

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN MKG DI STASIUN METEOROLOGI KELAS I SUPADIO**



**PERIODE : JANUARI - DESEMBER TAHUN 2023**

**Disusun Oleh :**

**Tim Survei Kepuasan Masyarakat**

**Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN MKG DI STASIUN METEOROLOGI KELAS I SUPADIO

Berdasarkan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, Dan Geofisika Nomor 13  
Tahun 2019

Disahkan di Pontianak Hari Senin, 3 Januari 2024  
Kepala Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio



**Erika Mardiyanti**  
197610221997032001

#### TIM REDAKSI

Pengarah : Sutikno

Tim Survey : 1. Septikasari  
2. Debiriyansaputri  
3. Ade Supriyatna  
4. Supriyadi  
5. Fitri Doyo Yuniati  
6. Rizky Noventia Pertiwi

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan Tuntunan-Nya, akhirnya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan MKG di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio periode Januari-Desember Tahun 2023 selesai disusun. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan Peraturan BMKG Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio berkewajiban untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat.

Kami berharap agar laporan ini dapat bermanfaat bagi customer dan stakeholder, khususnya segenap jajaran pimpinan UPT di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio dan penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pontianak, 3 Januari 2024

**Tim Penyusun**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
PENDAHULUAN .....	1
1.Latar Belakang .....	1
2.Tujuan .....	1
3.Manfaat .....	2
4.Pelaksanaan Survei .....	2
5.Variabel Pengukuran SKM .....	2
ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....	4
1.Gambaran Umum Responden .....	4
2.Analisis Kuesioner Kepuasan Layanan .....	4
3.Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	4
KESIMPULAN .....	6
SARAN .....	6

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Gambaran Umum Responden.....	3
Tabel 2. Skala Likert .....	4
Tabel 3. Hasil Penilaian IKM Terhadap 12 Aspek Utama.....	5

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Hasil IKM Terhadap 12 Aspek Utama Kualitas Layanan .....	4
---	---

# PENDAHULUAN

## 1. Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Sebagai contoh, tantangan terbesar dalam dunia pemasaran sebenarnya adalah peperangan memperebutkan *hati* konsumen. Namun, merebut hati konsumen membutuhkan kerja keras dan komitmen semua staf instansi dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kondisi tersebut tentunya tidak hanya berlaku di sektor swasta saja. Pada sektor publik atau instansi Pemerintahan, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang notabene merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Pelayanan dinilai memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah diamanatkan dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan aparatur kepada masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## 2. Tujuan

Adapun tujuan pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio - Pontianak adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio - Pontianak secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

- Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatour penyelenggara pelayanan publik.
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio - Pontianak.
- Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio - Pontianak sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

### **3. Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dari survey ini bagi Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio - Pontianak adalah sebagai berikut :

- Sebagai bahan untuk penyusunan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyampaian informasi yang berkaitan dengan cuaca.
- Dapat diketahuinya faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik tersebut. Hal ini diharapkan bisa dijadikan masukan ke depan bagi Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio - Pontianak agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada publik/masyarakat.

### **4. Pelaksanaan Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan metode kuisioner selama periode bulan Januari - Desember 2023. Kuisioner ini disebar ke berbagai responden dari segi usia, pendidikan dan pekerjaan. Secara keseluruhan, data dari responden yang terkumpul sejumlah 209 customer/pengguna layanan dan stakeholder/pemangku kepentingan. Pelaksanaan survei ini dilaksanakan melalui online pada tautan [eskm.bmkg.go.id](http://eskm.bmkg.go.id).

### **5. Variabel Pengukuran SKM**

Berdasarkan pada Peraturan BMKG Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 12 aspek, yaitu:

- a) Persyaratan Pelayanan: adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Informasi yang diperoleh: adalah bagaimana informasi tersebut diperoleh, dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, mudah diakses, mudah dipahami dan akurat
- c) Prosedur Pelayanan: adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.

- d) Waktu Pelayanan: adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- e) Biaya/Tarif: adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan
- f) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.
- g) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan saran dan masukan
- h) Kriteria Petugas/ Pelaksana Layanan: adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
- i) Kompetensi Pelaksana: adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- j) Perilaku Pelaksana: adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- k) Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan: adalah terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan.
- l) Komitmen Penyelenggara Layanan dalam Pelayanan Publik: adalah apakah pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.

## ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

### 1. Gambaran Umum Responden

Responden merupakan pengguna jasa dan informasi Meteorologi, Klimatologi, Geofisika di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio. Responden yang mengisi formulir kuesioner sebanyak 109 orang. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Gambaran Umum Responden

RESPONDEN		
JUMLAH	: 209	ORANG
JENIS KELAMIN	: L = 106 / P = 103	ORANG
PENDIDIKAN	: SD	: 2 ORANG
	: SMP	: 2 ORANG
	: SMA	: 46 ORANG
	: D1/D2/D3	: 26 ORANG
	: D4/S1	: 117 ORANG
	: S2 ke atas	: 16 ORANG

