



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**

TERHADAP PELAYANAN MKG DI STASIUN METEOROLOGI KELAS I

**NILAI IKM  
97.06**

**Disusun**  
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 Rabu, 3 Juli 2025

Kepala Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio



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

**NIP. 19761022 199703 2 001**

### 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.  
7. Reny Shahputri, S.Tr.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan tuntunan-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan MKG di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio untuk periode April hingga Juni tahun 2025 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang diterima, serta menjadi pedoman dalam upaya peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kewajiban bagi setiap lembaga penyelenggara layanan publik kepada masyarakat secara umum. Sesuai dengan Peraturan Kepala BMKG Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan survei ini secara berkala sebagai bagian dari komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat.

Kami berharap laporan ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi para pelanggan (customer) dan pemangku kepentingan (stakeholder), khususnya bagi seluruh jajaran pimpinan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio, serta bagi para penyedia layanan publik dalam mendukung percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Pontianak, 3 Juli 2025

**Tim Penyusun**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Tujuan .....	1
3. Manfaat .....	2
4. Pelaksanaan Survei.....	2
5. Variabel Pengukuran SKM.....	3
BAB II KUESIONER SURVEY .....	4
BAB III METODOLOGI SURVEI .....	7
1. Kriteria Responden .....	7
2. Metode Pencacahan .....	7
3. Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	10
1. Karakteristik Responden .....	10
2. Unsur Kepuasan Pelayanan .....	11
3. Tren Nilai IKM .....	12
4. Tindak Lanjut Hasil Survei .....	13
BAB V PENUTUP .....	14
1. Kesimpulan .....	14
2. Saran .....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert.....	8
Tabel 2. Karakteristik Responden.....	10
Tabel 3. Hasil Penilaian IKM Terhadap 12 Aspek Utama .....	11

## 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 tren nilai dan jumlah responden IKM Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio periode Triwulan I tahun 2023 hingga Triwulan II tahun 2025.....	12

# **BAB I**

## **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 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.
- Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

### **3. Manfaat**

Manfaat yang diperoleh dari survey ini bagi Stasiun Meteorologi Kelas Kelas I Supadio 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 dilaksanakan melalui metode kuesioner selama periode bulan April hingga Juni 2025. Kuesioner disebarakan secara daring kepada berbagai responden yang memiliki latar belakang usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan yang beragam. Tujuan dari penyebaran ini adalah untuk memperoleh gambaran yang lebih representatif mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelaksanaan survei dilakukan secara online melalui tautan resmi di laman [eskm.bmkg.go.id](http://eskm.bmkg.go.id).

## 5. Variabel Pengukuran SKM

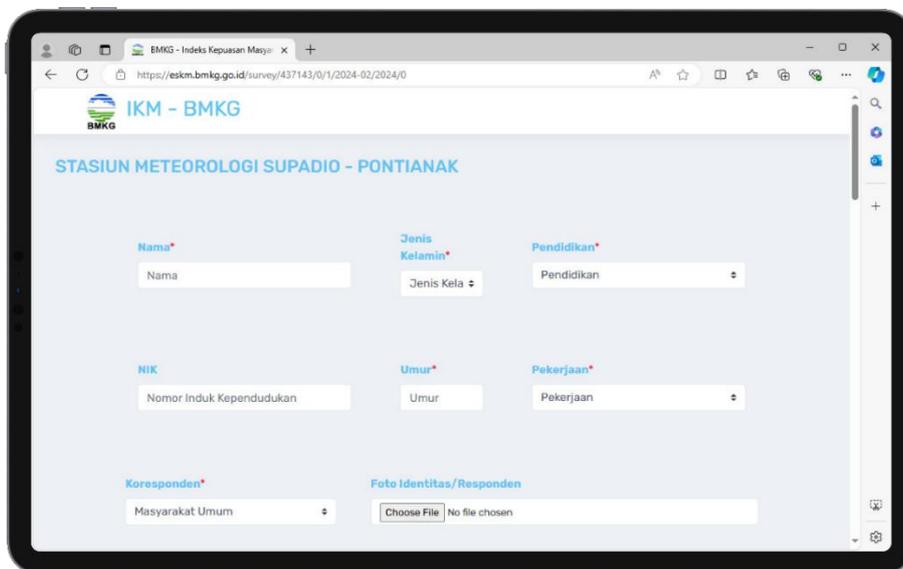
Berdasarkan pada Peraturan BMKG Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 12 aspek, yaitu:

