

| | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA | | | |
|  BMKG | Kepuasan Masyarakat | | |
| | Analisa Kepuasan Masyarakat | | |
| No. Dok. :FR-00-35 | No. Revisi: 00 | Tgl. Berlaku: 01/03/2016 | Halaman: 1/1 |

LAPORAN KEPUASAN MASYARAKAT Semester I 2022

1. Pendahuluan

Stasiun Meteorologi adalah salah satu instansi pemerintah yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan di bidang informasi meteorologi, oleh karena itu di setiap bandara didirikan stasiun Meteorologi, dengan tujuan untuk menunjang pelayanan keselamatan penerbangan. Stasiun Meteorologi Kelas I Soekarno-Hatta merupakan salah satu instansi pemerintah dibawah Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan informasi meteorologi di Bandara Soekarno Hatta, senantiasa berupaya untuk memperbaiki diri guna meningkatkan kepuasan para pemangku kepentingan, khususnya kepada masyarakat. Masyarakat yang dimaksudkan disini adalah anggota masyarakat atau instansi pemerintah maupun swasta yang menggunakan layanan berupa hasil pengamatan meteorologi. Peningkatan pelayanan masyarakat ini seiring dan sejalan dengan tekad pemerintah yang tercantum dalam Rencana Kerja Pemerintah.

Salah satu bentuk pengukuran terhadap pelayanan kepada masyarakat dalam suatu Instansi Pemerintah adalah melakukan survey kepuasan masyarakat sesuai dengan standar ISO Manajemen Mutu 9001. ISO 9001 adalah standar internasional yang diakui untuk sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM). SMM menyediakan kerangka kerja bagi perusahaan (dalam hal ini diadaptasi sebagai lembaga pemerintah) dan seperangkat prinsip-prinsip dasar dengan pendekatan manajemen secara nyata dalam aktifitas rutin lembaga. Hal ini dirumuskan untuk menjamin adanya konsistensi dalam proses bisnis terkait guna menjamin kepuasan masyarakat/pengguna jasa.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistim penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

| | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA | | | |
|  BMKG | Kepuasan Masyarakat | | |
| | Analisa Kepuasan Masyarakat | | |
| No. Dok. :FR-00-35 | No. Revisi: 00 | Tgl. Berlaku: 01/03/2016 | Halaman: 2/1 |

a. Tujuan

Survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan informasi meteorologi yang dilakukan Stasiun Meteorologi Kelas I Soekarno Hatta.

b. Sasaran.

Adapun sasaran yang ingin dituju adalah

1. Mendorong Stasiun Meteorologi Kelas I Soekarno-Hatta untuk dapat melakukan perbaikan sesuai dengan hasil penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan, dan
2. Mendorong Stasiun Meteorologi Kelas I Soekarno-Hatta untuk dapat menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Sesuai dengan Permenpan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey kepuasan Masyarakat. Unit pelayanan publik, ruang lingkup Survei Kepuasan pelayanan Stamet Kelas I Soekarno-Hatta meliputi 9 unsur: Persyaratan memperoleh layanan, Prosedur layanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi (Kesesuaian), Perilaku pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan pengaduan

c. Metode

1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara. Selain membagikan berkas kuesioner kepada pengguna layanan yang datang ke Kantor Stasiun Meteorologi Kelas I Soekarno Hatta untuk meminta data, kuisisioner online juga disebar dan diisi oleh operator penerbangan, petugas navigasi penerbangan, inspektur navigasi penerbangan dan instansi di Bandar Udara Soekarno Hatta yang menggunakan informasi meteorologi penerbangan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

2. Perhitungan hasil survei

Perhitungan atas hasil survei kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk skoring/nilai dengan nilai adalah angka 1 hingga 4 dengan tujuan untuk memudahkan dalam perhitungan seberapa besar kenaikan atau penurunan tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat pada kuesioner, dilakukan dengan prinsip indeks yang ditetapkan berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey kepuasan Masyarakat Unit pelayanan publik.

| | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA | | | |
|  BMKG | Kepuasan Masyarakat | | |
| | Analisa Kepuasan Masyarakat | | |
| No. Dok. :FR-00-35 | No. Revisi: 00 | Tgl. Berlaku: 01/03/2016 | Halaman: 3/1 |

Perhitungan dengan metode Skala Likert

1. 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 = $1/13 = 0.077$

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. Klasifikasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | D | TIDAK BAIK |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,0 - 76,60 | C | KURANG BAIK |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,3 | B | BAIK |
| 4 | 3,5324 - 4 | 88,31 - 100 | A | SANGAT BAIK |

| | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA | | | |
|  BMKG | Kepuasan Masyarakat | | |
| | Analisa Kepuasan Masyarakat | | |
| No. Dok. :FR-00-35 | No. Revisi: 00 | Tgl. Berlaku: 01/03/2016 | Halaman: 4/1 |

d. **Tim SKM**

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Stasiun Meteorologi Kelas 1 Soekarno-Hatta Terdiri dari :

