelayanan mendapatkan data citra satelit agar dipercepat 3-4 hari saja, dan diharapkan agar lebih memudahkan mahasiswa untuk memperoleh data.
- ☐ Penjelasan petugas yang lebih detail mengenai proses untuk mendapatkan data karena proses pencarian data dinilai sulit/tdk jelas mana yg *free* dan mana yg tidak.
- ☐ Menyediakan maket/denah kawasan Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh LAPAN sehingga memudahkan pengunjung menuju ke tempat yang diinginkan.



Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	88.1	78.57	0.12	-9.52
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	88.1	85.71	0.12	-2.38
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	89.88	82.14	0.12	-7.74
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	90.48	80.95	0.13	-9.52
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.07	82.74	0.13	-8.33
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	89.29	88.1	0.12	-1.19
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	93.45	86.9	0.13	-6.55
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	93.45	87.5	0.13	-5.95

## ❖ Importance Performance Analysis :



❑ **Prioritas perbaikan utama :**  
Kompetensi Pelaksana

❑ **Prioritas perbaikan kedua :**

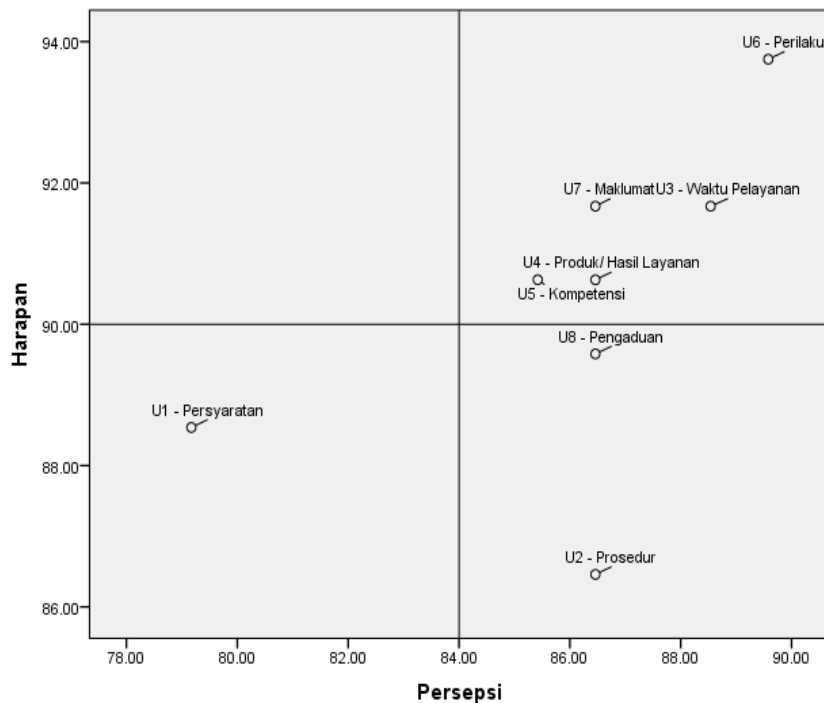
- Produk/Hasil Layanan
- Waktu Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer ini melakukan publikasi dan mengedukasi masyarakat (khususnya luar Jawa) mengenai produk-produknya, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dan pengetahuan yang lebih banyak mengenai keantariksaan dan astronomi. Selain itu, diharapkan dari pihak Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer memfungsikan dengan baik social media, maupun website untuk edukasi masyarakat terkait LAPAN, Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer, Antariksa, Astronomi, dan Kedirgantaraan.
- Deputi Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer Lapan diharapkan dapat memberikan layanan bahkan penelitian yang berdampak langsung untuk masyarakat.
- Pelayanan hubungan masyarakat di Satker Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer, terutama yang tertarik dengan Antariksa, Astronomi, dan Kedirgantaraan, jangan hanya kalangan wartawan, ilmuwan saja

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	88.54	79.17	0.12	-9.38
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	86.46	86.46	0.12	0.00
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	91.67	88.54	0.13	-3.13
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	90.63	86.46	0.13	-4.17
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	90.63	85.42	0.13	-5.21
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	93.75	89.58	0.13	-4.17
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	91.67	86.46	0.13	-5.21
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	89.58	86.46	0.12	-3.13

## ❖ Importance Performance Analysis :



**❑ Prioritas perbaikan:**  
Persyaratan Pelayanan

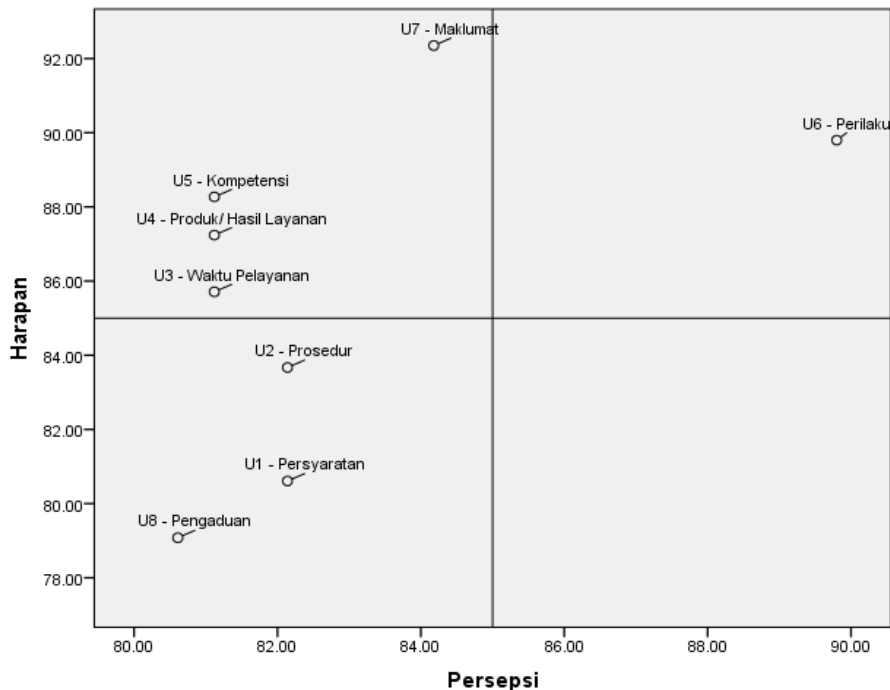
## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Pusat Sains dan Antariksa melakukan publikasi dan mengedukasi masyarakat mengenai produk-produk dari Satuan Kerja ini, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi dan pengetahuan yang lebih banyak mengenai keantariksaan dan astronomi.
- Selain itu, diharapkan dari pihak Pusat Sains dan Antariksa memfungsikan dengan baik social media (Instagram, Youtube, LINE), maupun website untuk edukasi masyarakat terkait LAPAN, Antariksa, Astronomi, dan Kedirgantaraan.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	80.61	82.14	0.12	1.53
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	83.67	82.14	0.12	-1.53
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	85.71	81.12	0.12	-4.59
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	87.24	81.12	0.13	-6.12
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	88.27	81.12	0.13	-7.14
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	89.80	<b>89.80</b>	0.13	0.00
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbangan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	92.35	84.18	0.13	-8.16
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	79.08	<b>80.61</b>	0.12	1.53



## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Maklumat Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Produk/Hasil Layanan
- Waktu Pelayanan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

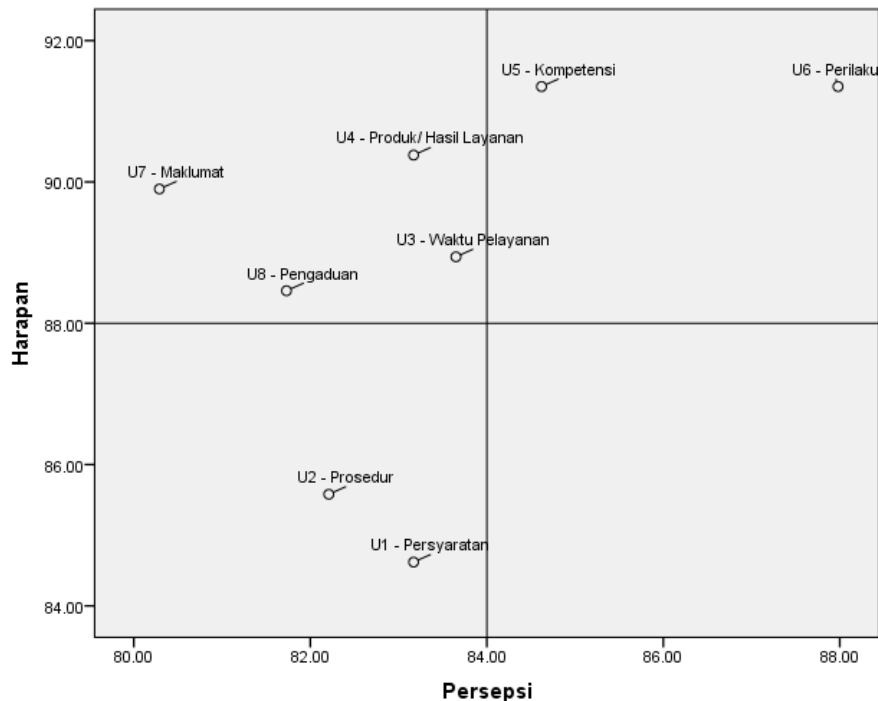
- Prosedur Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Pusat Teknologi Penerbangan menyediakan transportasi khusus untuk pengunjung yang ingin menjelajahi seluruh area.
- Pusat Teknologi Penerbangan Lebih meningkatkan fasilitasnya dan menambahkan penunjuk arah,
- Menambah koleksi miniatur penerbangan yang bisa dinyalakan/digunakan untuk diperlihatkan kepada siswa-siswa yang berkunjung agar siswa lebih tahu banyak tentang alat-alat penerbangan dan bisa menciptakan lebih banyak lagi karya-karya penelitian, pesawat yang memukau.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	84.62	83.17	0.12	-1.44
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	85.58	82.21	0.12	-3.37
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	88.94	83.65	0.13	-5.29
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	90.38	83.17	0.13	-7.21
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.35	84.62	0.13	-6.73
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.35	<b>87.98</b>	0.13	-3.37
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	89.90	<b>80.29</b>	0.13	-9.62
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	88.46	81.73	0.12	-6.73

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Produk/Hasil Layanan
- Maklumat Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Prosedur Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan

## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Pada sesi tanya jawab, diharapkan petugas Pusat Teknologi Roket menampung semua pertanyaan, kemudian memilah mana yang harus dijawab.
- Melakukan edukasi masyarakat melalui website dan social media

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	100.00	83.33	0.13	-16.67
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	100.00	75.00	0.13	-25.00
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	100.00	83.33	0.13	-16.67
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	100.00	91.67	0.13	-8.33
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	100.00	79.17	0.13	-20.83
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	100.00	83.33	0.13	-16.67
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	100.00	83.33	0.13	-16.67
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	100.00	75.00	0.13	-25.00

