



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP PELAYANAN MKG DI STASIUN METEOROLOGI KELAS I SUPADIO

PERIODE : JANUARI - MARET TAHUN 2025

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 April 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. Debiriyansaputri., 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 - Maret Tahun 2025 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 April 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
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	Error! Bookmark not defined.
BAB IV DATA SURVEI	12
Data Responden	12
KESIMPULAN.....	13
SARAN.....	13

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Form Identitas responden IKM.....	4
Gambar 2. Form jenis layanan yang dipilih responden bidang meteorologi	4
Gambar 3. Jenis layanan yang dipilih responden bidang klimatologi	5
Gambar 4. Jenis layanan yang dipilih responden bidang geofisika, instrumentasi, dan humas....	5
Gambar 5. Unsur pelayanan 1-9	5
Gambar 6. Unsur pelayanan 10-17	6
Gambar 7. Unsur pelayanan 15-20	6
Gambar 8. 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 aparatur 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 Juli - September 2025. 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.

5. Variabel Pengukuran SKM

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

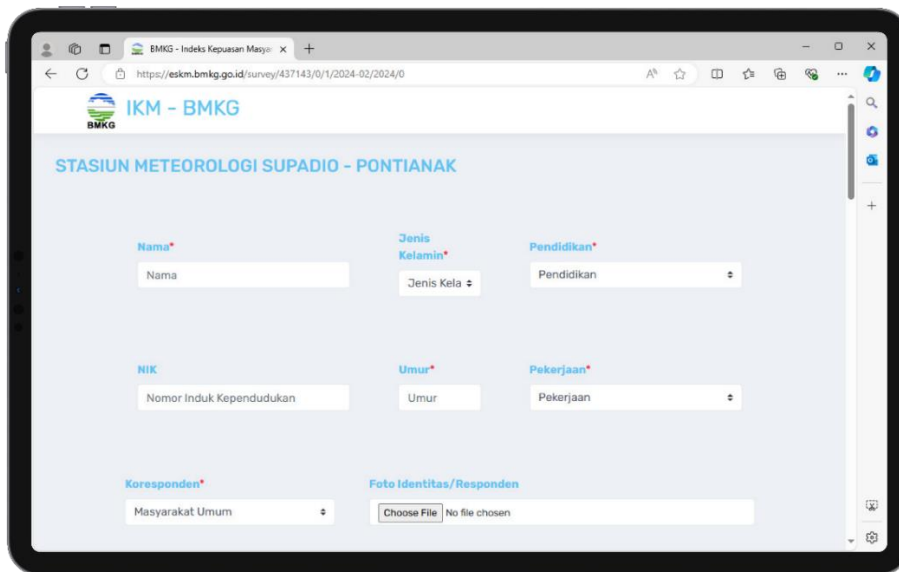
- a) Persyaratan Pelayanan: adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) Informasi yang diperoleh: adalah bagaimana informasi tersebut diperoleh, dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, mudah diakses, mudah dipahami dan akurat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

