

Strategi peningkatan pelayanan prima : Studi tentang pelayanan data satelit penginderaan jauh LAPAN Jakarta

Ignatius Loyola Arisdiyo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75498&lokasi=lokal>

Abstrak

Teknologi penginderaan jauh dari satelit yang dikembangkan sejak tahun enam puluhan telah memberikan banyak manfaat untuk berbagai kegiatan terutama dalam aktifitas evaluasi dan monitoring sumber daya alam dan lingkungan di seluruh dunia. Kegunaan datanya yang multi sektor telah dimanfaatkan secara luas untuk berbagai jenis aplikasi pembangunan dalam bidang kehutanan, pertambangan dan geologi, pertanian, kelautan, perikanan, penataan ruang wilayah dan kota. Di tanah air, organisasi yang telah memanfaatkan jasa satelit ini telah cukup banyak baik dari perusahaan swasta ataupun instansi pemerintah seperti Departemen Kehutanan dan Departemen Lingkungan Hidup serta Badan Perencana Daerah seperti di Nusa Tenggara Barat dan Bekasi.

Teknologi tinggi ini tentunya berbeda dari produk konsumen (consumer goods) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah : "Bagaimana strategi mengoptimalkan pelayanan prima data satelit penginderaan jauh di LAPAN ?"

Temuan lapangan memperlihatkan bahwa (1) Pemahaman Kedeputian Penginderaan Jauh (baik karyawan maupun pimpinannya) serta (2) kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan telah cukup baik. Orientasi pada pelayanan telah berkembang di Kedeputian Penginderaan Jauh LAPAN, namun standar mengenai pelayanan prima serta sistem-prosedur dalam memberikan layanan prima hingga saat ini masih lebih menekankan pada aspek teknis-metodologi ilmiah dibandingkan dengan formula yang didasarkan pada konsep-konsep layanan prima.

Oleh karenanya, masih terdapat beberapa kesenjangan/gap antara harapan pelanggan dengan apa yang dipersepsikan oleh LAPAN, khususnya mengenai atribut pelayanan yang dianggap penting. Adapun kendala yang dihadapi oleh karyawan LAPAN dalam memberikan pelayanan prima terutama disebabkan oleh koordinasi antar bagian yang kurang lancar. Secara strategik, hal-hal yang cukup menjadi persoalan bagi Kedeputian Penginderaan Jauh LAPAN dalam memberikan layanan prima kepada pelanggannya adalah keterikatan dengan prinsipal serta landasan hukum yang mengikat operasional LAPAN.