- 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 II

### KUESIONER SURVEY

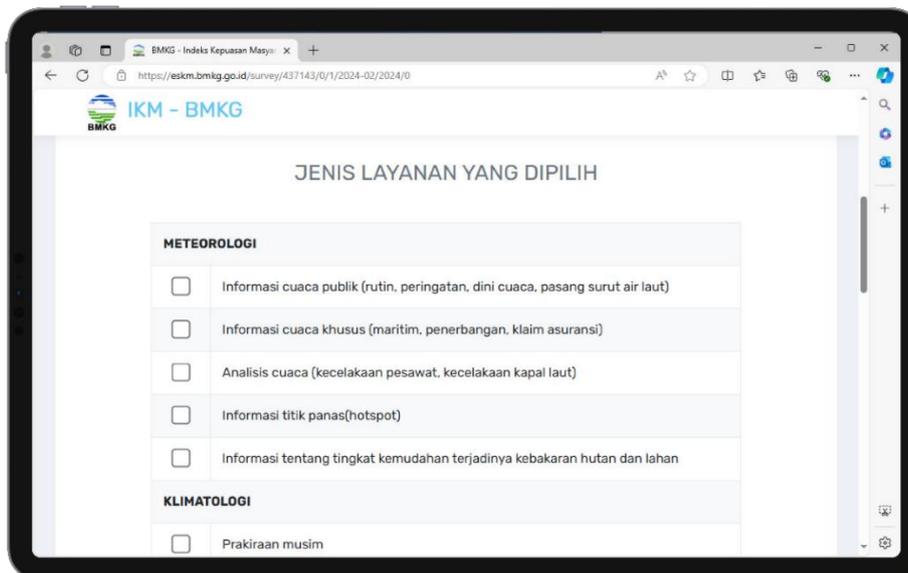
Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio sesuai dengan Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017. Instrumen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



The screenshot shows a web browser displaying the online survey form for IKM - BMKG. The title is "STASIUN METEOROLOGI SUPADIO - PONTIANAK". The form contains the following fields:

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

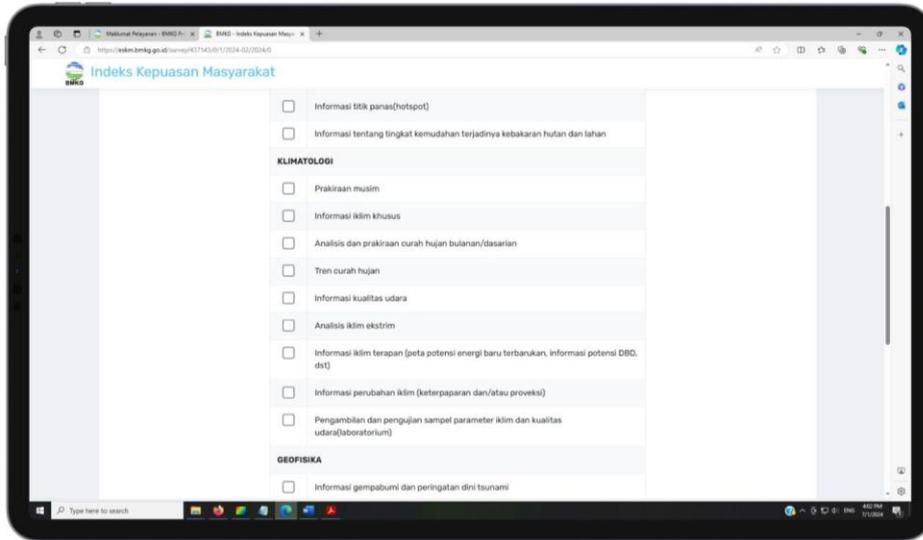
Gambar 1. Form Identitas responden IKM



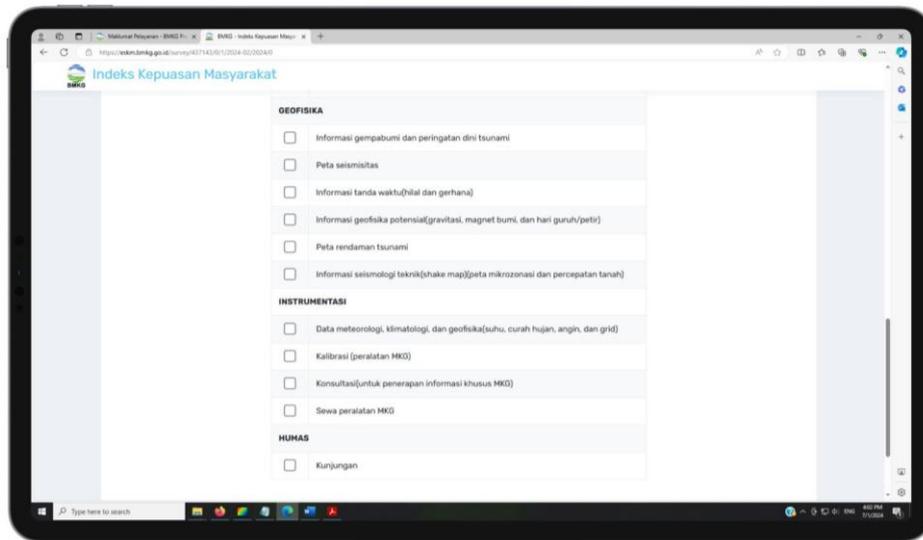
The screenshot shows the "JENIS LAYANAN YANG DIPILIH" section of the online survey form. It lists services under two categories:

- METEOROLOGI**
  - 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

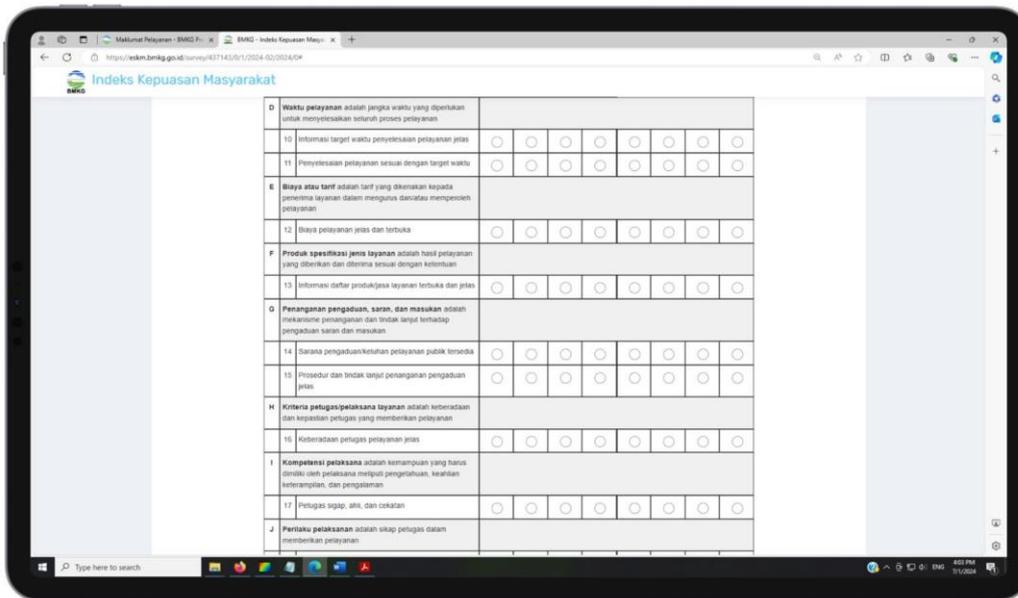


Gambar 4. Jenis layanan yang dipilih responden bidang geofisika, instrumentasi, dan humas