- ❖ Prioritas Perbaikan Pada Pusat Teknologi Satelit dirumuskan berdasarkan nilai Gap yang lebih besar dari -20 poin
- ❖ Prioritas Perbaikan Pada Pusat Teknologi Satelit, yaitu sebagai berikut :
  - ☐ Prosedur Pelayanan
  - ☐ Kompetensi Pelaksana
  - ☐ Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

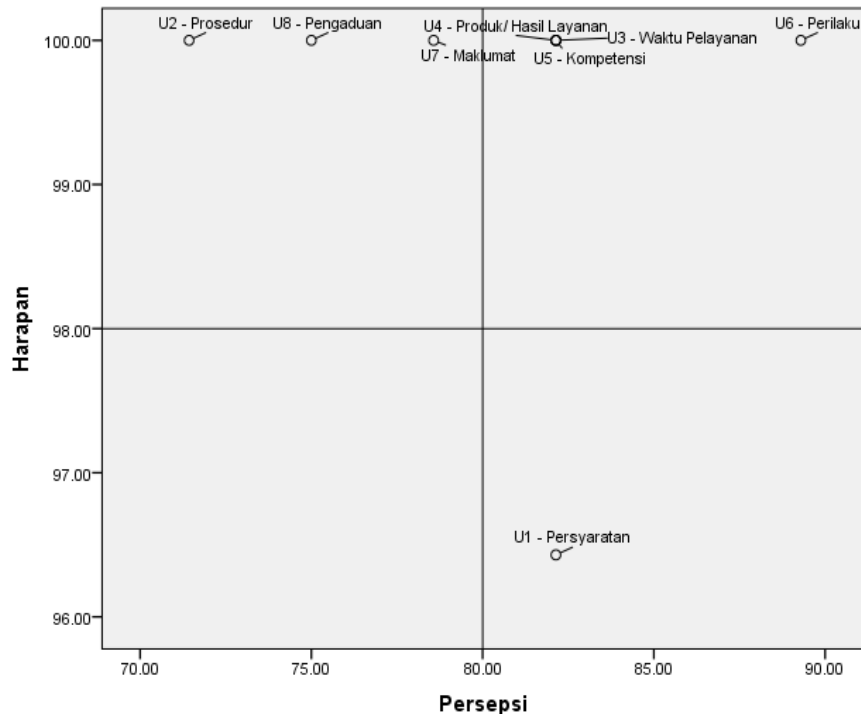
## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Bagian pengaduan/saran/masukan diharapkan lebih responsif.
- Sebaiknya data-data Pusat Teknologi Satelit terutama untuk keperluan penelitian, dapat diakses secara online tanpa harus datang langsung ke kantor.
- Sebaiknya memberikan informasi yang jelas terkait proposal permintaan data yang sudah masuk ke Pusat Teknologi Satelit.



Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	96.43	82.14	0.12	-14.29
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	100.00	71.43	0.13	-28.57
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	100.00	82.14	0.13	-17.86
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	100.00	82.14	0.13	-17.86
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	100.00	82.14	0.13	-17.86
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	100.00	89.29	0.13	-10.71
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	100.00	78.57	0.13	-21.43
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	100.00	75.00	0.13	-25.00

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

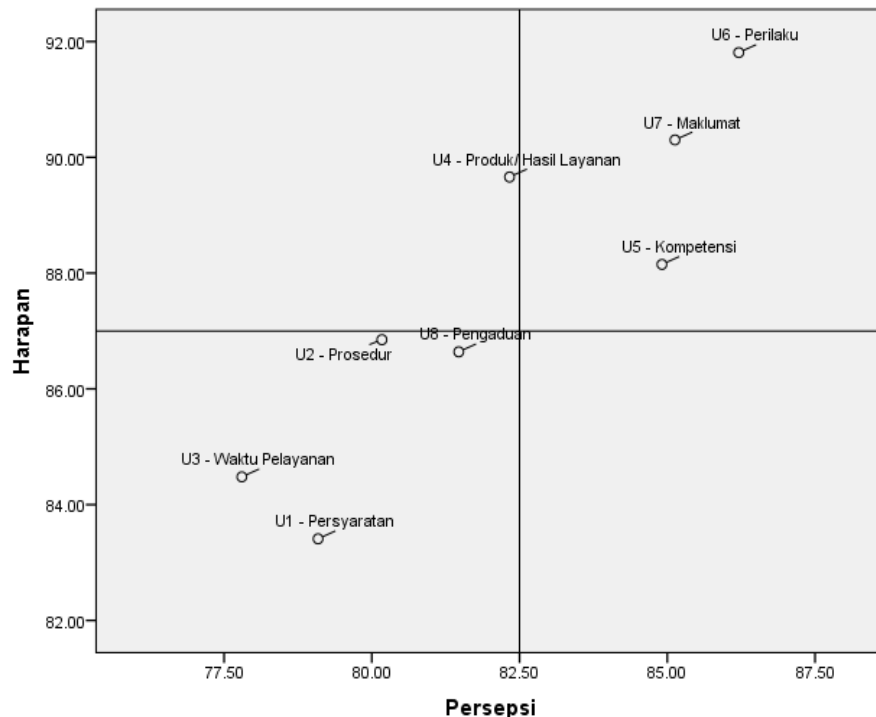
- Prosedur Pelayanan
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Produk/Hasil Layanan
- Maklumat Pelayanan

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Petugas Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa memberikan penjelasan mengenai penggunaan alat/cara mengoperasikan,
- Petugas agar lebih profesional dalam memberikan pelayanan di saat ada kunjungan (tidak mengerjakan pekerjaan lain selama bertugas menjadi petugas pendamping pengunjung),
- Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa sebaiknya menyediakan petugas pendamping khusus sehingga pengunjung dapat memperoleh pendampingan dan informasi dari petugas secara detail selama masa kunjungan.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	83.41	79.09	0.12	-4.31
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	86.85	80.17	0.12	-6.68
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	84.48	77.80	0.12	-6.68
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	89.66	82.33	0.13	-7.33
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	88.15	84.91	0.13	-3.23
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.81	86.21	0.13	-5.60
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	90.30	85.13	0.13	-5.17
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	86.64	81.47	0.12	-5.17

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Produk/Hasil Layanan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

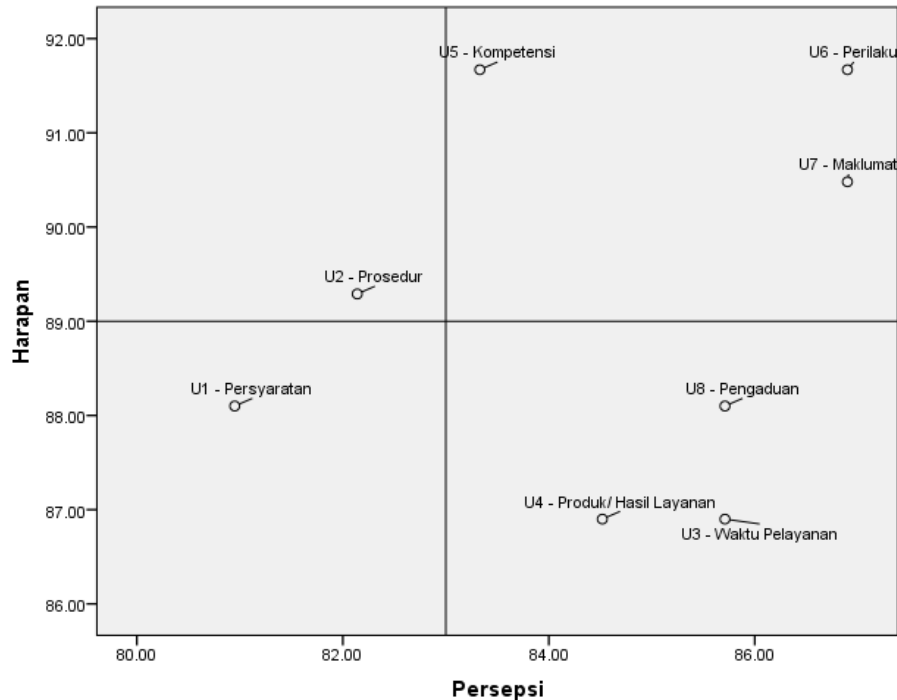
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Prosedur Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Perlu dilakukan penambahan tenaga muda, sehingga pelayanan lebih *fresh*.
- Edukasi masyarakat melalui website dan social media
- Memperbanyak fasilitas umum seperti toilet dan mushola pada Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan
- Mempermudah masyarakat dalam mengakses hasil riset
- Memfungsikan dengan baik sarana pengaduan/saran/dan masukan

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	88.10	80.95	0.12	-7.14
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	89.29	82.14	0.13	-7.14
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	86.90	85.71	0.12	-1.19
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	86.90	84.52	0.12	-2.38
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.67	83.33	0.13	-8.33
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.67	86.90	0.13	-4.76
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	90.48	86.90	0.13	-3.57
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	88.10	85.71	0.12	-2.38

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Prosedur Pelayanan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Persyaratan Pelayanan

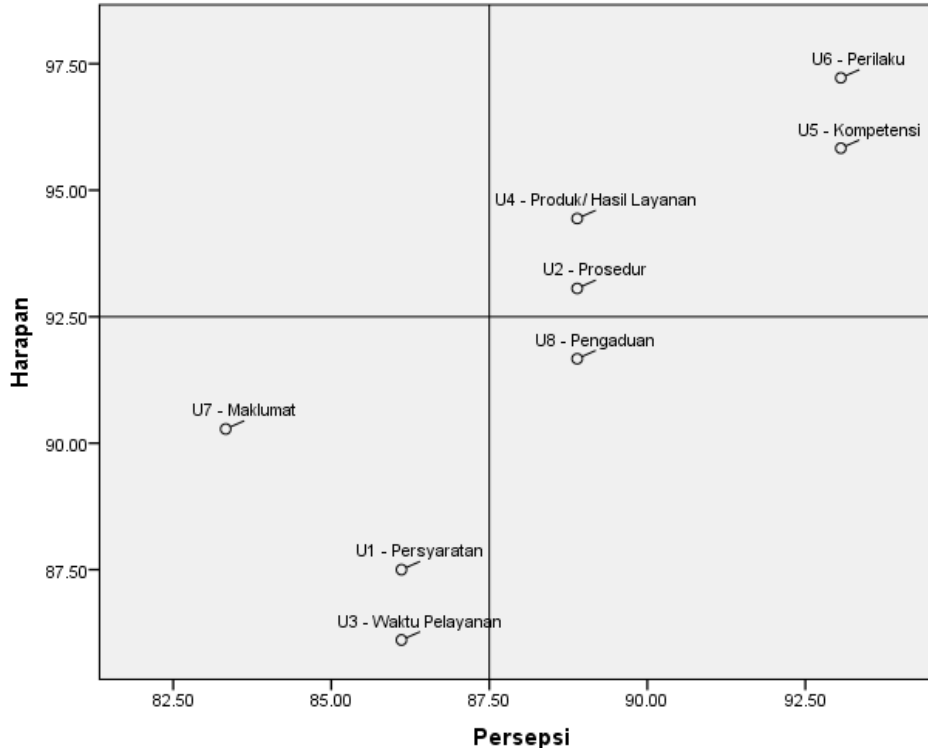


## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Lapan Pusat diharapkan bisa bekerjasama dengan SKPD yang ada di Kab. Sumedang.
- Menjadikan Balai Pengamatan Antariksa dan atmosfer Sumedang menjadi salah satu destinasi edukasi di Kab. Sumedang.
- Edukasi masyarakat melalui website dan social media agar banyak masyarakat yang mengetahui tentang Balai Pengamatan Antariksa dan atmosfer Sumedang dan Produk-Produk/Karya LAPAN yang lainnya.
- Balai Pengamatan Antariksa dan atmosfer Sumedang menyediakan jadwal kunjungan rutin bagi pelajar dan mahasiswa.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	87.50	86.11	0.12	-1.39
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	93.06	88.89	0.13	-4.17
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	86.11	86.11	0.12	0.00
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	94.44	88.89	0.13	-5.56
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	95.83	93.06	0.13	-2.78
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	97.22	93.06	0.13	-4.17
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	90.28	83.33	0.12	-6.94
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	91.67	88.89	0.12	-2.78