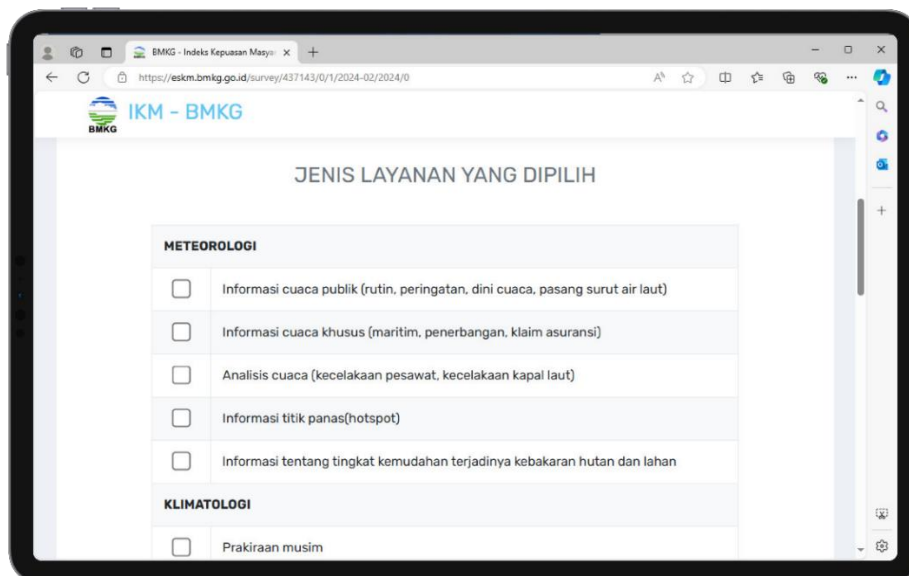
Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio sesuai dengan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017. Instrumen 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 'IKM - BMKG' online survey form for 'STASIUN METEOROLOGI SUPADIO - PONTIANAK'. The form is titled 'Indeks Kepuasan Masyarakat' and includes the following fields:

- Nama***: Text input field.
- Jenis Kelamin***: Dropdown menu with 'Jenis Kela' selected.
- Pendidikan***: Dropdown menu.
- NIK**: Text input field with placeholder 'Nomor Induk Kependudukan'.
- Umur***: Text input field.
- Pekerjaan***: Dropdown menu.
- Koresponden***: Dropdown menu with 'Masyarakat Umum' selected.
- Foto Identitas/Responden**: File upload button labeled 'Choose File' and 'No file chosen'.