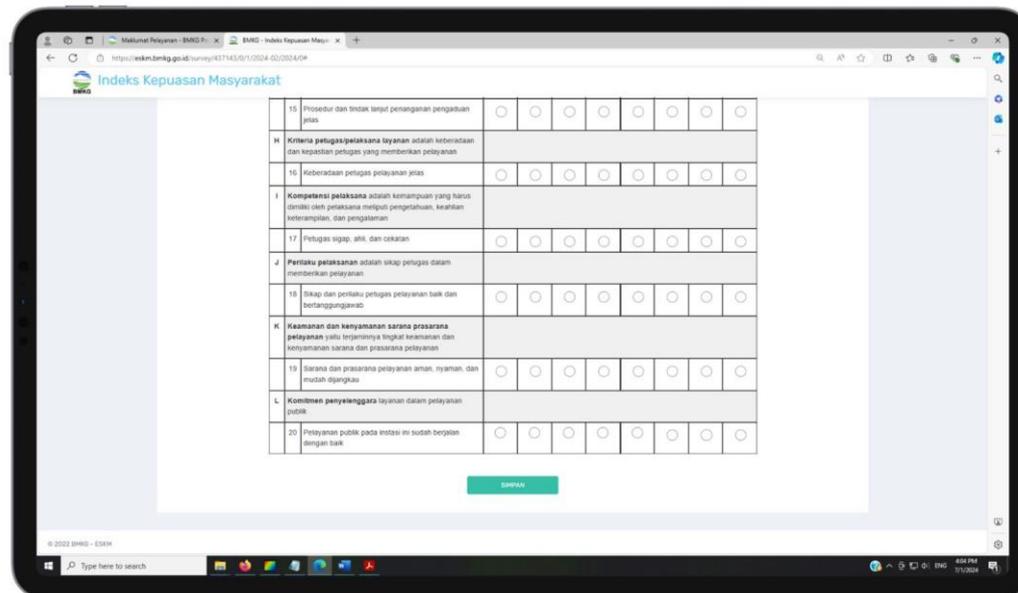
UNSUR PELAYANAN

NO	JENIS PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN				HARAPAN BOKOMEN			
		Berlangit Sangat	Sangat Baik	Kurang Baik	Tidak Sangat	Berlangit Sangat	Sangat Baik	Kurang Baik	Tidak Sangat
A	Persyaratan pelayanan adalah bentuk 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 diperoleh adalah informasi atau pelayanan publik yang tersedia								
3	Dibutuhkan dalam kemudahan urusan lain								
4	Mudah diartikan								
5	Mudah dipahami								
6	Akurat								
7	Ketersediaan jenis data dan informasi								
C	Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemenuhan pelayanan								
8	Ajar pelayanan jelas dan sederhana								
9	Sistem dan prosedur pelayanan masih berpengaruh memperlakukan KUMH <b>*Makin diperluas dengan seksama</b>								

Gambar 5. Unsur pelayanan 1-9



Gambar 6. Unsur pelayanan 10-17



Gambar 7. Unsur pelayanan 15-20

## **BAB III**

### **METODOLOGI SURVEI**

#### **1. Kriteria Responden**

Kriteria responden dalam survei ini adalah masyarakat yang menerima layanan dari Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio. Responden mencakup pengguna layanan yang datang secara langsung ke kantor, seperti dalam kegiatan kunjungan, permohonan data atau informasi, konsultasi, wawancara, dan keperluan lainnya. Selain itu, responden juga mencakup masyarakat yang mengakses layanan melalui media digital. Media digital yang dimaksud meliputi website resmi, media sosial, serta layanan pesan percakapan. Dengan demikian, survei ini mencerminkan persepsi berbagai segmen pengguna layanan, baik secara tatap muka maupun daring.

#### **2. Metode Pencacahan**

Metode pencacahan dalam survei ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih responden yang merupakan pengguna layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung (daring), di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio. Survei dilaksanakan setelah pemberian layanan informasi kepada pengguna akhir. Teknik pelaksanaan survei dilakukan dengan cara mendistribusikan tautan e-survei kepada responden. Tautan tersebut diperbarui setiap bulan untuk memastikan relevansi dan keakuratan data yang dikumpulkan. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil survei dapat merepresentasikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan secara aktual dan berkelanjutan.