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ☐ Prioritas perbaikan

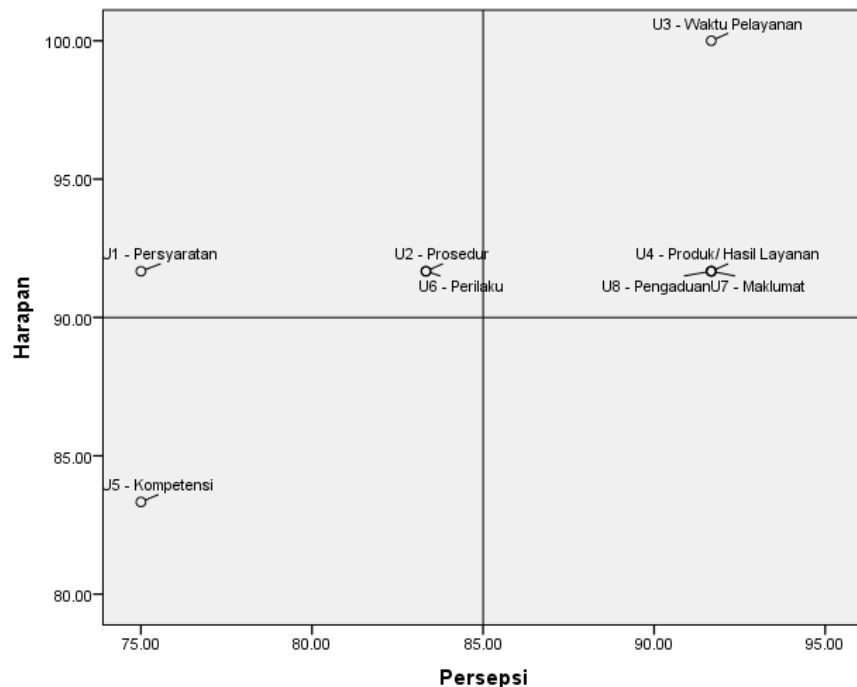
- Maklumat Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan
- Waktu Pelayanan

## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Stasiun Bumi Penginderaan jauh Parepare Menambah fasilitas umum untuk pengunjung.
- Stasiun Bumi Penginderaan jauh Parepare Mengedukasi masyarakat melalui website dan sosial media.
- Stasiun Bumi Penginderaan jauh Parepare Menambah SDM/Petugas sehingga pelayanan lebih maksimal.
- Menginformasikan lebih detail mengenai Jenis layanan yg ada di Stasiun Bumi Penginderaan jauh Parepare
- Stasiun Bumi Penginderaan jauh Parepare meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan bekerjasama dengan pemda untuk melakukan sosialisasi informasi kegiatan, dan mengadakan pelatihan-pelatihan secara gratis untuk masyarakat terkait antariksa, kedirgantaraan dan astronomi.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	91.67	75.00	0.13	-16.67
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	91.67	83.33	0.13	-8.33
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	100.00	91.67	0.14	-8.33
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	91.67	91.67	0.13	0.00
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	83.33	75.00	0.11	-8.33
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.67	83.33	0.13	-8.33
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	91.67	91.67	0.13	0.00
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	91.67	91.67	0.13	0.00

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Persyaratan Pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Perilaku Pelaksana

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Kompetensi Pelaksana

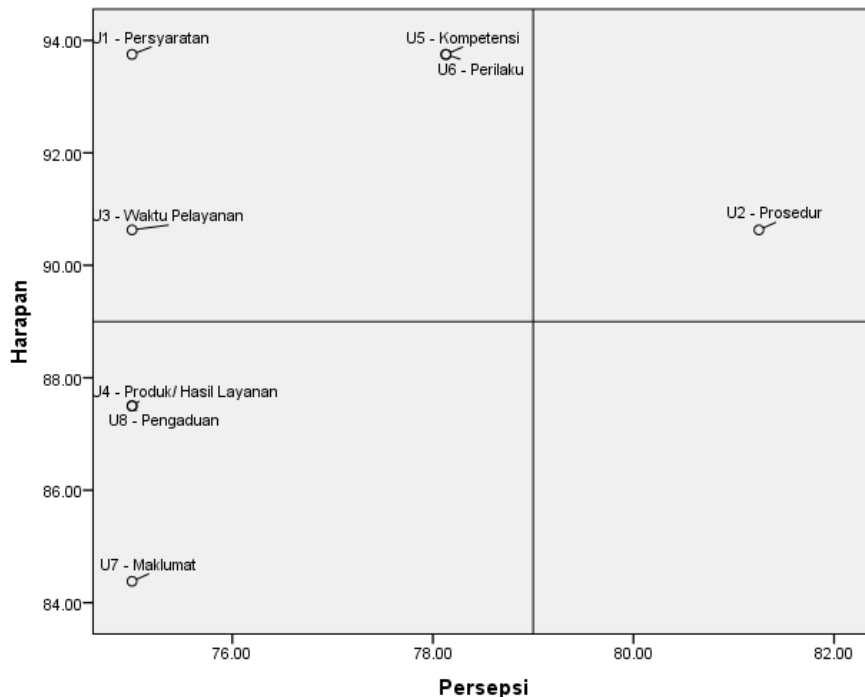
## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh biak menjelaskan contoh-contoh real kepada pelajar.
- Melakukan edukasi pada masyarakat melalui sosial media

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	93.75	75.00	0.13	-18.75
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	90.63	81.25	0.13	-9.38
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	90.63	75.00	0.13	-15.63
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	87.50	75.00	0.12	-12.50
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	93.75	78.13	0.13	-15.63
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	93.75	78.13	0.13	-15.63
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	84.38	75.00	0.12	-9.38
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	87.50	75.00	0.12	-12.50



## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Persyaratan Pelayanan
- Waktu Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

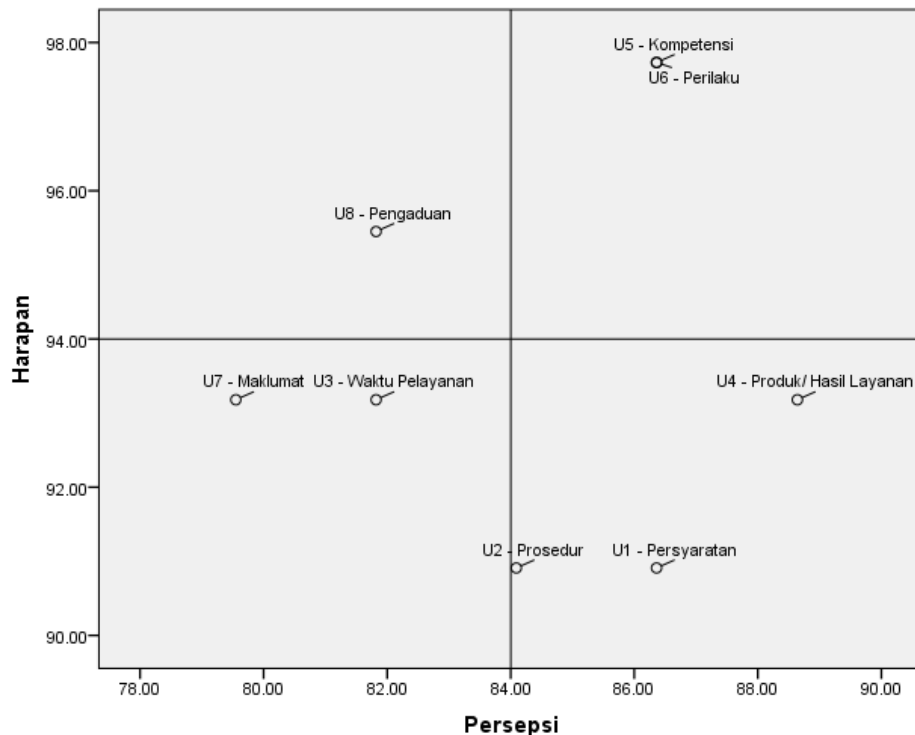
- Produk/Hasil Layanan
- Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
- Maklumat Pelayanan

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Penambahan fasilitas umum di Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut.
- Melakukan edukasi pada masyarakat melalui website dan social media
- Memperbanyak kegiatan untuk siswa/pelajar serta menambah kuota kunjungan

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	90.91	86.36	0.12	-4.55
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	90.91	84.09	0.12	-6.82
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	93.18	81.82	0.12	-11.36
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	93.18	<b>88.64</b>	0.12	-4.55
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	97.73	86.36	0.13	-11.36
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	97.73	86.36	0.13	-11.36
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	93.18	<b>79.55</b>	0.12	-13.64
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	95.45	81.82	0.13	-13.64

