



## **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

TERHADAP PELAYANAN MKG DI STASIUN METEOROLOGI KELAS I SUPADIO

PERIODE : JANUARI - DESEMBER TAHUN 2024

# **NILAI IKM**

# **94.75**

**Disusun oleh :**  
Tim IKM Stamet 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 Kamis, 3 Januari 2025  
Kepala Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio



**Erika Mardiyanti, S.Kom., M.Si.**

**NIP. 197610221997032001**

### TIM REDAKSI

Pengarah : Sutikno, S.P., M.Ling.

Tim Survey : 1. Sutikno, S.E., S.Si., M.Si.  
2. Septikasari., S.Si  
3. Debiryansaputri., S.Si  
4. Ade Supriyatna, S.Tr.  
5. Supriyadi, S.Tr.  
6. Fitri Doyo Yuniati, S.Tr.Met.  
7. Reny Shahputri, S.Tr.Met.

## **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 2024 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 2025

**Tim Penyusun**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	iv
PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Tujuan .....	1
3. Manfaat.....	2
4. Pelaksanaan Survei .....	2
5. Variabel Pengukuran SKM .....	2
BAB I KUESIONER SURVEY .....	4
BAB II METODOLOGI SURVEI .....	7
Kriteria Responden.....	7
Metode Pencacahan .....	7
Metode Pengolahan Data dan Analisis.....	7
BAB III PENGOLAHAN SURVEI.....	10
Analisis Hasil Survei.....	10
Tindak Lanjut Hasil Survei.....	11
BAB IV DATA SURVEI .....	12
Data Responden.....	12
KESIMPULAN .....	13
SARAN .....	13

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Skala Likert .....	8
<b>Tabel 2.</b> Hasil Penilaian IKM Terhadap 12 Aspek Utama .....	11
<b>Tabel 3.</b> Gambaran Umum Responden .....	12

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Form Identitas responden IKM .....	4
<b>Gambar 2.</b> Form jenis layanan yang dipilih responden bidang meteorologi .....	4
<b>Gambar 3.</b> Jenis layanan yang dipilih responden bidang klimatologi .....	5
<b>Gambar 4.</b> Jenis layanan yang dipilih responden bidang geofisika, instrumentasi, dan humas ....	5
<b>Gambar 5.</b> Unsur pelayanan 1-9.....	5
<b>Gambar 6.</b> Unsur pelayanan 10-17.....	6
<b>Gambar 7.</b> Unsur pelayanan 15-20.....	6
<b>Gambar 8.</b> Grafik Hasil IKM Terhadap 12 Aspek Utama Kualitas Layanan .....	10

# 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 aparaturnya 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. Berdasarkan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Tahun 2020 – 2024 pada halaman 67 Tabel 2.2 berjudul Tujuan, Sasaran Strategis, Indikator Kinerja Sasaran disebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Tahun 2024 adalah 3.85 pada skala 4 atau 96.25 pada skala 100.
- 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 Juli - September 2024. Kuisioner ini disebar ke berbagai responden dari segi usia, pendidikan dan pekerjaan. Secara keseluruhan, data dari responden yang terkumpul sejumlah 30 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:

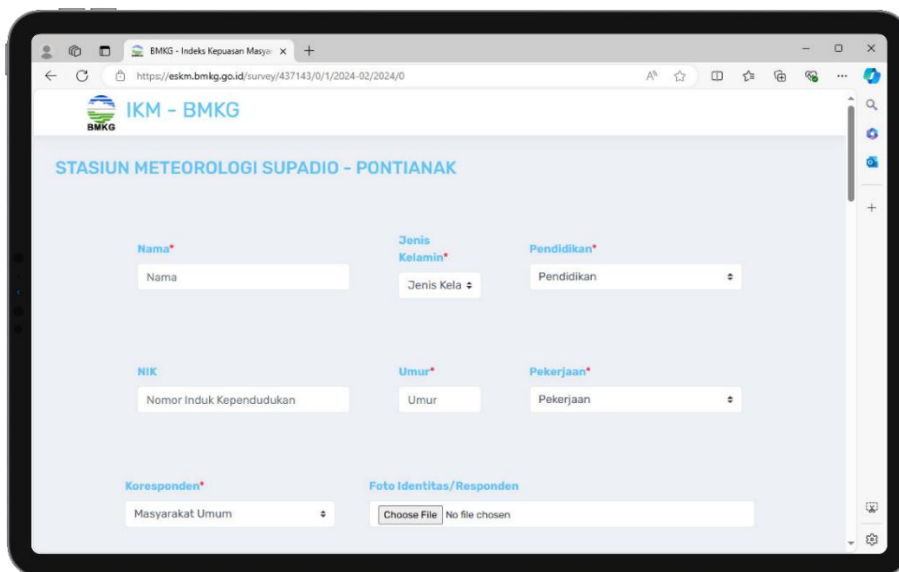
- a) Persyaratan Pelayanan: adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Informasi yang diperoleh: adalah bagaimana informasi tersebut diperoleh, dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, mudah diakses, mudah dipahami dan akurat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



# BAB I

## KUESIONER SURVEY

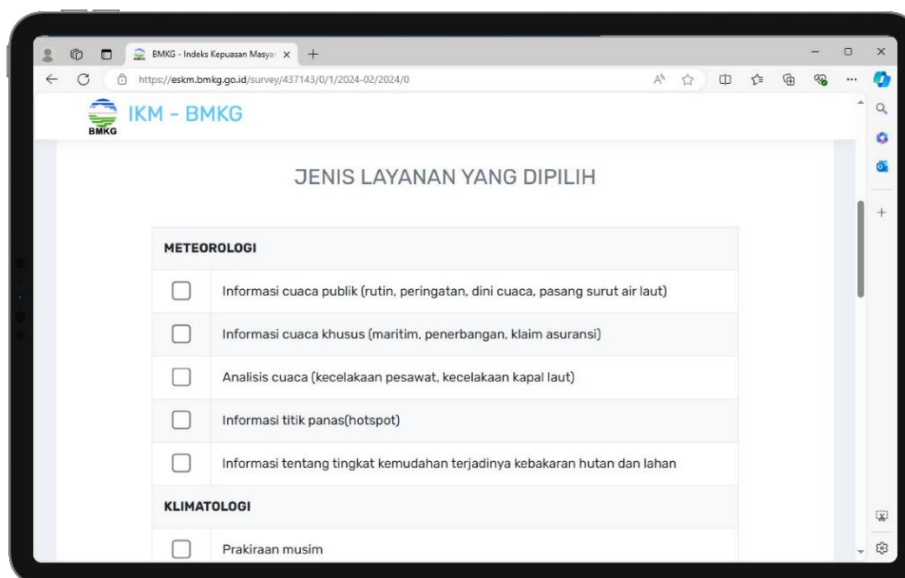
Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio sesuai dengan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017. Instrumen survei ini berupa kuesioner online yang ditujukan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio pada link yang disediakan setiap bulannya, dengan rincian pertanyaan sebagai berikut :



The screenshot shows a web browser displaying the online survey form for IKM - BMKG. The title of the survey is "STASIUN METEOROLOGI SUPADIO - PONTIANAK". The form contains several input fields and dropdown menus:

- Nama\***: A text input field with the placeholder "Nama".
- Jenis Kelamin\***: A dropdown menu with the selected option "Jenis Kela".
- Pendidikan\***: A dropdown menu with the selected option "Pendidikan".
- NIK**: A text input field with the placeholder "Nomor Induk Kependudukan".
- Umur\***: A text input field with the placeholder "Umur".
- Pekerjaan\***: A dropdown menu with the selected option "Pekerjaan".
- Koresponden\***: A dropdown menu with the selected option "Masyarakat Umum".
- Foto Identitas/Responden**: A file upload field with a "Choose File" button and the text "No file chosen".