#### **3. 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 merupakan skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan paling banyak diterapkan dalam riset survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu layanan publik. Dalam penerapannya, responden diminta untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari beberapa pilihan yang tersedia. Kategori jawaban yang digunakan 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:

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

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 IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Responden merupakan pengguna jasa dan informasi Meteorologi, Klimataologi, Geofisika di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio. Responden yang mengisi formulir kuesioner pada triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 17 orang. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

<b>Total Responden</b>		<b>17 Orang</b>
Kategori Koresponden	Masyarakat Umum	14 Orang
	Instansi Terkait	3 Orang
Jenis Kelamin	Laki-laki	6 Orang
	Perempuan	11 Orang
Pendidikan	SD ke bawah	0 Orang
	SLTP	4 Orang
	SLTA	8 Orang
	D1/D2/D3	0 Orang
	D4/S1	5 Orang
	S2 ke atas	0 Orang
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	17 Orang
	Peneliti/Dosen	0 Orang
	Pegawai Swasta	0 Orang
	PNS/TNI/Polri	0 Orang
	Wiraswasta	0 Orang
	BUMN/D	0 Orang
	Lainnya	0 Orang
Umur	< 21	16 Orang
	21 - 30	1 Orang
	31 - 40	0 Orang
	41 - 50	0 Orang
	> 50	0 Orang

Berdasarkan data karakteristik responden, survei IKM periode ini melibatkan 17 orang dengan dominasi dari kategori masyarakat umum sebanyak 14 orang dan 3 orang dari instansi terkait. Dari sisi jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 11 orang, sementara laki-laki berjumlah 6 orang. Tingkat pendidikan responden sebagian besar berada pada jenjang SLTA (8 orang) dan D4/S1 (5 orang), menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi. Seluruh responden berasal dari kelompok pelajar/mahasiswa, yang mengindikasikan bahwa partisipasi responden masih terpusat pada

kalangan akademik. Hal ini menjadi cerminan bahwa persepsi yang diperoleh lebih banyak berasal dari kelompok muda yang masih dalam proses pendidikan.

Dalam aspek usia, sebagian besar responden berusia di bawah 21 tahun dengan jumlah 16 orang, dan hanya 1 orang yang berada pada rentang usia 21–30 tahun. Tidak ada responden dari kelompok usia di atas 30 tahun, sehingga hasil survei belum mencerminkan keragaman usia secara merata. Komposisi ini menunjukkan bahwa penyebaran survei masih terbatas pada lingkungan generasi muda, yang umumnya lebih responsif terhadap survei daring. Ke depannya, perlu strategi khusus untuk menjangkau kelompok usia produktif lainnya dan beragam latar belakang pekerjaan. Hal ini penting agar hasil survei dapat menggambarkan kepuasan masyarakat secara lebih menyeluruh dan representatif terhadap layanan yang diberikan..

## 2. Unsur Kepuasan Pelayanan

Aspek-aspek utama kualitas layanan disajikan dalam 8 unsur pelayanan yang dijabarkan menjadi 20 pertanyaan. Hasil pengolahan kepuasan masyarakat atas layanan informasi dan jasa Meteorologi, Klimatologi, Geofisika di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio Triwulan II Tahun 2025 disajikan pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Penilaian IKM Terhadap 12 Aspek Utama

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	NILAI KONVERSI	MUTU
1	Persyaratan pelayanan	3.87	96.76	A
2	Informasi yang diperoleh	3.87	96.68	A
3	Prosedur Pelayanan	3.86	96.38	A
4	Waktu pelayanan	3.83	95.68	A
5	Biaya atau tarif	3.74	93.38	A
6	Produk spesifikasi jenis layanan	3.91	97.79	A
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.87	96.74	A
8	Kriteria petugas/pelaksana layanan	3.97	99.26	A
9	Kompetensi pelaksana	3.94	98.56	A
10	Perilaku pelaksana	3.91	97.82	A
11	Keamanan & kenyamanan pelayanan	3.94	98.53	A
12	Komitmen penyelenggara	3.88	97.12	A
<b>Nilai rata-rata</b>		<b>3.88</b>	<b>97.06</b>	<b>A</b>