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

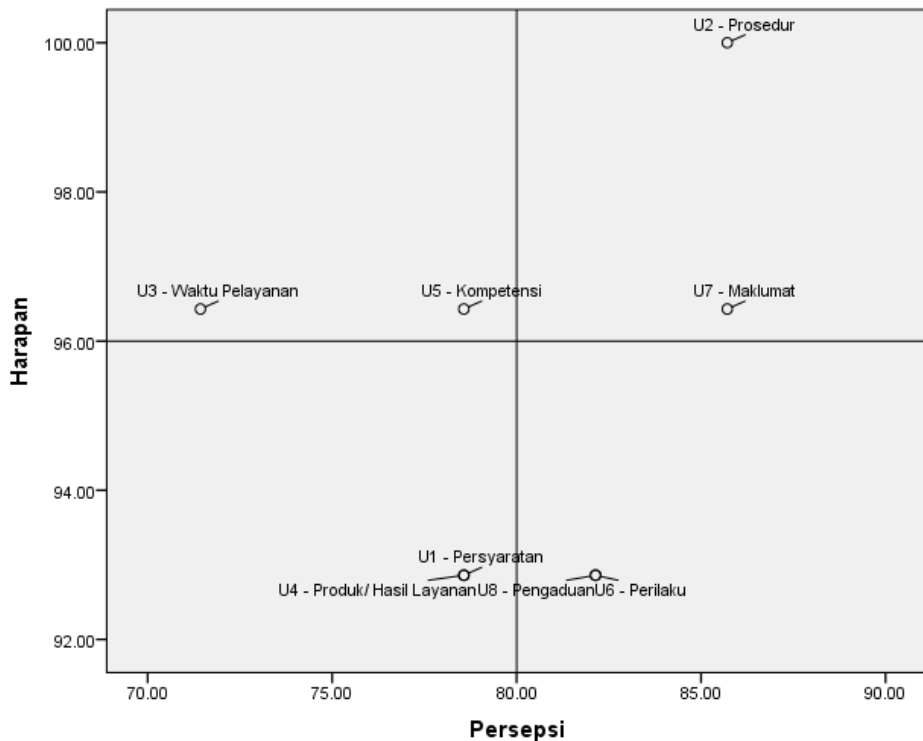
- Waktu Pelayanan
- Maklumat Pelayanan

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Disediakan sarana transportasi menuju Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam yang mudah dijangkau.
- Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam mengedukasi masyarakat melalui social media.
- Pihak Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam berkunjung ke sekolah untuk memberikan penyuluhan/informasi/pengetahuan pada siswa.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	92.86	78.57	0.12	-14.29
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	100.00	85.71	0.13	-14.29
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	96.43	71.43	0.13	-25.00
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	92.86	78.57	0.12	-14.29
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	96.43	78.57	0.13	-17.86
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	92.86	82.14	0.12	-10.71
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	96.43	85.71	0.13	-10.71
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	92.86	82.14	0.12	-10.71

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Waktu Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Persyaratan Pelayanan
- Produk/Hasil Layanan

## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Penjelasan mengenai tupoksi dan layanan Balai Pengamatan Antariksa dan atmosfer Pontianak.
- Mengedukasi masyarakat melalui website dan social media.
- Diharapkan lebih memfasilitasi mahasiswa / pelajar dalam memperoleh informasi dan pengetahuan.
- Menambah fasilitas umum, sarana dan prasarana pada Balai Pengamatan Antariksa dan atmosfer Pontianak.





# Rangkuman IKM Total Masing-masing Satuan Kerja pada Triwulan III

Satuan Kerja	IKM Total	Kategori Mutu Pelayanan	Keterangan
Biro Kerjasama, Humas dan Umum	82.22	A	Sangat Baik
Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	91.93	A	Sangat Baik
Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	86.01	A	Sangat Baik
Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	84.11	A	Sangat Baik
Pusat Sains dan Antariksa	86.10	A	Sangat Baik
Pusat Teknologi Penerbangan	82.85	A	Sangat Baik
Pusat Teknologi Roket	83.38	A	Sangat Baik
Pusat Teknologi Satelit	81.77	A	Sangat Baik
Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	80.35	B	Baik
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	82.22	A	Sangat Baik
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	84.53	A	Sangat Baik
Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	88.65	A	Sangat Baik
Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak	85.61	A	Sangat Baik
Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	76.60	B	Baik
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	84.39	A	Sangat Baik
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	80.38	B	Baik
<b>Rata-rata</b>	<b>83.82</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

# PRIORITAS PERBAIKAN TRIWULAN III MASING-MASING SATUAN KERJA

No	Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama
1	Biro Kerjasama, Humas dan Umum	Prosedur Pelayanan
2	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	Kompetensi Pelaksana
3	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	Prosedur Pelayanan dan Pengaduan
4	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	Kompetensi Pelaksana
5	Pusat Sains dan Antariksa	Kompetensi Pelaksana dan Waktu Pelayanan
6	Pusat Teknologi Penerbangan	Maklumat Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Produk/hasil Layanan, dan Waktu Pelayanan
7	Pusat Teknologi Roket	Maklumat Pelayanan, Pengaduan, Produk/hasil Layanan, dan Waktu Pelayanan
8	Pusat Teknologi Satelit	Kompetensi Pelaksana, Pengaduan, dan Prosedur Pelayanan



# PRIORITAS PERBAIKAN TRIWULAN III MASING-MASING SATUAN KERJA (lanjutan)

No	Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama
9	Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	Maklumat Pelayanan, Pengaduan, Produk/Hasil Layanan, dan Prosedur Pelayanan
10	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	Produk/Hasil Layanan
11	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	Prosedur Pelayanan
12	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	Maklumat Pelayanan, Waktu Pelayanan, Persyaratan Pelayanan
13	Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak	Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan
14	Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	Waktu Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan Pelayanan
15	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
16	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	Waktu dan Kompetensi Pelayanan

## REKOMENDASI PERBAIKAN TRIWULAN III

- ❖ Masing-masing Satuan Kerja LAPAN maupun LAPAN Pusat Berupaya memperjelas prosedur dan persyaratan pelayanan, dengan memberikan informasi yang jelas terkait tentang prosedur kunjungan dan, mekanisme dan estimasi waktu pemrosesan terkait permintaan data untuk penelitian mahasiswa/pelajar/akademik.
- ❖ Upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap dimensi produk/hasil layanan yaitu dengan cara menambah fasilitas dan memperbaiki sarana prasana yang ada seperti : penambahan jumlah toilet dan musholla, pemberian papan nama dan penunjuk arah untuk memudahkan pengunjung dalam mengidentifikasi tempat yang akan dituju, dan penyediaan transportasi khusus pengunjung untuk berkeliling di beberapa Satuan Kerja LAPAN khususnya : Pusat Teknologi Penerbangan dan Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam.
- ❖ Penambahan jumlah petugas/SDM di Pare-pare dan tenaga muda (Pasuruan), terutama di guna meningkatkan kualitas pelayanan.

- ❖ Berupaya meningkatkan pelayanan pada masyarakat, terutama pada aspek-aspek pengaduan / saran masyarakat. Perbaikan dapat dilakukan dengan alternatif usulan sebagai berikut :
  - ☐ Menampilkan lebih jelas informasi mengenai adanya layanan pengaduan atau saran pada masing-masing satuan kerja dan website LAPAN
  - ☐ Menambah variasi sarana pengaduan / saran masyarakat seperti : Buku pengaduan, Kotak Pengaduan, SMS Center, Media Sosial, WhatsApp Messenger, Email, dan *Contact Centre*
  - ☐ Menindaklanjuti secara berkala pengaduan masyarakat dengan menelusuri permasalahan dan melakukan penanganan.

## REKOMENDASI PERBAIKAN TRIWULAN III

- ❖ Masing-masing satuan kerja LAPAN dan LAPAN Pusat berupaya untuk melakukan sosialisasi terkait produk-produk/hasil karya dan jenis-jenis Pelayanan pada LAPAN sehingga masyarakat luas bisa mengenal dan mengetahui lebih jauh tentang LAPAN, antariksa, kedirgantaraan, dan astronomi, terutama dengan memanfaatkan social media/website/internet.
- ❖ LAPAN Pusat diharapkan dapat memantau pelayanan masyarakat yang ada di masing-masing satuan kerja dan mengevaluasi secara berkala, pada semua unsur pelayanan publik, dan diharapkan LAPAN Pusat melakukan koordinasi dan program bersama dengan LAPAN di daerah-daerah agar pelayanan kepada

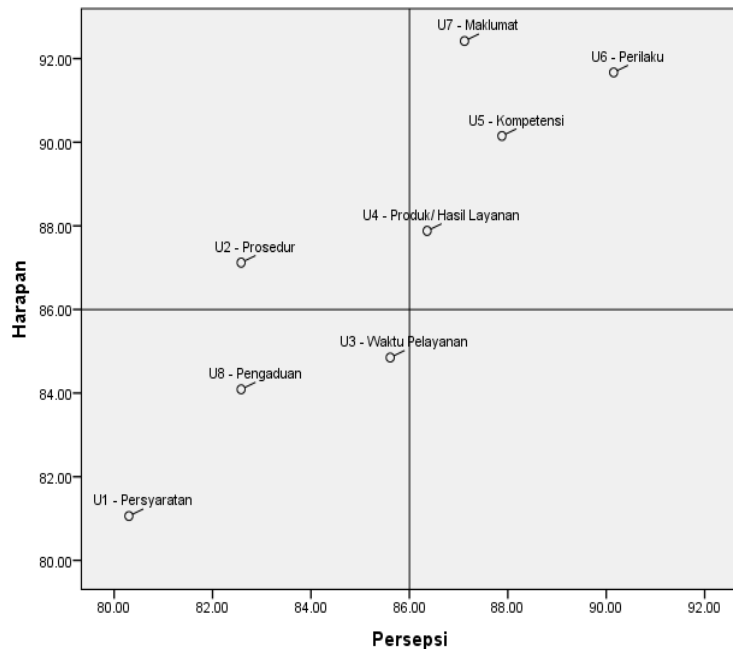
# Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV



Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	81.06	80.30	0.12	-0.76
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	87.12	82.58	0.12	-4.55
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	84.85	85.61	0.12	0.76
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	87.88	86.36	0.13	-1.52
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	90.15	87.88	0.13	-2.27
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.67	90.15	0.13	-1.52
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	92.42	87.12	0.13	-5.30
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	84.09	82.58	0.12	-1.52



## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Prosedur Pelayanan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

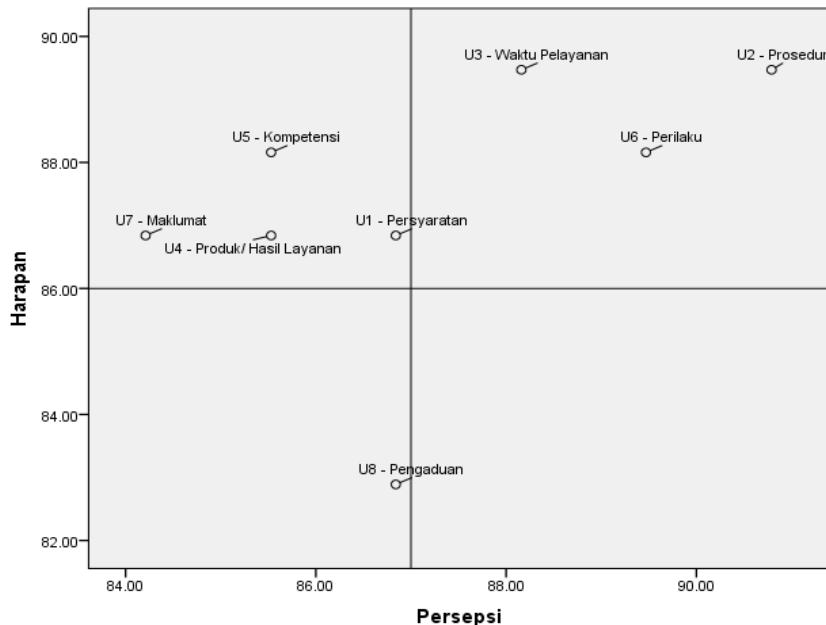
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Waktu Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Pemberian papan nama pada mushola, sehingga lebih memudahkan pengunjung yang akan menunaikan ibadah.
- Adanya *direct engagement* terhadap stakeholder, khususnya masyarakat indonesia, yaitu pendekatan melalui *social media* (youtube,instagram) mengenai produk-produk LAPAN.
- Melakukan perbaikan pada *mobile version* dan *space debate*.
- Melakukan perbaikan akses menuju lantai 4, sehingga lebih mudah dan nyaman.
- Menyediakan penjelasan berbahasa inggris, untuk memudahkan pengunjung non lokal/siswa internasional.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	86.84	86.84	0.12	0.00
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	89.47	90.79	0.13	1.32
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	89.47	88.16	0.13	-1.32
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	86.84	85.53	0.12	-1.32
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	88.16	85.53	0.13	-2.63
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	88.16	89.47	0.13	1.32
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	86.84	84.21	0.12	-2.63
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	82.89	86.84	0.12	3.95