## 2. Analisis Kuesioner Kepuasan Layanan Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio

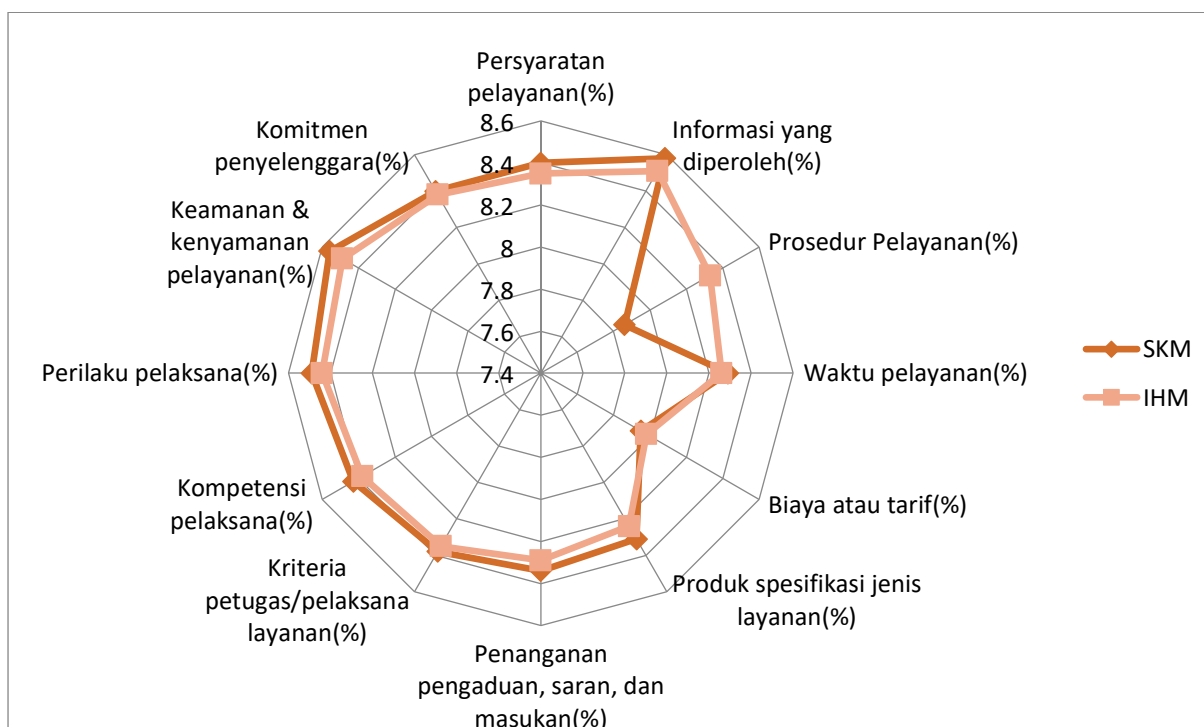
Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data tentang kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner tertutup. Skala yang digunakan adalah skala Likert (tabel 2) dengan rentang 1 (satu) sampai 4 (empat) yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas.

**Tabel 2.** Skala Likert

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Puas)	81.26 - 100.00	3.26 - 4.00
2	B (Puas)	62.51 - 81.25	2.51 - 3.25
3	C (Tidak Puas)	43.76 - 62.50	1.76 - 2.50
4	D (Sangat Tidak Puas)	25.00 - 43.75	1.00 - 1.75

Kuesioner ini dibagi menjadi 12 aspek utama kualitas layanan yang terdiri sebagaimana dijabarkan dalam Variabel Pengukuran SKM. Aspek-aspek utama kualitas layanan tersebut kemudian dijabarkan menjadi 20 pertanyaan. Berikut disajikan hasil analisis kepuasan masyarakat atas layanan informasi dan jasa Meteorologi, Klimatologi, Geofisika di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio

## 3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)



Gambar 1. Grafik Hasil IKM Terhadap 12 Aspek Utama Kualitas Layanan



Berdasarkan **Gambar 1**, persyaratan pelayanan, Informasi cuaca/iklim/gempa bumi yang diperoleh, Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Biaya atau tarif, Produk/jasa spesifikasi jenis layanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Kejelasan petugas/pelaksana, Perilaku pelaksana, Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan dan Komitmen penyelenggara **layanan dalam pelayanan publik** masuk kategori sangat puas (A) dengan nilai rata-rata 92.50 %.

Hasil penilaian 12 aspek semua mendapat nilai A dengan nilai >80%. Dari hasil IKM dapat dilihat bahwa kualitas layanan informasi di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio sudah sangat bagus dan berjalan dengan baik.

Hasil pengolahan IKM terhadap 12 aspek utama dalam skala likert dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.** Hasil Penilaian IKM Terhadap 12 Aspek Utama

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	NILAI INTERVAL	MUTU
1	Persyaratan pelayanan	3.81	95.25	A
2	Informasi yang diperoleh	3.82	95.50	A
3	Prosedur Pelayanan	3.50	87.50	A
4	Waktu pelayanan	3.69	92.25	A
5	Biaya atau tarif	3.54	88.50	A
6	Produk spesifikasi jenis layanan	3.70	92.50	A
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.71	92.75	A
8	Kriteria petugas/pelaksana layanan	3.73	93.25	A
9	Kompetensi pelaksana	3.75	93.75	A
10	Perilaku pelaksana	3.78	94.50	A
11	Keamanan & kenyamanan pelayanan	3.74	93.50	A
12	Komitmen penyelenggara	3.74	93.50	A
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>3.70</b>	<b>92.50</b>	<b>A</b>

## **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil IKM ini dapat dilihat bahwa masyarakat sangat puas dengan kualitas layanan di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio
2. Nilai terendah hasil IKM ini adalah pada unsur Prosedur Pelayanan dan Biaya atau tarif.

## **SARAN**

1. Perlu adanya monitoring rutin bulanan agar survei dapat dijalankan secara maksimal.
2. Membangun komunikasi yang baik dan meningkatkan koordinasi dengan seluruh stakeholder dan masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat.
3. Prosedur pelayanan dapat dipermudah dengan adanya PTSP. Perlunya mengenalkan PTSP kepada masyarakat terutama user yang melakukan permohonan data dan informasi cuaca dan iklim.