



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA**

**TESIS**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN *TRANSMITTER VESSEL  
MONITORING SYSTEM (VMS)*  
(PADA DEPARTEMEN KELAUTAN DAN PERIKANAN)**

Oleh :

Nama : Suharta  
NPM : 6905030545  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Magister Sains  
(M.Si.) dalam Ilmu Administrasi

JAKARTA

Juni, 2008

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Tesis ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Jakarta, Juni 2008

Penulis,

**SUHARTA**

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

### LEMBAR PERSETUJUAN TESIS



Judul Tesis : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN  
TRANSMITTER *VESSEL MONITORING SYSTEM (VMS)*  
PADA DEPARTEMEN KELAUTAN DAN PERIKANAN

Penyusun : Suharta

NPM : 6905030545

Program Studi : Ilmu Administrasi

Kekhususan : Administrasi dan Kebijakan Publik

Pembimbing Tesis

Drs. Mohammad Riduansyah, M.Si.

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

### LEMBAR PENGESAHAN TESIS

NAMA : Suharta  
NPM : 6905030545  
JUDUL TESIS : Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Transmitter  
*Vessel Monitoring System (Vms)* pada Departemen  
Kelautan dan Perikanan

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, pada tanggal Dua Puluh Tujuh bulan Juni Dua Ribu Delapan dan telah dinyatakan : LULUS

Tim Penguji :

Ketua Sidang : (.....)  
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein

Pembimbing : (.....)  
Drs. Mohammad Riduansyah, M.Si.

Penguji Ahli : (.....)  
Dr. Amy S. Rahayu, M.Si.

Sekretaris Sidang : (.....)  
Zuliansyah P. Zulkarnain, S.Sos., M.Si.

UNIVERSITY OF INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITIC SCIENCE  
DEPARTEMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE  
POST GRADUATE PROGRAM  
ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAM  
MAJOR IN ADMINISTRATIVE AND PUBLIC POLICY

## ABSTRACT

SUHARTA  
6905030545

### SERVICE QUALITY ANALYSIS OF VESSEL MONITORING SYSTEM (VMS) INSTALLATION ON MINISTRY OF MARINE AFFAIRS AND FISHERIES

{ xiii + 108 pages + 52 tables + 6 figures + 7 enclosures + Bibliography : 41 books, 2 thesis, 11 others (years 1979 until 2006) }

Ministry of Marine Affairs and Fisheries (MMAF) has authority to manage marine and fisheries resources sustainable for public welfare. One of its function is to formulate the policy on surveillance and control fisheries resources by the implementation of Vessel Monitoring System (VMS).

Research on Analysis of Service Quality of VMS Transmitter Installation at MMAF is a descriptive research to measure the level of satisfaction of fishing vessel owners to service quality of VMS installation provided by VMS Centre. The service quality was measured by the *tangibility*, *the reliability*, *the responsiveness*, *the assurance*, and *the empathy* dimentions.

Service quality was measured from the perception of fishing vessel's owners and the expectation of fishing vessel owners about ideally service given by MMAF. Level of satisfaction was measured of 125 respondents using the measurement of Service Quality (SERQUAL). These dimensions are formulated by using 25 variable indicators described in statements of the questionnaire. Level of satisfaction was analyzed by *mode* and *percentage* calculation method, then by *factor analysis*. Before the analysis of level satisfaction was done, the data obtain had been tested its validity and reliability. It was found that only 22 variable indicators were found valid and reliable for further analysis.

The research shows that the fishing vessel owners are not satisfy on the services of VMS installation. The percentage of satisfaction level is 67.38% , that means that the satisfaction level must be increased by 32,60 %.

Service level of each dimensions are: (1) The *tangibles* of service level = 56.16% (351/625) and expectation = 88.96% (556/625); (2) The *reliability* of service level = 59.28% (370.5/625) and expectation = 90.36% (564.75/625); (3). The *responsiveness* of service level = 59.84% (374/625) and expectation = 89.49% (559.33/625); (4). The *assurance* of service level = 62.02% (387.6/625) and expectation = 91.17% (569.8/625); (5). The *empathy* of service level = 61.52% (384.5/625) and expectation = 88.96% (551.3/625).