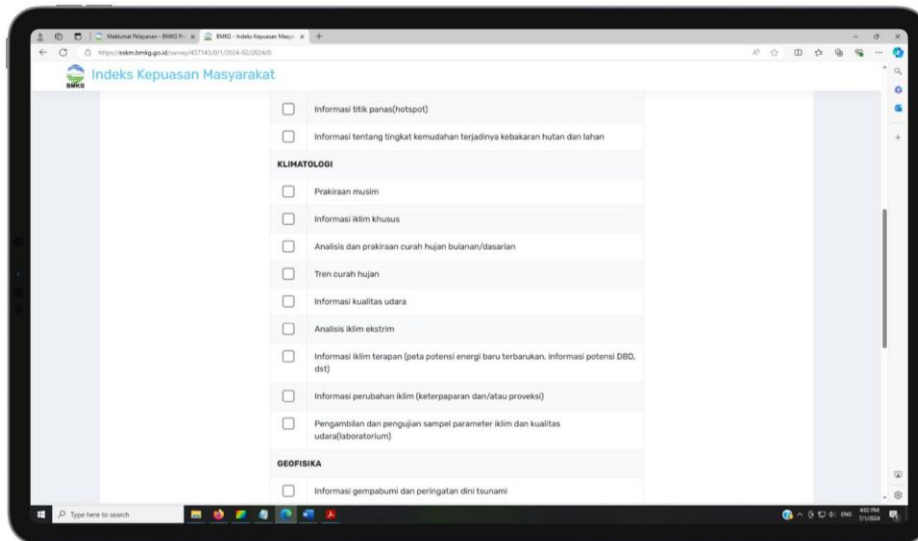
Gambar 1. Form Identitas responden IKM



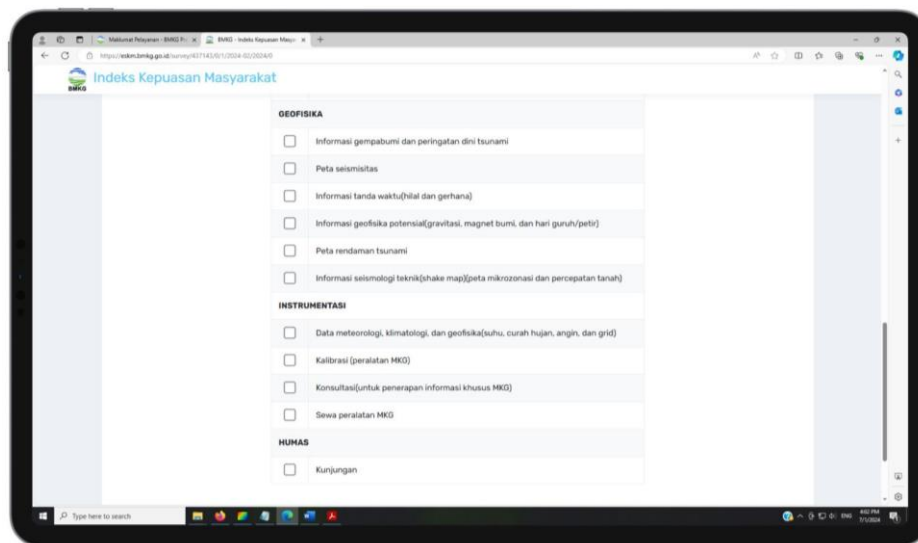
The screenshot shows the 'JENIS LAYANAN YANG DIPILIH' section of the online survey form. It lists services under two categories: 'METEOROLOGI' and 'KLIMATOLOGI'.

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	RINCIAN PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN				HASILAN KONSESI			
		Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
A	Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif								
1	Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Persyaratan pelayanan mudah dan dipahami	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B	Informasi yang diberikan adalah informasi atau pelayanan publik yang terdapat								
3	Dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	Mudah diakses	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Mudah dipahami	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	Aktual	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	Komprehensif, jelas, dan informasi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C	Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemenuhan pelayanan								
8	Air pelayanan jelas dan sederhana	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Sistem dan prosedur pelayanan masih berkembang (memutakhirkan)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

*Mohon diperhatikan dengan seksama

Gambar 5. Unsur pelayanan 1-9

Section	Description	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan										
10	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jasa										
11	Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu										
E	Biaya atau tarif adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan										
12	Biaya pelayanan jasa dan terbuka										
F	Produk spesifikasi jasa layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan										
13	Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas										
G	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan saran dan masukan										
14	Sarana pengaduan/kegiatan pelayanan publik tersedia										
15	Prosedur dan tindak lanjut penanganan pengaduan jelas										
H	Kriteria petugas/pelaksana layanan adalah keberadaan dan kesiapan petugas yang memberikan pelayanan										
16	Ketersediaan petugas pelayanan jasa										
I	Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian keterampilan, dan pengalaman										
17	Petugas siap, ahli, dan cekatan										
J	Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan										

Gambar 6. Unsur pelayanan 10-17

Section	Description	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15	Prosedur dan tindak lanjut penanganan pengaduan jelas										
H	Kriteria petugas/pelaksana layanan adalah keberadaan dan kesiapan petugas yang memberikan pelayanan										
16	Ketersediaan petugas pelayanan jasa										
I	Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian keterampilan, dan pengalaman										
17	Petugas siap, ahli, dan cekatan										
J	Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan										
18	Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik dan bertanggungjawab										
K	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan										
19	Sarana dan prasarana pelayanan aman, nyaman, dan mudah dijangkau										
L	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik										
20	Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik										

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.