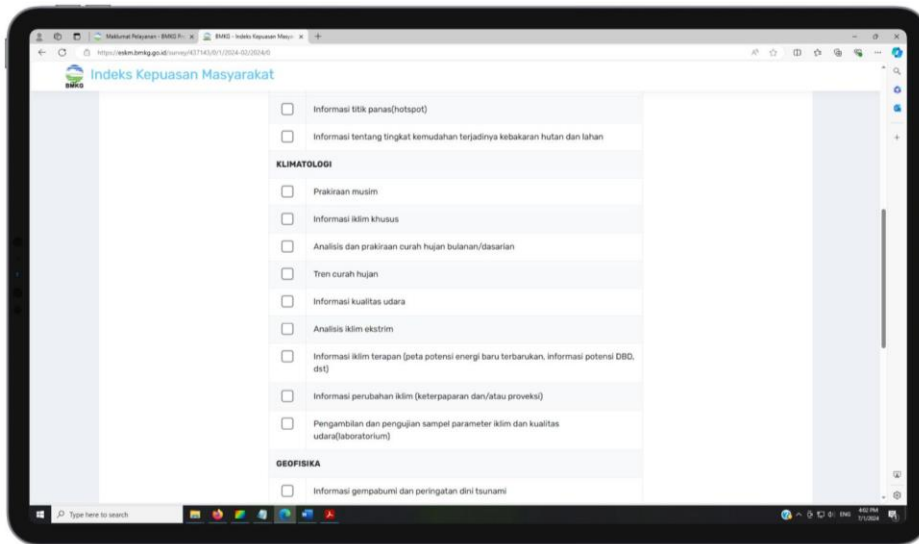
**Gambar 1.** Form Identitas responden IKM



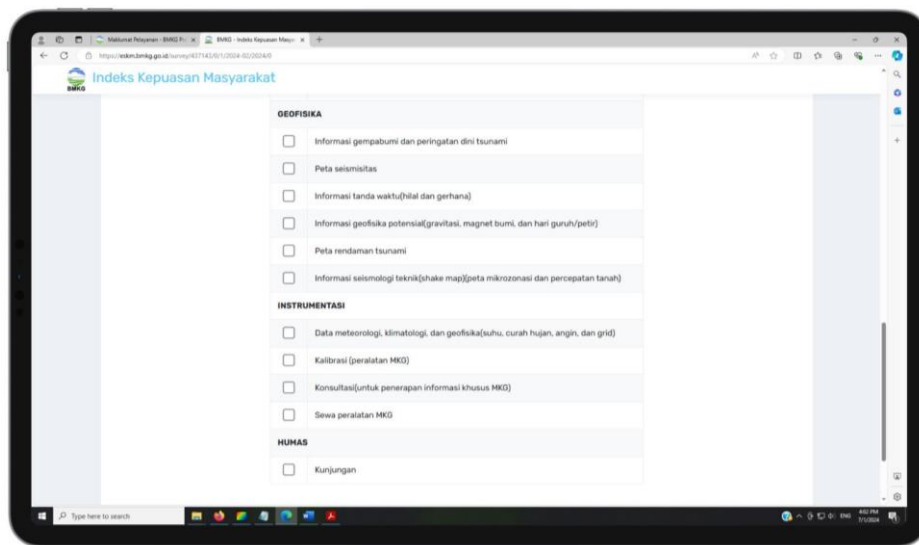
The screenshot shows the "JENIS LAYANAN YANG DIPILIH" section of the online survey form. It lists various services with checkboxes:

- METEOROLOGI**
  - Informasi cuaca publik (rutin, peringatan, dini cuaca, pasang surut air laut)
  - Informasi cuaca khusus (maritim, penerbangan, klaim asuransi)
  - Analisis cuaca (kecelakaan pesawat, kecelakaan kapal laut)
  - Informasi titik panas(hotspot)
  - Informasi tentang tingkat kemudahan terjadinya kebakaran hutan dan lahan
- KLIMATOLOGI**
  - Prakiraan musim