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Kompetensi Pelaksana
- Maklumat Pelayanan,
- Persyaratan Pelayanan
- Produk/Hasil Layanan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	100.00	80.00	0.13	-20.00
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	100.00	81.25	0.13	-18.75
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	100.00	76.25	0.13	-23.75
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	100.00	82.50	0.13	-17.50
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	100.00	82.50	0.13	-17.50
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	100.00	90.00	0.13	-10.00
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	100.00	82.50	0.13	-17.50
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	100.00	83.75	0.13	-16.25

**IKM Total 82.43 Atau "Sangat Baik"**

Pada Satuan Kerja ini, Unsur-unsur pelayanan yang perlu perbaikan ditentukan berdasarkan nilai Gap antara Harapan dan Kepuasan yang lebih besar dari -20 poin (negatif dua puluh). Sehingga prioritas perbaikan pada satuan kerja ini yaitu :

- ❖ Persyaratan Pelayanan, yaitu mengenai Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat.
- ❖ Waktu Pelayanan, yaitu Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat

## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

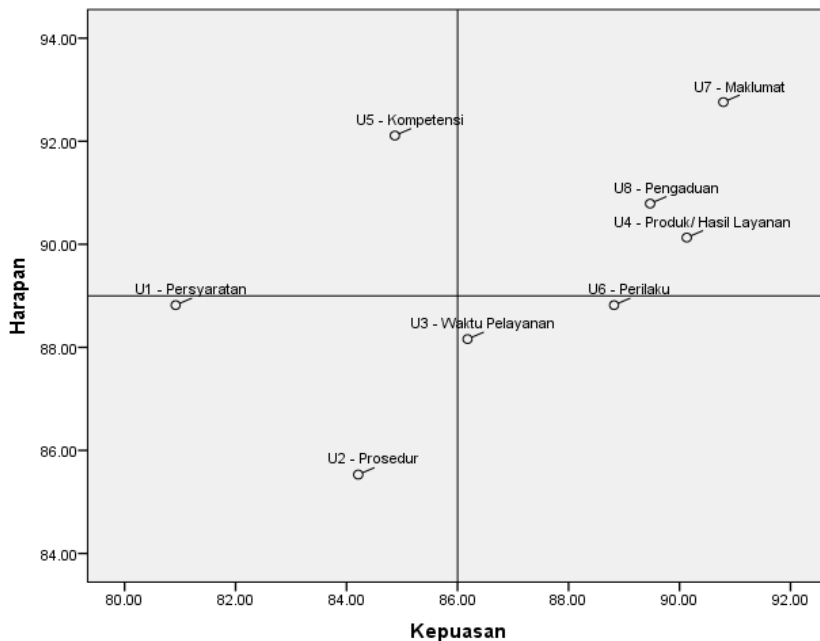
- Adanya petugas khusus yang *standby* untuk melayani kunjungan, sehingga pengunjung tidak perlu menunggu.
- Memberikan penyuluhan tentang keberadaan Satuan Kerja ini sebagai salah satu pusat untuk memperoleh informasi antariksa di Indonesia, dan memberikan pelatihan keantariksaan kepada masyarakat di luar Jakarta (lebih banyak kegiatan di daerah-daerah).
- Menyediakan data citra satelit yang lebih up to date dan yang bisa menembus awan.
- Memberikan informasi yang jelas mengenai kepastian waktu untuk memperoleh data citra satelit kepada pengunjung yang berkepentingan.
- Memberikan pengumuman/notifikasi apabila terjadi kendala pada server Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh, sehingga pengunjung yang datang tidak merasa kecewa.
- Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh menyiapkan pelatihan geografi informasi system untuk bidang tata ruang.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	88.82	80.92	0.12	-7.89
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	85.53	84.21	0.12	-1.32
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat LAPAN?	88.16	86.18	0.12	-1.97
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	90.13	90.13	0.13	0.00
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	92.11	84.87	0.13	-7.24
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	88.82	88.82	0.12	-1.19
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	92.76	90.79	0.13	-6.55
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan	90.79	89.47	0.13	-5.95

**IKM Total 86.96 Atau "Sangat Baik"**



## ❖ Importance Performance Analysis :



❑ **Prioritas perbaikan utama :**  
Kompetensi Pelaksana

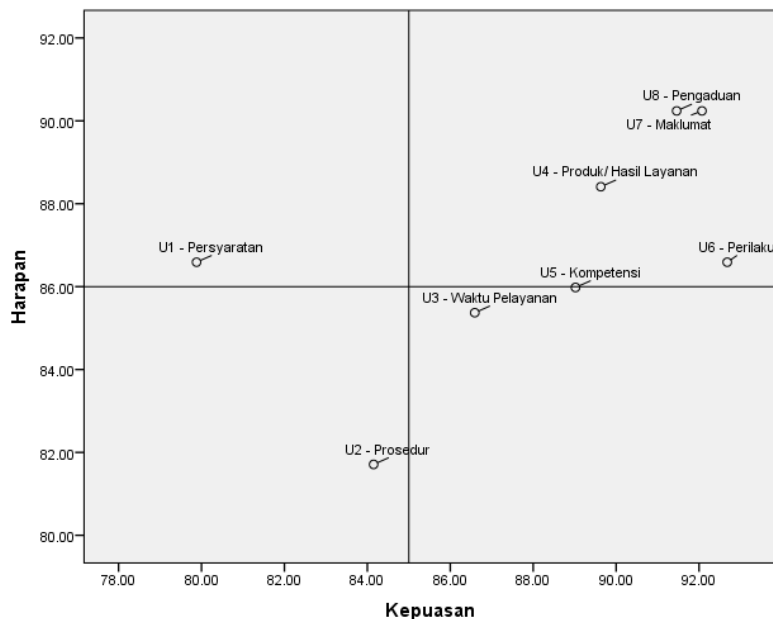
❑ **Prioritas perbaikan kedua :**

- Persyaratan Pelayanan
- Prosedur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	86.59	79.88	0.12	-6.71
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	81.71	84.15	0.12	2.44
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	85.37	86.59	0.12	1.22
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	88.41	89.63	0.13	1.22
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	85.98	89.02	0.12	3.05
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	86.59	92.68	0.12	6.10
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	90.24	92.07	0.13	1.83
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan	90.24	91.46	0.13	1.22

**IKM Total 88.26 Atau "Sangat Baik"**

## ❖ Importance Performance Analysis :

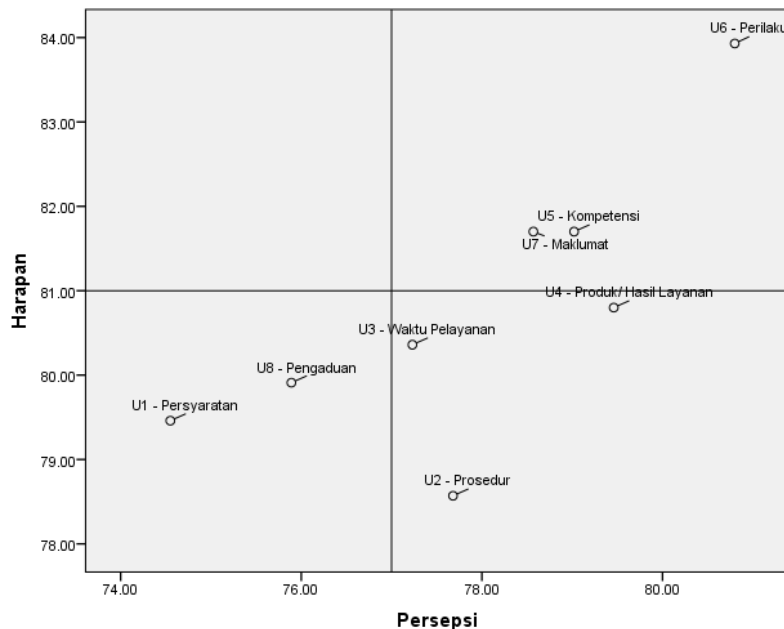


❑ **Prioritas perbaikan:**  
Persyaratan Pelayanan

❑ **Prioritas perbaikan kedua :**  
Prosedur Pelayanan

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	79.46	74.55	0.12	-4.91
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	78.57	77.68	0.12	-0.89
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	80.36	77.23	0.12	-3.13
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	80.80	79.46	0.13	-1.34
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	81.70	79.02	0.13	-2.68
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	83.93	80.80	0.13	-3.13
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbangan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	81.70	78.57	0.13	-3.13
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	79.91	75.89	0.12	-4.02

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan

- Persyaratan Pelayanan
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Penambahan personil pada satuan kerja ini, sehingga tidak terkesan sepi saat ada kunjungan.
- Adanya pemeliharaan pada peralatan-peralatan dan fasilitas pada Pusat Teknologi Penerbangan, sehingga tidak terkesan seperti “tidak terawat”.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	94.44	97.22	0.12	2.78
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	97.22	100.00	0.13	2.78
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	97.22	100.00	0.13	2.78
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	97.22	100.00	0.13	2.78
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	97.22	100.00	0.13	2.78
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	97.22	100.00	0.13	2.78
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	97.22	100.00	0.13	2.78
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	97.22	100.00	0.13	2.78

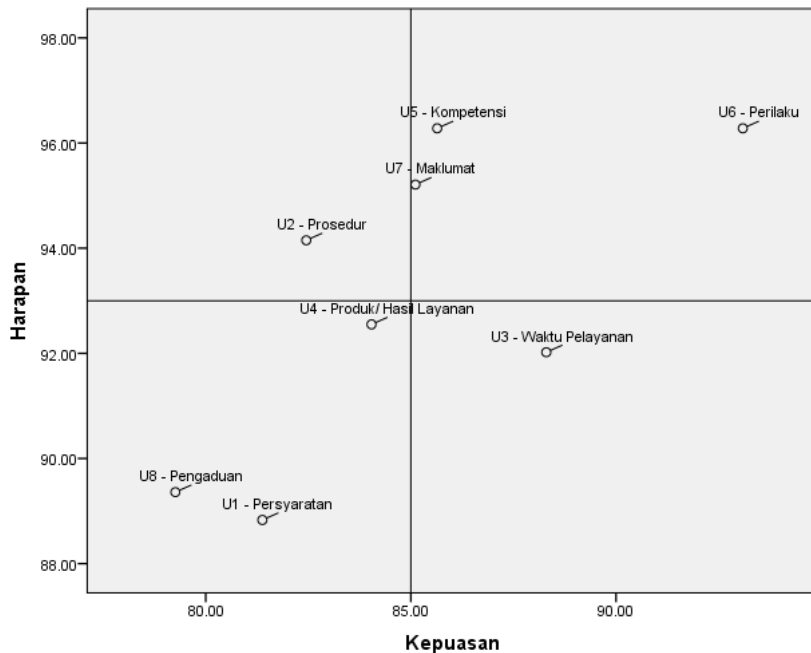
## ❖ Pertahankan kualitas

Nilai Gap yang positif, dan nilai kepuasan yang lebih tinggi dari nilai harapan, maka secara umum pelayanan pada satuan kerja ini sangat baik. namun demikian, dari hasil survey diperoleh beberapa saran untuk satuan kerja ini yaitu terkait dengan penambahan kuota kunjungan ke satuan kerja ini, dan adanya sosialisasi mengenai agenda kegiatan pada satuan kerja ini.



Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	88.83	81.38	0.12	-7.45
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	94.15	82.45	0.13	-11.70
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	92.02	88.30	0.12	-3.72
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	92.55	84.04	0.12	-8.51
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	96.28	85.64	0.13	-10.64
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	96.28	93.09	0.13	-3.19
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	95.21	85.11	0.13	-10.11
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	89.36	79.26	0.12	-10.11

## ❖ Importance Performance Analysis :



❑ **Prioritas perbaikan utama :**  
Prosedur Pelayanan

❑ **Prioritas perbaikan kedua :**

- Produk/Hasil Layanan
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Persyaratan Pelayanan

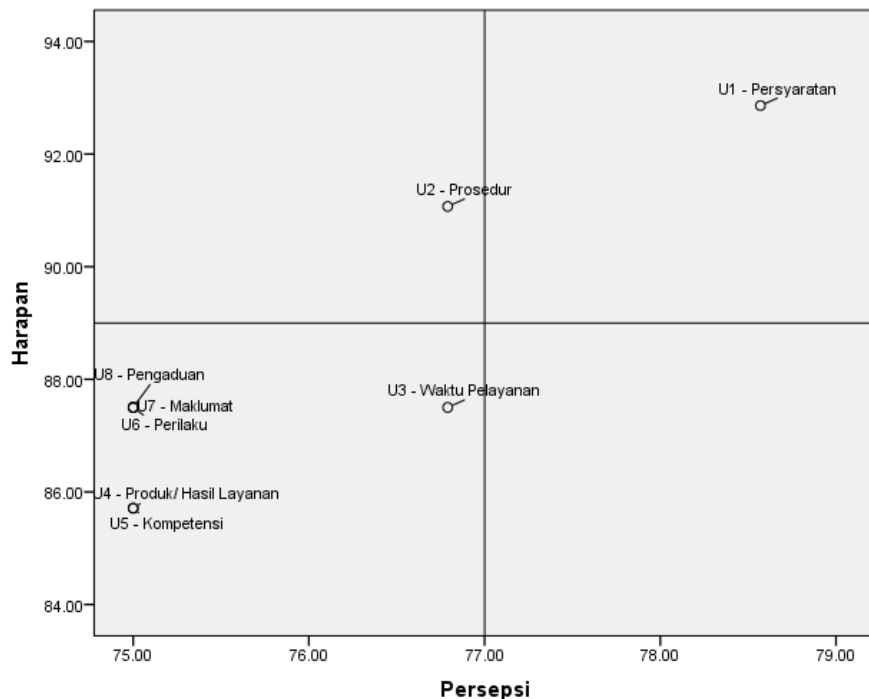
## ❖ Saran dan Masukan dari Masyarakat

- Durasi waktu kunjungan ditingkatkan.
- Pada saat menjelaskan kepada pengunjung, diharapkan menggunakan bahasa yang lebih “awam” agar lebih mudah dimengerti oleh pengunjung.
- Sosialisasi dan Publikasi mengenai agenda kegiatan kerja lapan terutama yang berhubungan dengan peningkatan pengetahuan dan kompetensi mahasiswa/pelajar.
- Diharapkan satuan kerja ini mempunyai website resmi, sehingga proses memperoleh data citra satelit lebih mudah.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	92.86	78.57	0.13	-14.29
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	91.07	76.79	0.13	-14.29
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	87.50	76.79	0.12	-10.71
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	85.71	75.00	0.12	-10.71
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	85.71	75.00	0.12	-10.71
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	87.50	75.00	0.12	-12.50
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	87.50	75.00	0.12	-12.50
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	87.50	75.00	0.12	-12.50

IKM Total 73.92 Atau "Baik"

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Prosedur Pelayanan

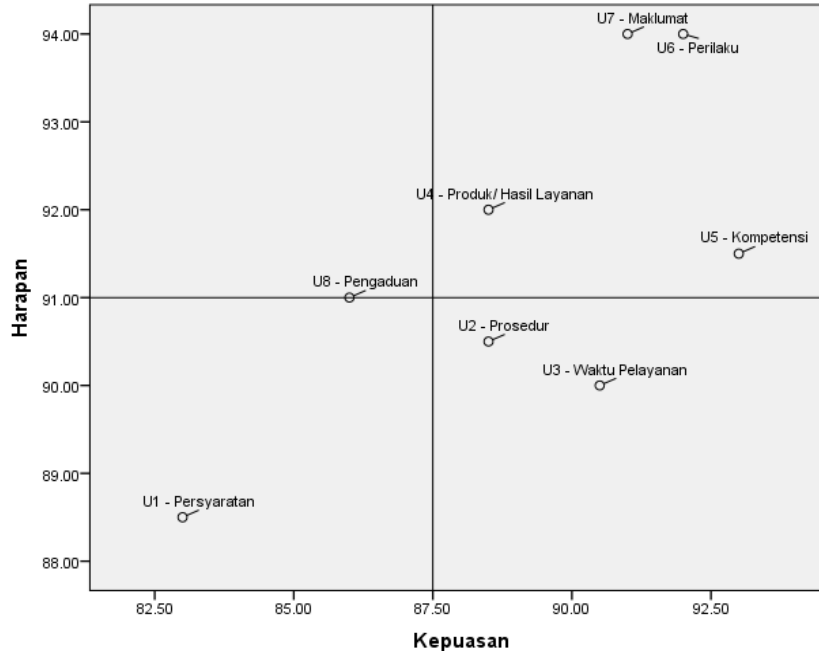
### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- Maklumat Pelayanan
- Perilaku Pelaksana
- Waktu Pelayanan
- Produk/Hasil Layanan
- Kompetensi Pelaksana

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	88.50	83.00	0.12	-5.50
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	90.50	88.50	0.12	-2.00
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	90.00	90.50	0.12	0.50
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	92.00	88.50	0.13	-3.50
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	91.50	93.00	0.13	1.50
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	94.00	92.00	0.13	-2.00
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	94.00	91.00	0.13	-3.00
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	91.00	86.00	0.12	-5.00

**IKM Total 89.10 Atau "Sangat Baik"**

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Persyaratan Pelayanan

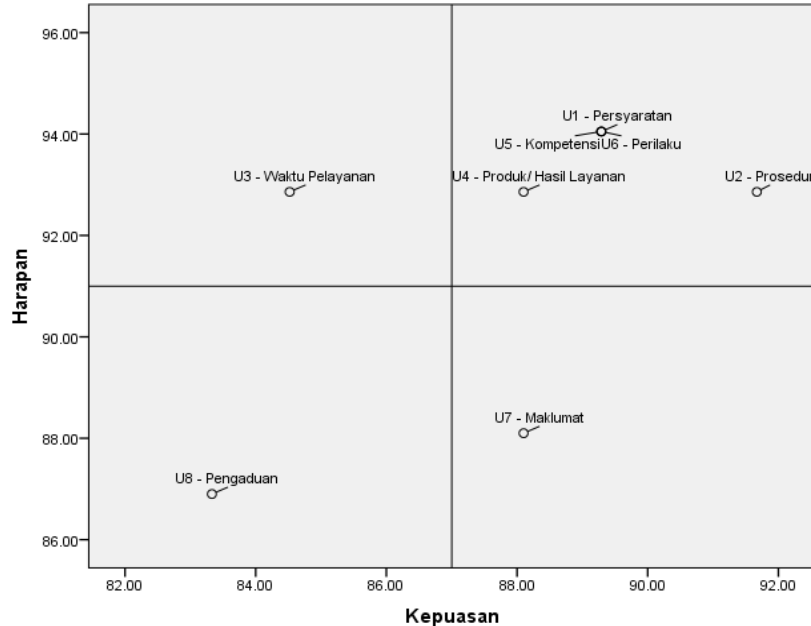
## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Sosialisasi mengenai kegiatan lapan yang berkaitan dengan peningkatan pengetahuan dan kemampuan pelajar.
- Penambahan SDM pada satuan kerja ini.



Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	94.05	89.29	0.13	-4.76
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	92.86	91.67	0.13	-1.19
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	92.86	84.52	0.13	-8.33
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	92.86	88.10	0.13	-4.76
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	94.05	89.29	0.13	-4.76
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	94.05	89.29	0.13	-4.76
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	88.10	88.10	0.12	0.00
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	86.90	83.33	0.12	-3.57

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Waktu Pelayanan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

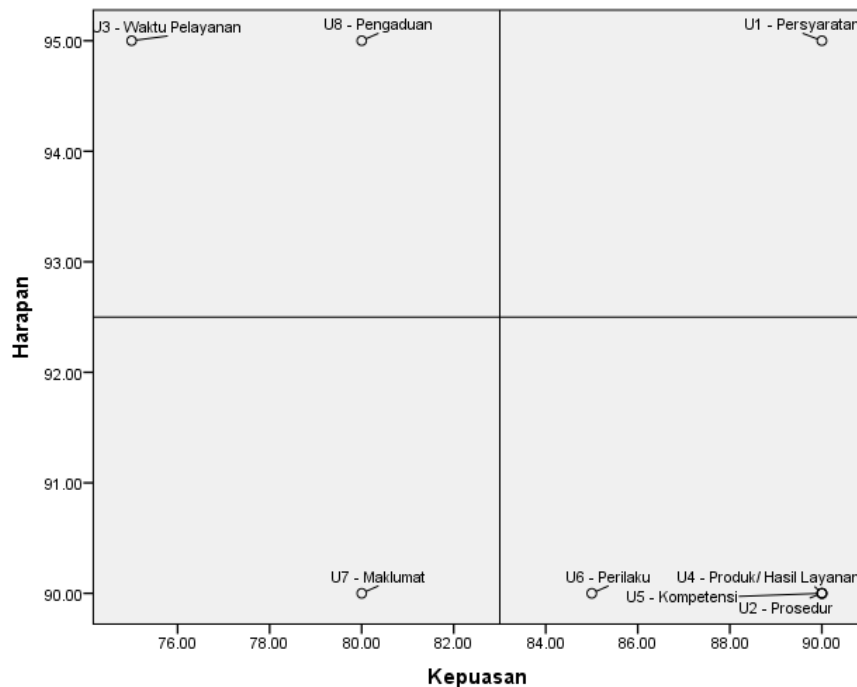
## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Penambahan jumlah SDM, agar pelayanan lebih maksimal.
- Memberikan informasi terkait hasil rekaman citra yang lebih terbaru, memberikan informasi terkait agenda tahunan mengenai pelatihan-pelatihan.
- Kemudahan akses untuk citra resolusi spasial tinggi.
- Adanya informasi yang jelas mengenai kesediaan untuk dikunjungi (waktu, durasi, dan prosedur).
- Memberikan brosur untuk mempermudah pengunjung menggali informasi mengenai program-program pada satuan kerja ini.
- Memperbanyak kerjasama dengan pihak akademisi, agar lebih dimudahkan untuk penggalan data, seperti kerjasama untuk kegiatan kerja praktek mahasiswa.

Unsur Pelayanan	Atribut	Harapan	Persepsi	Bobot	Gap
U1 - Persyaratan	1. Kesesuaian persyaratan pelayanan hubungan masyarakat	95.00	90.00	0.13	-5.00
U2 - Prosedur	2. Kemudahan prosedur pelayanan hubungan masyarakat	90.00	90.00	0.12	0.00
U3 - Waktu Pelayanan	3. Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan hubungan masyarakat	95.00	75.00	0.13	-20.00
U4 - Produk/ Hasil Layanan	4. Kualitas pelayanan dan kesesuaian pelayanan pada bagian hubungan masyarakat	90.00	90.00	0.12	0.00
U5 - Kompetensi	5. Kemampuan, kedisiplinan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	90.00	90.00	0.12	0.00
U6 - Perilaku	6. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan hubungan masyarakat	90.00	85.00	0.12	-5.00
U7 - Maklumat	7. "Dengan ini kami menyatakan siap melayani masyarakat untuk memperoleh informasi publik dibidang penerbanagan dan antariksa, sesuai standart pelayanan yang ditetapkan, apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sangsi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku"	90.00	80.00	0.12	-10.00
U8 - Pengaduan	8. Tanggapan dalam menangani pengaduan masyarakat	95.00	80.00	0.13	-15.00

**IKM Total 84.93 Atau "Sangat Baik"**

## ❖ Importance Performance Analysis :



### ❑ Prioritas perbaikan utama :

- Waktu Pelayanan
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

### ❑ Prioritas perbaikan kedua :

- Maklumat Pelayanan

## ❖ **Saran dan Masukan dari Masyarakat**

- Memberikan sosialisasi terkait agenda dan kegiatan Satuan Kerja ini.
- Diharapkan pihak Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak dapat lebih meningkatkan pelayanan. (Pada saat pengunjung meminta foto data citra satelit berukuran besar, hanya dapat diberikan foto berukuran A4)

## Satuan Kerja yang tidak dianalisis di Triwulan IV

Satuan Kerja	Keterangan
Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	Hanya diperoleh 1 (satu) responden. Karena jumlah data <5 (kurang dari 5) sehingga data tidak memungkinkan untuk dianalisa.
Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	Hanya diperoleh sebanyak 1 (satu) responden. Dikarenakan jumlah data <5 (kurang dari lima), maka tidak memungkinkan untuk dianalisis.
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	Hanya diperoleh sebanyak 2 (dua) responden. Dikarenakan jumlah data <5 (kurang dari lima), maka tidak memungkinkan untuk dianalisis.
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	Satuan Kerja ini memberikan data yang tidak sesuai format. Data yang tidak sesuai format. Data hanya memuat nilai unsur pelayanan, tanpa memuat nilai harapan, sehingga apabila dilakukan perhitungan nilai indeks kepuasan total menyebabkan bias karena metode pengukurannya berbeda. Selain itu dengan data yang tersedia tidak dapat dianalisis, unsur pelayanan mana yang perlu diperbaiki.



# Rangkuman IKM Total Masing-masing Satuan Kerja pada Triwulan III dan IV

Satuan Kerja	IKM Triwulan III	IKM Triwulan IV	Perubahan
Biro Kerjasama, Humas dan Umum	82.22	85.43	3.21
Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	91.93	87.19	-4.74
Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	86.01	82.34	-3.67
Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	84.11	86.96	2.85
Pusat Sains dan Antariksa	86.1	88.26	2.16
Pusat Teknologi Penerbangan	82.85	77.93	-4.92
Pusat Teknologi Roket	83.38	99.66	16.28
Pusat Teknologi Satelit	81.77	84.99	3.22
Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	80.35	tidak cukup data untuk dianalisis	-
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	82.22	75.92	-6.3
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	84.53	89.1	4.57
Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	88.65	87.99	-0.66
Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak	85.61	84.93	-0.68
Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	76.6	tidak cukup data untuk dianalisis	-
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	84.39	tidak cukup data untuk dianalisis	-
Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	80.38	Data tidak sesuai format	-
<b>Rata-rata</b>	<b>83.82</b>	<b>85.89</b>	<b>2.07</b>



# PRIORITAS PERBAIKAN TRIWULAN IV MASING-MASING SATUAN KERJA

No	Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama
1	Biro Kerjasama, Humas dan Umum	Prosedur Pelayanan
2	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	Kompetensi Pelaksana, Maklumat Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Produk/Hasil Layanan
3	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	Persyaratan Pelayanan, dan Waktu Pelayanan
4	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	Kompetensi Pelaksana
5	Pusat Sains dan Antariksa	Persyaratan Pelayanan
6	Pusat Teknologi Penerbangan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Persyaratan Pelayanan
7	Pusat Teknologi Roket	Tidak ada, pertahankan kualitas
8	Pusat Teknologi Satelit	Prosedur Pelayanan



# PRIORITAS PERBAIKAN TRIWULAN IV MASING-MASING SATUAN KERJA (lanjutan)

No	Satuan Kerja	Prioritas Perbaikan Utama
9	Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	(Tidak dapat dianalisis)
10	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	Prosedur Pelayanan
11	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
12	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	Waktu Pelayanan
13	Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak	Waktu Pelayanan
14	Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	(Tidak dapat dianalisis)
15	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	(Tidak dapat dianalisis)
16	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	(Tidak dapat dianalisis)

- ❖ Memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, waktu dan durasi kunjungan.
- ❖ Upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap dimensi produk/hasil layanan yaitu dengan cara memelihara fasilitas dan peralatan yang telah tersedia (khususnya pada Satuan Kerja Pusat Teknologi Penerbangan). dan penambahan fasilitas yang belum memadai pada masing-masing Satuan Kerja LAPAN (Peningkatan Fasilitas pada Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak, sehingga bisa memberikan foto citra satelit dengan ukuran lebih besar) .
- ❖ Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pada aspek Produk/Hasil Layanan lainnya yaitu dengan cara menyediakan data-data yang update mengenai data citra satelit, penyediaan website (sehingga data lebih mudah diakses) dan memberikan kejelasan mengenai estimasi waktu perolehan data untuk keperluan akademik/penelitian.

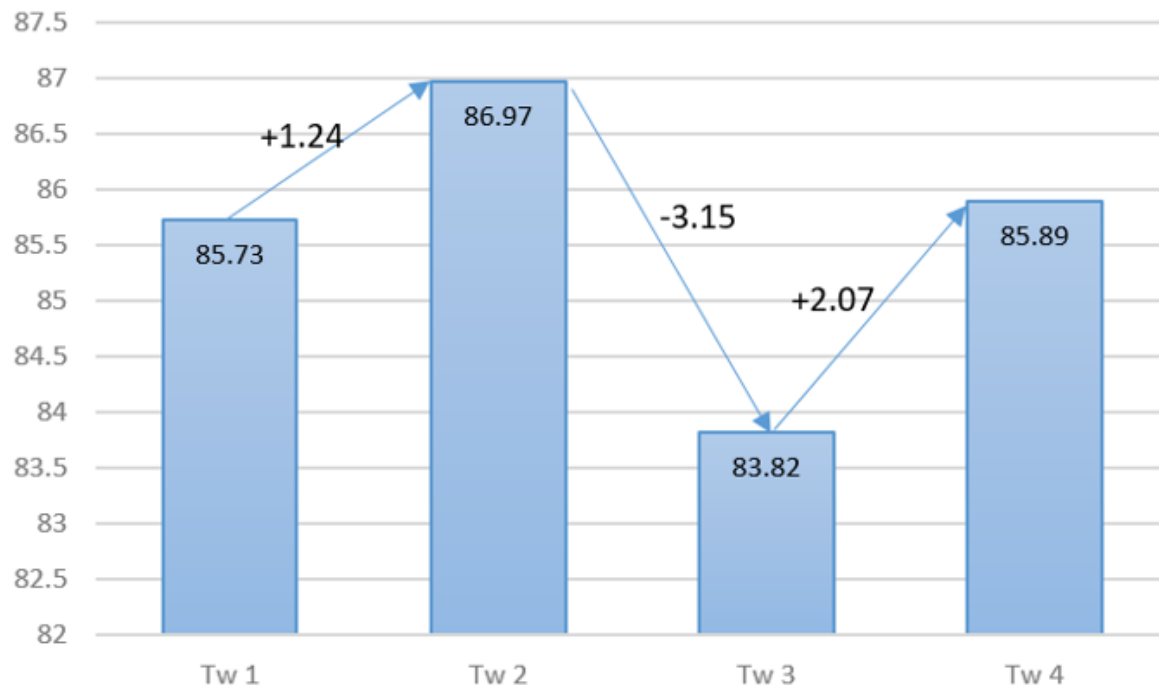
## REKOMENDASI PERBAIKAN TRIWULAN IV

- ❖ Upaya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap dimensi produk/hasil layanan yaitu dengan cara menambah fasilitas dan memperbaiki sarana prasana yang ada seperti : penambahan jumlah toilet dan musholla, pemberian papan nama dan penunjuk arah untuk memudahkan pengunjung dalam mengidentifikasi tempat yang akan dituju, penyediaan transportasi khusus pengunjung untuk berkeliling di area Biro Kerjasama, Humas, dan Umum.
- ❖ Penambahan jumlah petugas/SDM atau petugas khusus kunjungan pada Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare, Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang, Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh, dan Pusat Teknologi Penerbangan.
- ❖ Masing-masing Satuan Kerja LAPAN berupaya untuk melakukan sosialisasi dan publikasi terkait agenda/kegiatan kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pelajar/mahasiswa (pelatihan, kerjasama untuk program kerja praktek/magang).
- ❖ Pada aspek penanganan pengaduan saran dan masukan, diharapkan Masing-masing satuan kerja, menindaklanjuti saran-saran dari masyarakat untuk peningkatan pelayanan ke depan.