Rumusnya 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

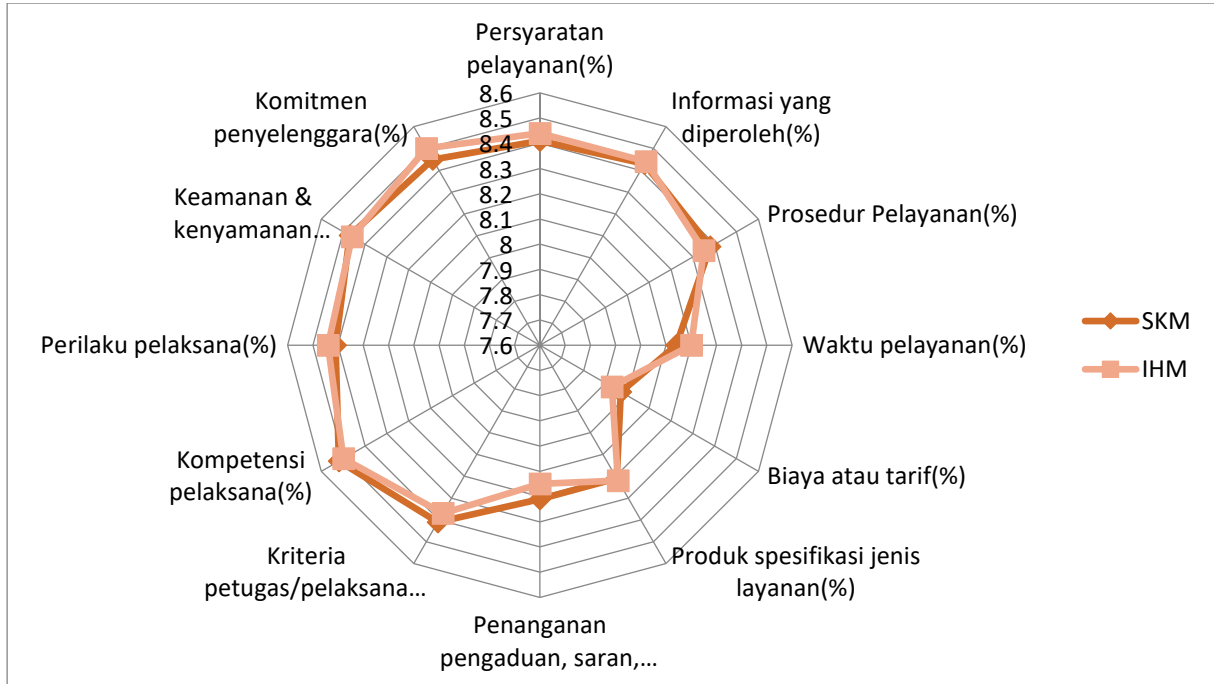
- 8) Kriteria petugas/ pelaksana layanan: adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
- 9) Kompetensi petugas layanan: adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 10) Perilaku/ respon petugas pelayanan: adalah 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 Triwulan I Tahun 2025.



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

Berdasarkan Gambar 8, nilai survey kepuasan masyarakat dan indeks harapan masyarakat paling rendah terdapat pada unsur biaya atau tarif. Unsur biaya atau tarif tercatat sebagai unsur dengan nilai indeks kepuasan masyarakat paling rendah dibandingkan unsur-unsur lainnya, meskipun masih berada dalam kategori sangat baik. Hal ini mengisyaratkan bahwa ada sebagian masyarakat yang menilai tarif layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka. Meskipun tidak menimbulkan ketidakpuasan yang signifikan, nilai yang lebih rendah ini patut menjadi perhatian khusus. Salah satu faktor yang mungkin memengaruhi persepsi ini adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap komponen biaya serta manfaat yang diterima dari layanan tersebut. Oleh karena itu, transparansi informasi tarif perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih yakin dan memahami nilai dari layanan yang diberikan.

Selain itu, persepsi terhadap biaya juga sangat berkaitan dengan tingkat keterjangkauan dan efektivitas layanan. Jika masyarakat merasa tarif yang dikenakan terlalu tinggi atau tidak sebanding dengan kualitas layanan, maka kepuasan mereka akan cenderung menurun. Evaluasi terhadap struktur tarif serta penyesuaian sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan. Di sisi lain, komunikasi yang jelas mengenai rincian biaya serta edukasi publik tentang manfaat layanan dapat membantu membentuk persepsi yang lebih positif. Dengan begitu, meskipun saat ini nilainya masih tergolong sangat baik, unsur biaya atau tarif tetap harus menjadi prioritas perbaikan guna menjaga dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat ke depannya.

