

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2025



Nilai IKM : 92.94
Skala Likert : 3.72
Kategori : A (Sangat Baik)
Jumlah Responden : 161 Orang

STASIUN KOORDINATOR PROVINSI KALIMANTAN BARAT

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF

BAB I

DAFTAR ISI.....	ii
RINGKASAN EKSEKUTIF.....	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penetapan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V.....	10
PENUTUP	10

RINGKASAN EKSEKUTIF

Stasiun Koordinator Provinsi Kalimantan Barat secara konsisten melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai wujud komitmen dalam peningkatan mutu layanan publik. Survei yang dilaksanakan sepanjang Triwulan III (Juli hingga September 2025) ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan BMKG khususnya di wilayah koordinator provinsi Kalimantan Barat, serta sebagai bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam upaya perbaikan berkelanjutan. Kegiatan ini mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan BMKG Nomor 13 Tahun 2019, serta menggunakan kuesioner *online* melalui *platform* eskm.bmkg.go.id sebagai media pengumpulan data.

Jumlah responden dalam survei ini mencapai 161 orang yang berasal dari seluruh wilayah Provinsi Kalimantan Barat dan mewakili berbagai latar belakang. Sebagian besar responden berusia antara 21 hingga 30 tahun, dengan mayoritas berpendidikan sarjana (D4/S1), dan didominasi oleh kelompok pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/Polri dan lainnya. Survei ini mengukur tingkat kepuasan berdasarkan 12 unsur pelayanan, seperti persyaratan layanan, prosedur, kejelasan informasi, kompetensi pelaksana, waktu dan biaya pelayanan, penanganan pengaduan, serta sikap dan perilaku petugas.

Hasil survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BMKG Triwulan III Tahun 2025 berada pada angka 92,94 dari skala 0–100, atau setara dengan nilai 3,72 dalam skala 1–4. Capaian ini masuk dalam kategori “Sangat Baik” (A) dan menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dari triwulan sebelumnya (TW I: 94.75; dan TW II : 97.06). Unsur pelayanan yang memperoleh skor tertinggi adalah **persyaratan pelayanan**, kompetensi pelaksana, dan kriteria petugas / pelaksana pelayanan sementara **prosedur pelayanan** menjadi unsur dengan nilai terendah, meskipun tetap berada dalam kategori “sangat baik”.

Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sangat puas terhadap layanan BMKG di wilayah Koordinator Provinsi Kalimantan Barat, baik dari sisi keandalan informasi maupun kualitas interaksi petugas pelayanan. Namun demikian, BMKG tetap perlu melakukan penguatan pada aspek prosedur pelayanan. Rekomendasi strategis yang diusulkan meliputi penguatan publikasi prosedur layanan informasi yang diberikan kepada masyarakat. Capaian ini menunjukkan tren positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Survei ini diharapkan dapat menjadi pijakan bagi penguatan reformasi birokrasi dan peningkatan kepercayaan publik terhadap institusi BMKG ke depan.

Pontianak, 10 Oktober 2025



Erika Mardiyanti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kewajiban mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan pemantauan pelayanan publik secara berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diperoleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan dimaksud, telah diterbitkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sedangkan untuk di lingkungan BMKG telah ditindaklanjuti dengan penerbitan Peraturan BMKG Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini sebagai sarana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di lingkungan BMKG. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan BMKG akan diukur berdasarkan 12 (dua belas) unsur yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan, informasi, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifik jenis layanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, kriteria petugas/pelaksana layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan dan komitmen penyelenggara.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun dibawah Stasiun Koordinator Provinsi Kalimantan Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik BMKG di Provinsi Kalimantan Barat pada Triwulan III Tahun 2025 Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat, dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif sehingga diperoleh kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan informasi publik BMKG untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor 13 tahun 2019 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Stasiun Koordinator Provinsi Kalimantan Barat

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara mandiri pada Stasiun Koordinator Provinsi Kalimantan Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link [**https://eskm.bmkg.go.id/**](https://eskm.bmkg.go.id/) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 12 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kedua belas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun Koordinator Provinsi Kalimantan Barat yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Informasi yang diperoleh**: Informasi atas pelayanan publik yang tersedia.
3. **Prosedur Pelayanan** : Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
4. **Waktu Pelayanan** : Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
5. **Biaya atau Tarif** : Tarif yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
6. **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** : Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan
7. **Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan** : Mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan saran dan masukan.
8. **Kriteria Petugas/Pelaksana**: Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
9. **Kompetensi Pelaksana** : Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
10. **Perilaku Pelaksana** : Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
11. **Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan** : Terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan.
12. **Komitmen Penyelenggara**: Layanan dalam pelayanan publik.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik setiap 3 (tiga) bulan sekali, terbagi dalam bulan ke-I hingga bulan ke-III. Periode pelaksanaan Triwulan III dimulai pada tanggal 1 Juli dan berakhir pada tanggal 30 September.