**Gambar 2.** Form jenis layanan yang dipilih responden bidang meteorologi



Gambar 3. Jenis layanan yang dipilih responden bidang klimatologi

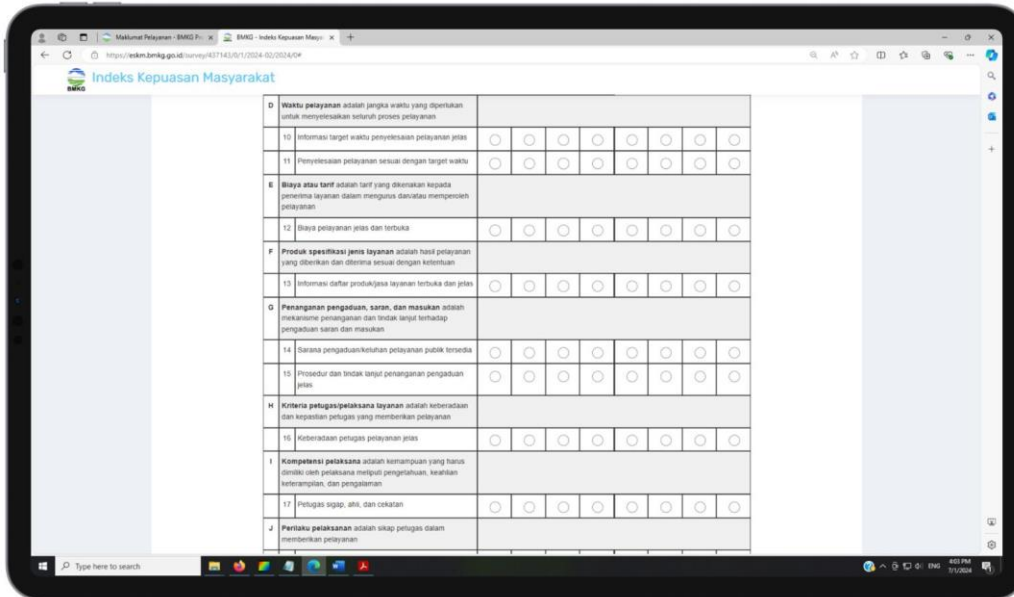


Gambar 4. Jenis layanan yang dipilih responden bidang geofisika, instrumentasi, dan humas