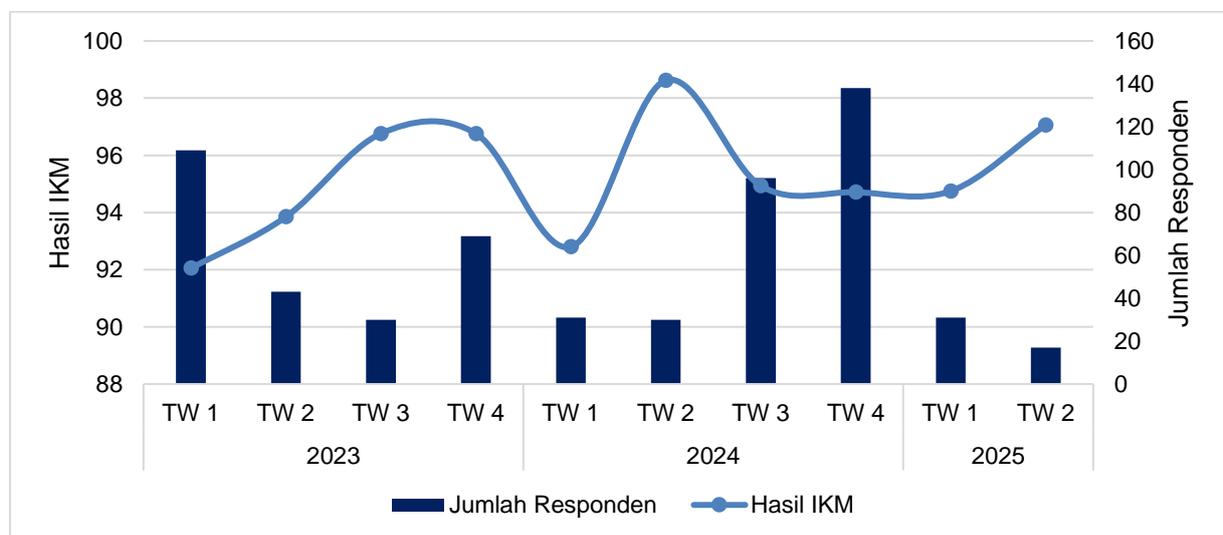
Berdasarkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 12 unsur pelayanan di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,88 dengan nilai interval 97,06 yang termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Unsur

dengan nilai tertinggi adalah Kriteria petugas/pelaksana layanan sebesar 3,97 (nilai konversi 99,26), menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap kualifikasi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Diikuti oleh unsur Kompetensi pelaksana dan Keamanan & kenyamanan pelayanan, masing-masing dengan nilai 3,94. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia dan kenyamanan layanan menjadi kekuatan utama dalam pelayanan MKG di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio.

Namun demikian, unsur dengan nilai terendah terdapat pada Biaya atau tarif sebesar 3,74 (nilai konversi 93,38), meskipun masih berada dalam kategori mutu A. Nilai ini dapat menjadi perhatian untuk melihat persepsi publik terkait transparansi dan pemahaman terhadap kebijakan tarif layanan. Selain itu, aspek Waktu pelayanan juga mendapatkan skor relatif lebih rendah, yaitu 3,83, mengindikasikan adanya ruang untuk meningkatkan efisiensi dalam proses layanan. Secara umum, semua unsur berada dalam kategori mutu yang sangat baik, mencerminkan pelayanan yang profesional dan responsif. Meski demikian, evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan agar mutu layanan publik dapat terus ditingkatkan dan lebih sesuai dengan ekspektasi pengguna layanan.

### 3. Tren Nilai IKM

Untuk mengetahui perkembangan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada setiap periode triwulan, dilakukan pemantauan secara berkala terhadap nilai IKM yang diperoleh. Grafik tren nilai dan jumlah responden IKM Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio periode Triwulan I tahun 2023 hingga Triwulan II tahun 2025 disajikan pada gambar 3.