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK

## ABSTRAK

SUHARTA  
6905030545

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMASANGAN TRANSMITTER *VESSEL MONITORING SYSTEM (VMS)* PADA DEPARTEMEN KELAUTAN DAN PERIKANAN

{ xiii + 108 halaman + 52 tabel + 6 gambar + 7 lampiran + Daftar Pustaka : 41 buku, 2 tesis, 11 lain-lain (tahun 1979 s/d 2006) }

Departemen Kelautan dan Perikanan (DKP) merupakan instansi pemerintah yang bertugas mengatur pengelolaan sumberdaya kelautan dan perikanan agar dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan demi kesejahteraan masyarakat. Salah satu fungsinya adalah merumuskan kebijakan dalam penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian sumberdaya perikanan diantaranya melalui penerapan sistem pemantauan kapal (*vessel monitoring system / VMS*).

Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Transmitter *VMS* di DKP merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemilik kapal perikanan terhadap kualitas pelayanan pemasangan transmitter *VMS* oleh Pusat Koordinasi Pengendalian (Puskodal) *VMS*. Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan dimensi : *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Kualitas pelayanan diukur atas dasar persepsi pemilik kapal perikanan terhadap pelayanan yang telah mereka terima sesuai dengan kenyataan, sedangkan harapan diukur dari anggapan mereka tentang idealnya pelayanan yang diberikan oleh pihak DKP. Tingkat kepuasan diukur dari 125 responden dengan menggunakan model pengukuran Kualitas Jasa *SERQUAL*. Dimensi-dimensi tersebut dijabarkan dalam 25 indikator variabel berbentuk pernyataan-pernyataan yang tertuang dalam kuisioner. Berdasarkan hasil uji validitas dan realibilitas, dari 25 indikator variabel hanya 22 indikator variabel yang dinyatakan valid dan reliabel untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

Dari hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemilik kapal sebagai penerima layanan pemasangan transmitter *VMS* saat ini masih belum merasa puas (hanya biasa saja) atas pelayanan yang diberikan. Persentase tingkat kepuasan sebesar 67,38 % yang berarti masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 32,62 % .

Tingkat pelayanan dari masing-masing dimensi pelayanan adalah : (1) *Tangibles* (Tampilan Fisik) tingkat pelayanan sebesar 56,16 % (351/625) dan yang diharapkan sebesar 88,96 % (556/625); (2) *Realibility* (Keandalan) tingkat pelayanan sebesar 59,28% (370,5/625) dan yang diharapkan sebesar 90,36% (564,75/625); (3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) tingkat pelayanan sebesar 59,84% (374/625) dan yang diharapkan sebesar 89,49% (559,33/625); (4) *Assurance* (Jaminan) tingkat pelayanan sebesar 62,02% (387,6/625) dan yang diharapkan sebesar 91,17% (569,8/625); (5) *Empathy* (Kepedulian) tingkat pelayanan sebesar 61,52 % (384,5/625) dan yang diharapkan sebesar 88,96 % (551,3/625).



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena hanya dengan nikmat-karuniaNya yang berupa petunjuk dan kemudahan-kemudahan, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan baik. Sholawat serta salam juga tidak lupa penulis sampaikan kepada kekasih Allah Nabi Muhammad SAW makhluk paling mulia di muka bumi ini, yang telah merubah dunia kegelapan menjadi terang benderang karena tauladannya.

Topik berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pemasangan Transmitter VMS pada Departemen Kelautan dan Perikanan, dengan harapan dapat memberikan masukan kepada petugas pemasangan transmitter VMS di Departemen Kelautan dan Perikanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Penyelesaian penyusunan tesis ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, SH; Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, yang telah memberikan kesempatan dan memungkinkan penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Drs. Muhammad Riduansyah, M.Si; sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tesis.
3. Seluruh Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi kekhususan Kebijakan Publik yang telah rela meluangkan waktu dan memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Staf Sekretariat dan Perpustakaan yang telah banyak membantu baik pada saat perkuliahan maupun pada saat penyelesaian tesis.
5. Direktur Sarana dan Prasarana Pengawasan yang telah memberikan izin penelitian di Pusat Komando Pengendalian (Puskodal) *Vessel Monitoring System (VMS)* DKP.