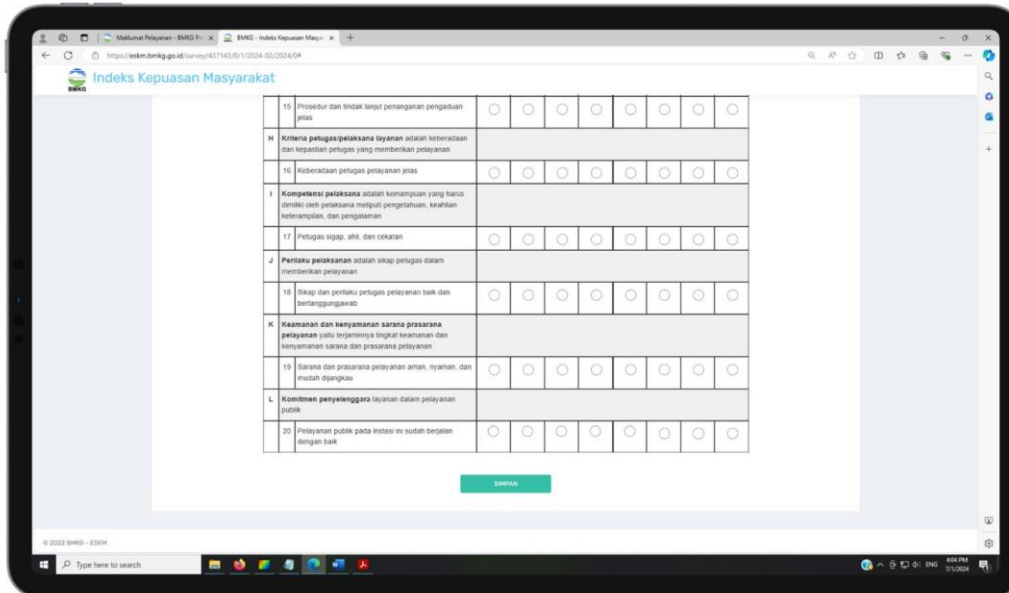
**UNSUR PELAYANAN**

NO	BINCING PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN				HASRAT NISPEMEND			
		Bergizi Lengkap	Benar	Kuning Kelas	Tidak Bergizi	Bergizi Pening	Pening	Kuning Pening	Tidak Pening
10	10	10	10	10	10	10	10	10	
<b>A. Pelayanan pelayanan adalah bentuk yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun administratif</b>									
1	Pelayanan pelayanan terbuka dan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Pelayanan pelayanan mudah dan dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>B. Informasi yang diperoleh adalah informasi atau pelayanan publik yang termedia</b>									
3	Dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Mudah diakses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Mudah digunakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Aktual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	Komprehensif, jelas, dan informatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>C. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemenuhan pelayanan</b>									
8	Air pelayanan jelas dan sederhana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
9	Sistem dan prosedur pelayanan masih berpengaruh mempromosikan nilai <b>*Makan dipertukarkan dengan seksama</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				

Gambar 5. Unsur pelayanan 1-9



Gambar 6. Unsur pelayanan 10-17



Gambar 7. Unsur pelayanan 15-20

## BAB II

### METODOLOGI SURVEI

#### **Kriteria Responden**

Kriteria responden dalam survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio

#### **Metode Pencacahan**

Metode pencacahan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dimana responden yang dipilih adalah pengguna layanan yang datang baik secara langsung maupun tidak langsung (secara daring) ke Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio.

Pelaksanaan survei dilakukan kapan saja selama jam operasional, setiap kali selesai melakukan pelayanan informasi kepada end user. Pelaksanaan dan teknik survei dilakukan dengan mendistribusikan tautan Survei Kepuasan Masyarakat (e-survei) yang diperbaharui setiap bulannya kepada end user.

#### **Metode Pengolahan Data dan Analisis**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Tidak Setuju, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang Setuju, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Setuju, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat Setuju, diberi nilai persepsi 4;

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

$N$  = bobot nilai per unsur

Sehingga diperoleh nilai rata-rata tertimbang adalah =  $1/13 = 0.083$

Setelah diperoleh nilai bobot rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan.

Rumusny adalah:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Selanjutnya diperoleh rentang nilai 0 sampai 100 dan menghasilkan persepsi seperti terlihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** 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

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

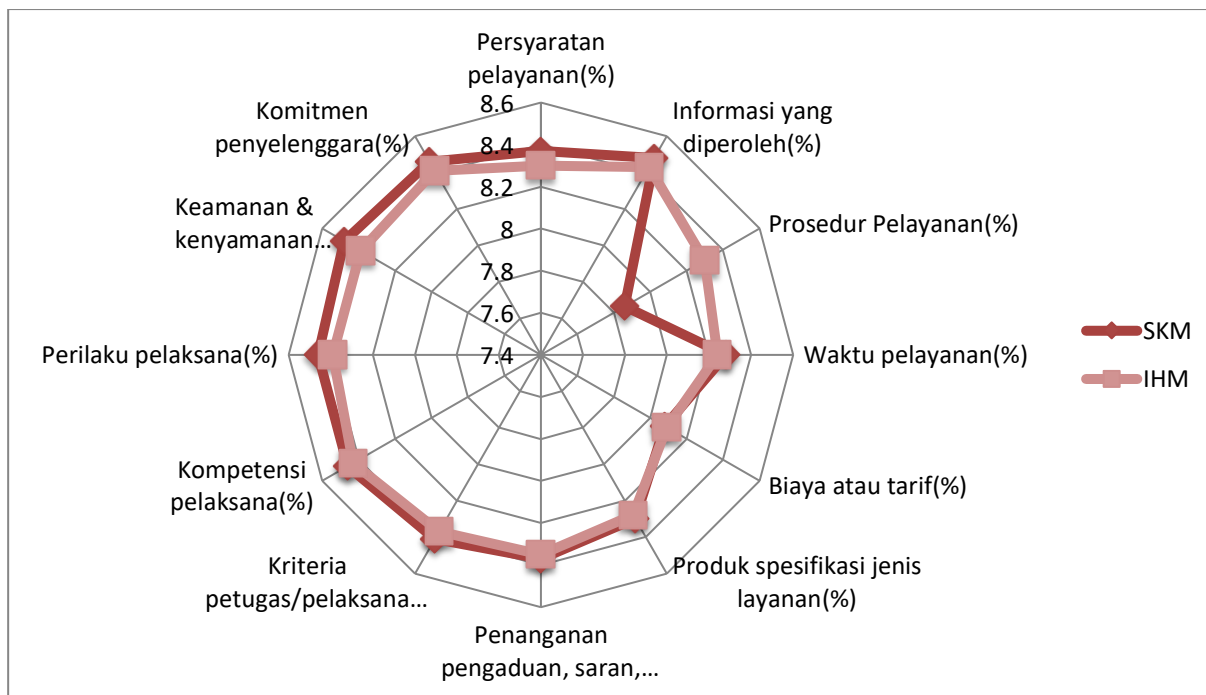
- 1) Persyaratan pelayanan: adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Informasi pelayanan yang diperoleh: adalah bagaimana informasi tersebut diperoleh, dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, mudah diakses, mudah dipahami dan akurat
- 3) Prosedur pelayanan: adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
- 4) Waktu pelayanan: adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- 5) Biaya/tarif layanan: adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan
- 6) Produk spesifikasi jenis pelayanan: adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.
- 7) Layanan penanganan pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan: adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan saran dan masukan