## Perbandingan IKM LAPAN Secara Umum Pada Triwulan I,II,III, dan IV

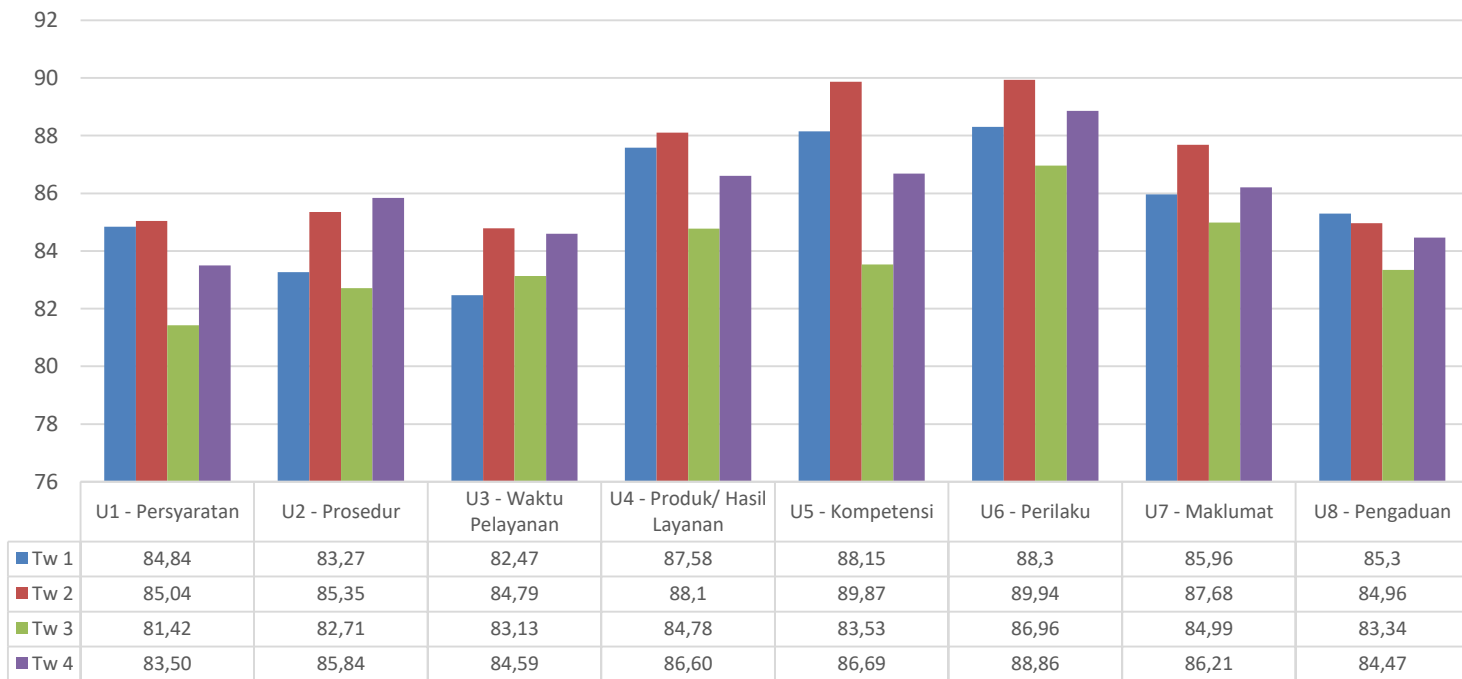


# Perbandingan IKM LAPAN Secara Umum Pada Triwulan I,II,III, dan IV



IKM LAPAN pada Triwulan III mengalami **penurunan** dibandingkan Triwulan II sebesar 3.15, namun pada Triwulan IV **naik** sebesar 2.07 poin

# Perbandingan IKM LAPAN Pada Triwulan I,II,III, dan IV Setiap Unsur Pelayanan



IKM pada 8 Unsur Pelayanan mengalami penurunan pada Triwulan III dibandingkan pada Triwulan II, namun pada Triwulan IV mengalami kenaikan pada ke-8 unsur pelayanan

# Perbandingan IKM Total Masing-Masing Satuan Kerja pada Triwulan I, II, III, dan IV

No.	Satuan Kerja	IKM TW IV	IKM TW III	IKM TW II	IKM TW I
1	Biro Kerjasama, Humas dan Umum	85.43	82.22	84.25	80.88
2	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	87.19	91.93	80.02	81.56
3	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	82.34	86.01	87.77	85.6
4	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	86.96	84.11	87.93	89
5	Pusat Sains dan Antariksa	88.26	86.1	82.1	84.9
6	Pusat Teknologi Penerbangan	77.93	82.85	80.02	88.56
7	Pusat Teknologi Roket	99.66	83.38	-	80.75
8	Pusat Teknologi Satelit	84.99	81.77	82.8	83.52
9	Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	tidak cukup data untuk dianalisis	80.35	-	-
10	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	75.92	82.22	94.31	90.39
11	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	89.1	84.53	88.03	91.18
12	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	87.99	88.65	85.24	86.13
13	Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak	84.93	85.61	-	85.41
14	Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	tidak cukup data untuk dianalisis	76.6	-	-
15	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	tidak cukup data untuk dianalisis	84.39	87.85	84.29
16	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	Data tidak sesuai format	80.38	94.82	92.45
17	Pusat Pemanfaatan Teknologi Dirgantara	-	-	-	81.25
	<b>IKM TOTAL</b>	<b>85.89</b>	<b>83.82</b>	<b>86.97</b>	<b>85.73</b>



# SKM LAPAN TAHUN 2017

No.	SATUAN KERJA	NILAI SKM	JUMLAH RESPONDEN
1.	Biro Kerjasama dan Humas dan Umum	83,20	403
2.	Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa	80,35	8
3.	Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh	85,18	129
4.	Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh	85,43	320
5.	Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare	87,00	37
6.	Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer	87,00	151
7.	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Agam	85,51	50
8.	Pusat Sains Antariksa	85,34	168
9.	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan	85,71	178
10.	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak	89,22	190
11.	Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang	88,21	99
12.	Pusat Teknologi Penerbangan	82,34	305
13.	Pusat Teknologi Satelit	83,27	797
14.	Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh, Biak	85,32	117
15.	Pusat Teknologi Roket	87,93	151
16.	Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut	76,60	9
<b>Nilai SKM / Total Responden</b>		<b>83,82</b>	<b>3114</b>

# KESIMPULAN



- ❖ IKM LAPAN Secara umum, pada triwulan I, II, III, dan IV tahun 2017 memiliki mutu pelayanan Sangat Baik (nilai IKM di atas 81,25).
- ❖ Pada triwulan I, terdapat 15 satuan kerja yang melaksanakan pengukuran IKM, dan 11 dari 15 satuan kerja tersebut memiliki kualitas pelayanan dengan kategori A (Sangat Baik), sedangkan 4 lainnya memiliki kualitas pelayanan dengan kategori B (Baik).
- ❖ Pada triwulan II, terdapat 12 satuan kerja yang melaksanakan pengukuran IKM, dan 11 diantaranya memiliki kualitas pelayanan dengan kategori A (Sangat Baik), sedangkan 1 satuan kerja memiliki kualitas pelayanan dengan kategori B (Baik).
- ❖ Pada triwulan III, terdapat 16 satuan kerja yang melaksanakan pengukuran IKM, dan 13 diantaranya memiliki kualitas pelayanan dengan kategori A (Sangat Baik), sedangkan 3 satuan kerja memiliki kualitas pelayanan dengan kategori B (Baik), yaitu Pusat Teknologi Informasi dan Standart Penerbangan dan Antariksa, Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut, dan Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak.
- ❖ Pada triwulan IV, terdapat 12 satuan kerja yang melaksanakan pengukuran IKM, dan 10 diantaranya memiliki kualitas pelayanan dengan kategori A (Sangat Baik), sedangkan 2 satuan kerja memiliki kualitas pelayanan dengan kategori B (Baik).

## KESIMPULAN (Lanjutan)

- ❖ Dari Triwulan I ke II Terjadi kenaikan IKM total LAPAN sebesar 1.24 poin, sedangkan pada Triwulan II ke III terjadi penurunan IKM LAPAN sebesar 3.15. Penurunan IKM ini terjadi pada kedelapan unsur pelayanan, dikarenakan perbedaan karakteristik responden. Sedangkan pada Triwulan IV IKM LAPAN kembali meningkat sebesar 2.07 poin.
- ❖ Pada Triwulan III diketahui bahwa terdapat 8 Satuan Kerja yang mengalami penurunan nilai IKM dibandingkan Triwulan sebelumnya, yaitu : Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pontianak, Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer, Pusat Teknologi Penerbangan, Pusat Teknologi Satelit, Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Sumedang, dan Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan.
- ❖ Pada Triwulan IV diketahui bahwa terdapat 6 Satuan Kerja yang mengalami penurunan nilai IKM dibandingkan Triwulan sebelumnya, yaitu : Pusat Pemanfaatan Penginderaan Jauh, Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh, Pusat Sains dan Teknologi Atmosfer, Pusat Sains dan Antariksa, Pusat Teknologi Penerbangan, Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan, Stasiun Bumi Penginderaan Jauh Parepare, Balai Kendali Satelit, Pengamatan Antariksa, dan Atmosfer dan Penginderaan Jauh Biak.

## KESIMPULAN (Lanjutan)

- ❖ **Penurunan** IKM tertinggi pada Triwulan III (dibandingkan Triwulan sebelumnya) yaitu pada Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan (sebesar 14.44 poin). Sedangkan **kenaikan** IKM tertinggi dibandingkan Triwulan sebelumnya terdapat pada Pusat Pemanfaatan dan Penginderaan Jauh (sebesar 11.91 poin).
- ❖ **Penurunan** IKM tertinggi pada Triwulan IV yaitu pada Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan sebesar -6.30 poin. Sedangkan kenaikan IKM tertinggi terdapat pada Pusat Teknologi Roket yaitu sebesar 16.28 poin.
- ❖ IKM **tertinggi** pada Triwulan III terdapat pada Satuan Kerja Pusat Teknologi dan Data Penginderaan Jauh yaitu dengan nilai IKM total sebesar 91.93, sedangkan IKM terendah pada Balai Uji Teknologi dan Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Garut yaitu dengan nilai IKM sebesar 76.60.
- ❖ IKM **tertinggi** pada Triwulan IV terdapat pada Satuan Kerja Pusat Teknologi Roket yaitu dengan nilai IKM total sebesar 99.66, sedangkan IKM terendah pada Balai Pengamatan Antariksa dan Atmosfer Pasuruan 75.92.