Gambar 8. Grafik tren nilai dan jumlah responden IKM Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio periode Triwulan I tahun 2023 hingga Triwulan II tahun 2025

Berdasarkan grafik tren di atas, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio menunjukkan fluktuasi dari Triwulan I tahun 2023 hingga Triwulan II tahun 2025. Pada awal periode (TW I 2023), nilai IKM tercatat sekitar 92 dan terus meningkat hingga mencapai puncaknya pada TW III 2024 dengan nilai mendekati 99. Namun setelah itu, terjadi penurunan hingga TW I 2025 sebelum kembali naik pada TW II 2025. Perubahan nilai

IKM ini menunjukkan adanya dinamika dalam persepsi masyarakat terhadap mutu layanan yang diberikan. Kenaikan signifikan di beberapa triwulan dapat mencerminkan peningkatan kualitas layanan, sementara penurunan mengindikasikan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap aspek pelayanan tertentu.

Sementara itu, jumlah responden juga mengalami fluktuasi yang cukup tajam antar triwulan. Responden terbanyak tercatat pada TW IV 2024 dengan jumlah lebih dari 140 orang, sedangkan jumlah terendah terjadi pada TW II 2025 dengan kurang dari 20 orang. Terdapat kecenderungan bahwa semakin banyak jumlah responden, variasi nilai IKM menjadi lebih stabil, meskipun tidak selalu linier. Rendahnya jumlah responden di beberapa periode, terutama tahun 2025, berpotensi memengaruhi representasi hasil IKM secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya peningkatan partisipasi responden sangat penting untuk menjaga validitas dan reliabilitas hasil survei IKM.

#### **4. Tindak Lanjut Hasil Survei**

Berdasarkan hasil IKM yang telah diperoleh, tindak lanjut pertama yang dapat dilakukan adalah melakukan evaluasi mendalam terhadap unsur pelayanan yang menunjukkan tren penurunan atau nilai yang relatif rendah. Misalnya, unsur seperti biaya/tarif dan waktu pelayanan yang sebelumnya mendapat skor lebih rendah perlu ditinjau ulang melalui diskusi internal dan umpan balik lanjutan dari pengguna layanan. Upaya perbaikan dapat mencakup penyederhanaan proses layanan, peningkatan efisiensi waktu respon, serta penyampaian informasi tarif secara lebih transparan. Selain itu, pelatihan rutin bagi petugas pelayanan juga penting untuk menjaga kualitas dan konsistensi layanan. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Langkah berikutnya adalah memperkuat strategi peningkatan partisipasi responden dalam survei IKM, terutama pada periode-periode dengan tingkat partisipasi rendah. Salah satu caranya adalah dengan memperluas saluran penyebaran survei secara digital maupun tatap muka, serta memberikan edukasi tentang pentingnya partisipasi masyarakat dalam survei kepuasan. Diseminasi hasil IKM juga perlu dilakukan secara terbuka sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas kepada publik. Selain itu, pelibatan aktif stakeholder eksternal dalam proses evaluasi dan perbaikan pelayanan akan memperkaya perspektif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan tindak lanjut yang terarah dan partisipatif, mutu pelayanan di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio dapat terus ditingkatkan secara konsisten.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pelayanan publik di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio secara umum telah berjalan dengan sangat baik. Nilai rata-rata IKM sebesar 97,06 menunjukkan mutu layanan berada dalam kategori A (Sangat Baik). Adapun poin-poin penting yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai sangat baik, dengan kriteria petugas/pelaksana layanan sebagai unsur tertinggi dan biaya atau tarif sebagai unsur terendah.
- b. Tren nilai IKM menunjukkan fluktuasi antar triwulan, yang mencerminkan dinamika persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.
- c. Jumlah responden sangat berpengaruh terhadap stabilitas nilai IKM, di mana partisipasi rendah dapat mengurangi akurasi representasi tingkat kepuasan masyarakat.

#### **2. Saran**

Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih terukur dan berkesinambungan. Perbaikan secara sistematis perlu dilakukan agar mutu layanan tetap konsisten dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun saran yang dapat diberikan meliputi :

- a. Meningkatkan partisipasi responden survei, khususnya pada periode dengan capaian responden rendah, dengan memperluas saluran distribusi survei dan edukasi publik.
- b. Mendorong peningkatan kompetensi petugas layanan, baik dalam aspek teknis maupun komunikasi, agar pelayanan semakin profesional, responsif, dan inklusif.