- 8) Kriteria petugas/ pelaksana layanan: adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
- 9) Kompetensi petugas layanan: adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 10) Perilaku/ respon petugas pelayanan: adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- 11) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan: adalah terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan.
- 12) Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik: adalah apakah pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.

## BAB III PENGOLAHAN SURVEI

### Analisis Hasil Survei

Aspek-aspek utama kualitas layanan dijabarkan menjadi 20 pertanyaan. Berikut disajikan hasil analisis kepuasan masyarakat atas layanan informasi dan jasa Meteorologi, Klimatologi, Geofisika di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio Tahun 2024.



**Gambar 8.** Grafik Hasil IKM Terhadap 12 Aspek Utama Kualitas Layanan

Berdasarkan Gambar 8, persyaratan pelayanan, Informasi cuaca/iklim/gempa bumi yang diperoleh, Prosedur pelayanan, Waktu pelayanan, Biaya atau tarif layanan, Produk/jasa spesifikasi jenis layanan, Layanan penanganan pengaduan, konsultasi, saran dan masukan, Kriteria petugas/pelaksana layanan, Perilaku/respon petugas pelayanan, Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan dan Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik masuk kategori sangat puas (A) dengan nilai rata-rata 94,75%. Sebagian besar komponen survey menunjukkan nilai indeks kepuasan masyarakat sudah melebihi indeks harapan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan sudah sangat puasnya masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio. Nilai survey kepuasan masyarakat terlihat cukup rendah pada komponen prosedur pelayanan. Setelah dilakukan penelusuran terhadap beberapa responden, ternyata terdapat kesalahan pengisian pada poin survey nomor 9, yaitu sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN dengan menjawab Sangat Setuju yang seharusnya adalah memilih Tidak Setuju.

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 2.** Hasil Penilaian IKM Terhadap 12 Aspek Utama

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	
		Skala 4	Skala 100
1	Persyaratan pelayanan	3.87	96.75
2	Informasi yang diperoleh	3.87	96.75
3	Prosedur Pelayanan	3.59	89.75
4	Waktu pelayanan	3.78	94.50
5	Biaya atau tarif	3.69	92.25
6	Produk spesifikasi jenis layanan	3.79	94.75
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.82	95.50
8	Kriteria petugas/pelaksana layanan	3.84	96.00
9	Kompetensi pelaksana	3.86	96.50
10	Perilaku pelaksana	3.86	96.50
11	Keamanan & kenyamanan pelayanan	3.82	95.50
12	Komitmen penyelenggara	3.86	96.50
<b>NILAI RATA-RATA</b>		<b>3.80</b>	<b>94.75</b>