2.5 Penetapan Jumlah Responden

Dalam penetapan jumlah responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah responden per kategori baik dari masyarakat umum dan instansi terkait, koordinator Stasiun Provinsi harus memastikan bahwa SKM yang terkumpul di wilayahnya berjumlah paling rendah 150 (seratus lima puluh) orang per tahun per kategori, baik kategori masyarakat umum dan instansi terkait.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 161 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	76	48.20
		PEREMPUAN	85	42.80
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0.00
		SLTP	1	0.62
		SLTA	44	27.33
		DIII	15	9.32
		SI	85	52.80
		S2	16	9.94
3	PEKERJAAN	PELAJAR MAHASISWA /	50	31.06
		PENELITI / DOSEN	4	2.48
		PEGAWAI SWASTA	14	8.70
		PNS/TNI/POLRI	32	19.88
		WIRASWASTA	22	13.66
		BUMN/D	6	3.73
		LAINNYA	33	20.50
4	UMUR	<21	13	8.07
		21 - 30	78	48.45
		31 - 40	40	24.84
		41-50	26	16.15
		>50	4	2.48

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan 2 (dua) cara sebagai berikut :

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer /sistem database.

2. Pengolahan secara manual

A. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan dalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai unsur 12 (U12).

B. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
2	3	3	2.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	-
4	4	3.6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	-
5	3	3.8	3	3	3	3	3	3.5	3	3	3	3	-
6	4	3.6	3.5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	-
7	4	4	2.5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
160	3.5	3.9	4	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
NRR Unsur	3.80	3.74	3.62	3.68	3.65	3.70	3.74	3.75	3.76	3.72	3.69	3.75	-
NRR Ter timbang Unsur	0.32	0.31	0.30	0.31	0.30	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	0.31	*)3.72
IKM Unit Kerja Pelayanan Publik													**)92.94

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data melalui aplikasi eskm.bmkg.go.id diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan III tahun 2025 sebagai berikut:

1. Unsur Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai IKM terendah yaitu 3.62 SL. Selanjutnya biaya atau tarif layanan dengan nilai 3,65 SL berada pada nilai terendah kedua. Waktu pelayanan dengan nilai 3,69 SL termasuk dalam unsur terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan pelayanan, kompetensi pelaksana, dan komitmen Penyelenggara. Unsur tertinggi mendapatkan nilai 3.79 SL.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran dan kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan melalui media sosial agar ditingkatkan, dengan aktif merespon pertanyaan dari masyarakat.
2. Agar prediksi yang disampaikan kepada masyarakat ditingkatkan akurasinya.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Petugas sudah sangat aktif merespon pertanyaan masyarakat yang disampaikan melalui pesan langsung di media sosial instagram dan whatsapp. Ada jeda waktu respon terutama saat kondisi terjadi cuaca ekstrem, sehingga pesan yang masuk sangat banyak mengakibatkan waktu merespon pertanyaan masyarakat tidak bisa segera dilakukan kepada semua masyarakat.
2. Peningkatan kapasitas / kompetensi prakirawan selalu ditingkatkan, perubahan atmosfer yang dinamis dan cepat kadang tidak bisa ditangkap oleh pemodelan prakiraan cuaca.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam rangka perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Rencana tindak lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Koordinator Provinsi Kalimantan Barat

No	Prioritas Unsur (nilai terendah)	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	TW I	TW II	
1	Biaya pelayanan	Menyampaikan kepada BMKG Pusat	√	√			KTU
2	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan layanan	Membuat kanal pengaduan online	√	√			Ketua Tim Datin
3	Waktu Layanan	Mengembangkan layanan berbasis digital	√	√	√	√	Ketua Tim Datin

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah diselenggarakan di Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio dengan jumlah responden sebesar 161 dari target sebanyak 150 responden per tahun. Pengumpulan data SKM dilakukan dalam jangka waktu periode Triwulan III (tiga) di mulai pada bulan Juli hingga September Tahun 2025.

Adapun hasil analisis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Stasiun Koordinasi Provinsi Kalimantan Barat secara umum mencerminkan tingkat kualitas “Sangat Baik” dengan nilai IKM sebesar 3.72 SL. Nilai SKM Stasiun Meteorologi Kelas I Supadio menunjukkan konsistensi kualitas Sangat Baik kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu persyaratan pelayanan, kompetensi pelaksana, dan komitmen penyelenggara. Nilai tertinggi yang didapatkan adalah 3.79 SL.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2025, diperlukan peningkatan kualitas layanan informasi pelayanan publik yang lebih baik dengan prioritas perbaikan berupa :

1. Penyampaian masukan kepada BMKG Pusat tentang hasil IKM unsur biaya pelayanan yang mendapatkan nilai terendah
2. Pembuatan kanal pengaduan online
3. Pengembangan layanan berbasis digital