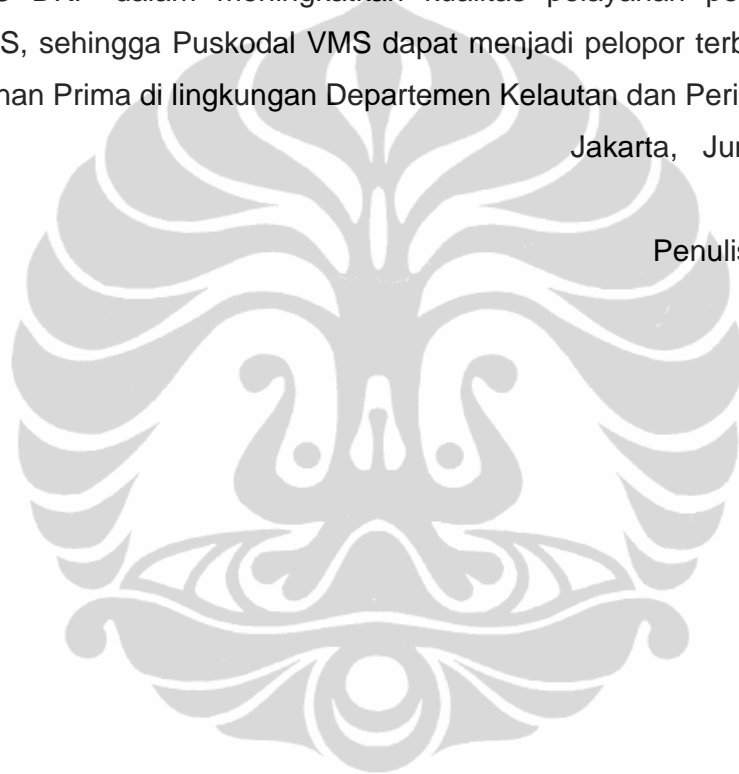
6. Kasubdit Pemantauan beserta jajarannya yang telah banyak membantu dalam proses pengumpulan data penelitian.
7. Berbagai pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan tesis.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT dengan yang lebih baik dan mulia.

Akhirnya penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Puskodal VMS DKP dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemasangan transmitter VMS, sehingga Puskodal VMS dapat menjadi pelopor terbangunnya Sistem Pelayanan Prima di lingkungan Departemen Kelautan dan Perikanan.

Jakarta, Juni 2008

Penulis



## DAFTAR ISI

	Hal.
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Pokok Permasalahan .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Signifikansi Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN</b>	<b>10</b>
2.1. Tinjauan literatur .....	10
a. Kebijakan Publik.....	10
b. Pelayanan .....	12
c. Harapan dan Persepsi Konsumen .....	16
d. Kualitas Pelayanan .....	20
e. Kepuasan.....	22
2.2. Model Analisis .....	24
2.3. Operasionalisasi Konsep .....	29
2.4. Metode Penelitian .....	30
a. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	30
b. Pendekatan Penelitian .....	31
c. Populasi dan Sampel .....	32

d. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	33
e. Instrumen Penelitian .....	34
f. Uji Validitas dan Realibilitas .....	35
2.5. Analisis Data Penelitian .....	41
a. Penghitungan <i>gap</i> (kesenjangan) antara kenyataan dan harapan .....	42
b. Penghitungan Persentase .....	42
2.6. Keterbatasan Penelitian .....	43
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PENERAPAN VESSEL MONITORING SISTEM (VMS) DI DEPARTEMEN KELAUTAN DAN PERIKANAN</b>	<b>44</b>
3.1. Vessel Monitoring System (VMS) .....	44
3.2. Kebijakan Pemasangan Transmitter VMS .....	46
3.3. Organisasi Pelayanan Pemasangan Transmitter VMS .....	48
3.4. Mekanisme Pemasangan Transmitter VMS .....	51
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN</b>	<b>56</b>
4.1. Karakteristik Sampel Penelitian .....	56
4.2. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan .....	60
a. Dimensi Tampilan Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	60
b. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	67
c. Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	74
d. Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	79
e. Dimensi Kepedulian ( <i>Emphaty</i> ) .....	87
4.3. Analisis Tingkat Kepuasan .....	101
a. Berdasarkan Mode .....	101
b. Berdasarkan Persentase .....	103
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>106</b>
5.1. Simpulan .....	106
5.2. Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>108</b>
<b>BIODATA PENULIS</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