Berdasarkan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Tahun 2020 – 2024 pada halaman 67 Tabel 2.2 berjudul Tujuan, Sasaran Strategis, Indikator Kinerja Sasaran disebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Informasi Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Tahun 2024 adalah 3.85 pada skala 4 atau 96.25 pada skala 100. Nilai Rata-rata 12 unsur pelayanan di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio pada tahun 2024 belum mencapai target yang diamanahkan. Pembinaan perlu dilakukan pada unsur 7 unsur pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, Produk spesifikasi jenis layanan, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Kriteria petugas/pelaksana layanan dan Keamanan & kenyamanan pelayanan.

### **Tindak Lanjut Hasil Survei**

Hasil IKM Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio pada triwulan III tahun 2024 umumnya masih kategori sangat baik pada 12 unsur pelayanan walaupun masih belum mencapai target renstra BMKG tahun 2024. Terdapat peningkatan nilai IKM dibandingkan tahun 2023 yaitu 3.70 pada skala 4 atau 92.50 pada skala 100. Terdapat 7 unsur pelayanan yang nilainya lebih rendah dari target renstra BMKG tahun 2024 sehingga perlu mendapat perhatian, yaitu unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, Produk spesifikasi jenis layanan, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Kriteria petugas/pelaksana layanan dan Keamanan & kenyamanan pelayanan.

Perlunya pengawalan atau pemberitahuan informasi sebelum dilakukan pengisian survey khususnya pada unsur prosedur pelayanan. Segala upaya peningkatan pelayanan perlu terus dilakukan. Perlu adanya monitoring rutin bulanan agar survei dapat dijalankan secara maksimal dan memperoleh jumlah responden yang lebih banyak. Pembangunan komunikasi yang baik dan meningkatkan koordinasi dengan seluruh stakeholder dan masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat.



## BAB IV DATA SURVEI

### Data Responden

Responden merupakan pengguna jasa dan informasi Meteorologi, Klimataologi, Geofisika di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio. Responden yang mengisi formulir kuesioner pada tahun 2024 adalah sebanyak 204 orang. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3.** Gambaran Umum Responden

RESPONDEN		
JUMLAH	: 204	ORANG
JENIS KELAMIN	: L = 93 / P = 111	ORANG
KATEGORI KORESPONDEN		
	: Masyarakat Umum	: 172 ORANG
	: Instansi Terkait	: 72 ORANG
PENDIDIKAN	: SD	: 0 ORANG
	: SMP	: 1 ORANG
	: SMA	: 45 ORANG
	: D1/D2/D3	: 34 ORANG
	: D4/S1	: 118 ORANG
	: S2 ke atas	: 6 ORANG
PERIODE SURVEI	:	01-01-2024 s/d 31-12-2024

## **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil SKM ini dapat dilihat bahwa masyarakat masih sangat puas dengan kualitas layanan di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio.
2. Terdapat peningkatan nilai IKM dibandingkan tahun 2023 yaitu 3.70 pada skala 4 atau 92.50 pada skala 100.
3. Terdapat 7 unsur pelayanan yang nilainya lebih rendah dari target renstra BMKG tahun 2024 sehingga perlu mendapat perhatian, yaitu unsur prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya dan tarif, Produk spesifikasi jenis layanan, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Kriteria petugas/pelaksana layanan dan Keamanan & kenyamanan pelayanan.

## **SARAN**

1. Perlunya pengawalan atau pemberitahuan informasi sebelum dilakukan pengisian survey khususnya pada unsur prosedur pelayanan
2. Perlunya monitoring rutin bulanan agar survei dapat dijalankan secara maksimal.
3. Terus membangun komunikasi yang baik dan meningkatkan koordinasi dengan seluruh stakeholder dan masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat.
4. Aktif melakukan edukasi dan pemberian informasi peringatan dini cuaca dan iklim kepada masyarakat untuk mendapatkan nilai kepuasan yang optimal.