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	NILAI INTERVAL	MUTU
1	Persyaratan pelayanan	3.88	97.0	A
2	Informasi yang diperoleh	3.86	96.5	A
3	Prosedur Pelayanan	3.84	96.0	A
4	Waktu pelayanan	3.73	93.3	A
5	Biaya atau tarif	3.65	91.3	A
6	Produk spesifikasi jenis layanan	3.76	94.0	A
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.76	94.0	A
8	Kriteria petugas/pelaksana layanan	3.85	96.3	A
9	Kompetensi pelaksana	3.9	97.5	A
10	Perilaku pelaksana	3.85	96.3	A
11	Keamanan & kenyamanan pelayanan	3.85	96.3	A
12	Komitmen penyelenggara	3.87	96.8	A
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat		3.79	94.75	A

Tindak Lanjut Hasil Survei

Hasil IKM Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio pada triwulan I tahun 2025 umumnya masih kategori sangat baik pada 12 unsur pelayanan. Sebagai tindak lanjut terhadap nilai indeks kepuasan masyarakat pada unsur biaya atau tarif yang menjadi unsur dengan nilai terendah, meskipun masih dalam kategori sangat baik, langkah strategis perlu segera dilakukan. Salah satu solusi utama adalah dengan meningkatkan transparansi informasi terkait tarif layanan, termasuk rincian biaya, dasar perhitungannya, serta manfaat yang diperoleh masyarakat. Informasi ini dapat disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi seperti media sosial, website resmi, maupun papan pengumuman di lokasi layanan. Selain itu, perlu juga dilakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat agar mereka lebih memahami kebijakan tarif yang berlaku. Langkah ini diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan mengurangi persepsi negatif terhadap unsur biaya.

Di samping itu, evaluasi terhadap struktur tarif juga perlu dilakukan secara berkala untuk menyesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat. Apabila memungkinkan, perlu disusun skema tarif yang lebih fleksibel atau insentif khusus bagi kelompok masyarakat tertentu yang membutuhkan. Layanan pengaduan atau saran terkait biaya pun perlu diperkuat agar masyarakat merasa lebih didengar dan dilibatkan dalam perbaikan layanan. Seluruh masukan dari masyarakat akan menjadi bahan pertimbangan dalam penyempurnaan kebijakan biaya atau tarif. Dengan pendekatan yang partisipatif dan responsif, diharapkan unsur biaya tidak lagi menjadi titik lemah dalam indeks kepuasan masyarakat ke depannya.

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 triwulan I tahun 2025 adalah sebanyak 31 orang. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Gambaran Umum Responden

RESPONDEN			
JUMLAH	: 31		ORANG
JENIS KELAMIN	: L = 6 / P = 25		ORANG
PENDIDIKAN	: SD	: 0	ORANG
	: SMP	: 0	ORANG
	: SMA	: 0	ORANG
	: D1/D2/D3	: 0	ORANG
	: D4/S1	: 26	ORANG
	: S2 ke atas	: 5	ORANG
PERIODE SURVEI	:	01-01-2025 s/d 31-03-2025	

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil SKM ini dapat dilihat bahwa masyarakat masih sangat puas dengan kualitas layanan di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio.
2. Terdapat unsur pelayanan yang nilainya lebih rendah daripada unsur pelayanan lainnya sehingga perlu mendapat perhatian, yaitu unsur tarif atau biaya.

SARAN

1. Perlunya peningkatan transparansi dan sosialisasi tarif serta melakukan evaluasi dan penyesuaian struktur tarif sebagai solusi dan rencana tindak lanjut atas hasil IKM triwulan I tahun 2025 ini.
2. Terus membangun komunikasi yang baik dan meningkatkan koordinasi dengan seluruh stakeholder dan masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat.
3. Aktif melakukan edukasi dan pemberian informasi peringatan dini cuaca dan iklim kepada masyarakat untuk mendapatkan nilai kepuasan yang optimal.