		Hal.
Tabel 2.1.	Matrik operasionalisasi konsep penelitian.....	30
Tabel 2.2.	Skala Pengukuran Tanggapan .....	33
Tabel 2.3.	Validitas data persepsi (P) pemilik kapal berdasarkan angka <i>Product Moment Pearson</i> .....	37
Tabel 2.4.	Validitas data harapan (E) pemilik kapal berdasarkan angka <i>Product Moment Pearson</i> .....	38
Tabel 4.1.	Karakteristik Sampel Penelitian .....	57
Tabel 4.2.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS .....	61
Tabel 4.3.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS .....	61
Tabel 4.4.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS .....	62
Tabel 4.5.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kondisi ruang pelayanan administrasi pemasangan transmitter VMS .....	63
Tabel 4.6.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan (komputer dan komunikasi) .....	64
Tabel 4.7.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketersediaan perlengkapan sarana pelayanan (komputer dan komunikasi) .....	65
Tabel 4.8.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketersediaan perlengkapan pemasangan transmitter VMS ( <i>tool kit</i> ) .....	66

Tabel 4.9.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketersediaan perlengkapan pemasangan transmitter VMS ( <i>tool kit</i> ).....	66
Tabel 4.10.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kecepatan proses pelayanan pemasangan transmitter VMS ..	68
Tabel 4.11.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kecepatan proses pelayanan pemasangan transmitter VMS...	68
Tabel 4.12.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .	69
Tabel 4.13.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap keakuratan penanganan / pengadministrasian dokumen dengan baik dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .	70
Tabel 4.14.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kehandalan penyampaian jasa sejak awal sesuai dengan informasi yang disampaikan .....	71
Tabel 4.15.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kehandalan penyampaian jasa sejak awal sesuai dengan informasi yang disampaikan .....	71
Tabel 4.16.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketersediaan informasi yang disampaikan .....	72
Tabel 4.17.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketersediaan informasi yang disampaikan .....	73
Tabel 4.18.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan .....	74
Tabel 4.19.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan .....	75
Tabel 4.20.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesediaan waktu pegawai dalam membantu kesulitan .....	76
Tabel 4.21.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesediaan waktu pegawai dalam membantu kesulitan .....	76
Tabel 4.22.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan .....	77
Tabel 4.23.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketanggapan pegawai dalam menerima keluhan .....	78
Tabel 4.24.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesesuaian waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditentukan .....	79

Tabel 4.25.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesesuaian waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditentukan .....	80
Tabel 4.26.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kemampuan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	81
Tabel 4.27.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kemampuan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	71
Tabel 4.28.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap pengetahuan pegawai dalam memberikan penjelasan pemasangan transmitter VMS .....	82
Tabel 4.29.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap pengetahuan pegawai dalam memberikan penjelasan pemasangan transmitter VMS .....	83
Tabel 4.30.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon .....	84
Tabel 4.31.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon .....	85
Tabel 4.32.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap ketepatan janji dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	86
Tabel 4.33.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap ketepatan janji dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	86
Tabel 4.34.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon .....	87
Tabel 4.35.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap sikap pegawai dalam memahami kebutuhan pemohon .....	88
Tabel 4.36.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesopanan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	89
Tabel 4.37.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesopanan pegawai dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	90
Tabel 4.38.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	91
Tabel 4.39.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	92
Tabel 4.40.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan	

	pemasangan transmitter VMS .....	92
Tabel 4.41.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kesabaran pegawai dalam memberikan pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	93
Tabel 4.42.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap kemudahan menyampaikan saran dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	94
Tabel 4.43.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap kemudahan menyampaikan saran dalam pelayanan pemasangan transmitter VMS .....	95
Tabel 4.44.	Tingkat pelayanan yang diharapkan pemilik kapal terhadap perhatian pegawai kepada pemohon yang mendapatkan masalah dalam pemasangan transmitter VMS .....	96
Tabel 4.45.	Tingkat pelayanan yang diterima pemilik kapal terhadap perhatian pegawai kepada pemohon yang mendapatkan masalah .....	96
Tabel 4.46.	Rekapitulasi nilai bobot untuk tingkat pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima oleh pemilik kapal terhadap kualitas pelayanan pemasangan ntransmitter VMS..	98
Tabel 4.47.	Tingkat kepuasan berdasarkan mode .....	102
Tabel 4.48.	Tingkat Kepuasan Berdasarkan Persentase .....	104

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1. Model Konseptual dari Kualitas Pelayanan .....	27
Gambar 3.1. Mekanisme kerja Vessel Monitoring System .....	45
Gambar.3.2. Struktur Organisasi Ditjen P2SDKP .....	49
Gambar 3.3. Alur Pemasangan Transmitter milik sendiri .....	53
Gambar 3.4. Diagram alir pemasangan transmitter milik pemerintah .....	55
Gambar 4.1. Grafik Persentase Tingkat Kepuasan .....	105