1. Ketua Tim : Wisnu Karya Sanjaya, S.Si., M.Si
2. Sekretaris : Siswahyanti, S.Si
3. Anggota : Yuli Ermani, S.T.
Tri Suwito Abdy, S.Kom.
Rahmatia Dewi Ariyanti, S.Tr.Met

e. **Jadwal**

Pelaksanaan survey dilaksanakan pada 10 - 17 Mei 2022 selama 8 (delapan) hari.

| STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
|  BMKG | Kepuasan Masyarakat | | |
| | Analisa Kepuasan Masyarakat | | |
| No. Dok. :FR-00-35 | No. Revisi: 00 | Tgl. Berlaku: 01/03/2016 | Halaman: 5/1 |

2. Hasil dan Pembahasan

Pertanyaan yang diberikan kepada pengguna layanan terdiri dari 13 pertanyaan. Sebanyak 13 responden telah memberikan masukannya terhadap Pelayanan Stasiun Meteorologi Kelas I Soekarno Hatta dan diperoleh penilaian sebagai berikut:

| NO | UNSUR PERTANYAAN | NILAI RATA-RATA UNSUR | NILAI INDEK PELAYANAN (Nilai unsur x 0,077) |
|---------------------------|--|-----------------------|---|
| 1 | Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan Stasiun Meteorologi Soekarno-Hatta? | 3.77 | 0.29 |
| 2 | Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? | 3.69 | 0.28 |
| 3 | Bagaimana tanggapan saudara tentang kecepatan petugas dalam memberi pelayanan? | 3.69 | 0.28 |
| 4 | Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam mengakses informasi Flight Document ? | 3.77 | 0.29 |
| 5 | Bagaimana pendapat Saudara dengan kemudahan dalam mendapatkan informasi dan mengakses Aerodrom Warning? | 3.77 | 0.29 |
| 6 | Bagaimana pendapat Saudara dengan kemudahan dalam mendapatkan informasi dan mengakses prakiraan cuaca Bandara? | 3.77 | 0.29 |
| 7 | Bagaimana pendapat Saudara dengan kemudahan dalam mendapatkan informasi dan mengakses informasi cuaca untuk Take off dan Landing | 3.69 | 0.28 |
| 8 | Bagaimana pendapat saudara tentang pelayanan informasi cuaca melalui website/medsos? | 3.77 | 0.29 |
| 9 | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang dibutuhkan dengan hasil yang diberikan? | 3.46 | 0.27 |
| 10 | Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? | 3.85 | 0.30 |
| 11 | Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan ? | 4.00 | 0.31 |
| 12 | Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? | 3.69 | 0.28 |
| 13 | Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ? | 3.69 | 0.28 |
| NILAI RATA-RATA | | 48.62 | 3.74 |
| INDEK KEPUASAN MASYARAKAT | | 93.5 | |

| | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA | | | |
|  BMKG | Kepuasan Masyarakat | | |
| | Analisa Kepuasan Masyarakat | | |
| No. Dok. :FR-00-35 | No. Revisi: 00 | Tgl. Berlaku: 01/03/2016 | Halaman: 6/1 |

IKM UNIT PELAYANAN : STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA
 BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA
 SEMESTER I TAHUN 2022

| | |
|--|--|
| NILAI IKM | NAMA LAYANAN : PELAYANAN INFORMASI METEOROLOGI PENERBANGAN |
| 93,5 | RESPONDEN : |
| | JUMLAH 13 |
| | JENIS KELAMIN L : 12 P:1 |
| | PENDIDIKAN |
| | SD 0 |
| | SMP 0 |
| | SMA 4 |
| | DIPLOMA 5 |
| SARJANA 4 | |
| PASCA SARJANA 0 | |
| TIDAK DIISI 0 | |

Nilai IKM setelah konversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 = 3,74 x 25
 = 93,5

3. Penutup

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan prosentase banyaknya pilihan dari setiap unsur layanan, dapat disimpulkan juga bahwa seluruh unsur sudah dinilai baik oleh pelanggan. Namun Stasiun Meteorologi Kelas I Soekarno Hatta tetap berkomitmen untuk terus berusaha meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Nilai **kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan** mempunyai nilai tertinggi dan menjadi kekuatan dalam pelayanan. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah masih harus ditingkatkan yaitu pada unsur **kesesuaian produk pelayanan antara yang dibutuhkan dengan hasil yang diberikan**. Hal ini perlu dievaluasi untuk selanjutnya dilakukan perbaikan agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, sesuai yang diperlukan masyarakat.

| | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| STASIUN METEOROLOGI KELAS I SOEKARNO-HATTA | | | |
|  BMKG | Kepuasan Masyarakat | | |
| | Analisa Kepuasan Masyarakat | | |
| No. Dok. :FR-00-35 | No. Revisi: 00 | Tgl. Berlaku: 01/03/2016 | Halaman: 7/1 |

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan setiap tahunnya sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Mengetahui,
Kepala Stasiun



Agus Adi Subarkah Raharjo, S.Si
NIP. 197604152000121001

Tangerang, 17 Mei 2022
Ketua TIM,

Wisnu Karya Sanjaya, S.Si, M.Si
NIP. 198002152001121001