

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI DAN ATAU JASA MKG
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



PERIODE TAHUN 2022

disusun Oleh :

Tim Survei Kepuasan Masyarakat

UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

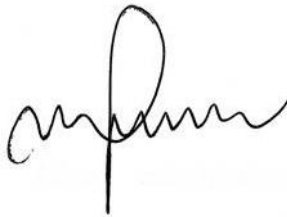
2022

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI DAN ATAU JASA MKG UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Kepala Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Akhmad Taufan Maulana, S.I.Kom, MA

NIP. 198208242006041001

TIM REDAKSI

Pengarah dan penanggung Jawab : Akhmad Taufan Maulana, S.Ikom, MA

Ketua Tim Survei : Dwi Rini Endra Sari, S.Ikom

Tim Survei : Ahmad Hidayat, SP
Irma Kurniawati, S.Si
Valentina S. Manullang, S.Si
Galuh Purbasari, S.Tr
Olga Dyah N.P A.Md
Ajeng Ratna Pradhita, S.Tr
Cindy Selly S.D, S.Tr
Anita Yuli Andriani, S.Tr

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi dan atau Jasa MKG di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat Tahun 2022 dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Lingkungan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan “Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat”, maka di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat berkewajiban untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Besar harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi pengguna layanan informasi dan atau jasa MKGI maupun segenap jajaran pimpinan di Lingkungan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat dan penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Jakarta, Januari 2023

Tim Redaksi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
TIM REDAKSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Tujuan dan Sasaran	2
3. Pelaksanaan Survei.....	2
4. Variabel Pengukuran IKM	2
ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	4
1. Gambaran Umum Responden	4
2. Analisis Kuesioner Kepuasan Layanan MKKuG	7
a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	9
c. Perbandingan IKM dan IHM	11
KESIMPULAN DAN SARAN.....	12
LAMPIRAN	13

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Gambaran Umum Responden.....	4
Tabel 2	Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan MKKuG Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	7
Tabel 3	Indeks Harapan Masyarakat dalam pelayanan MKKuG Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	8
Tabel 4	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan MKKuG Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik Gambaran Umum Responden	5
Gambar 2	Grafik Hasil SKM Terhadap 12 Aspek Utama	9
Gambar 4	Grafik Laba-laba Perbandingan IKM dan SHM.....	11

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan data dan informasi yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. 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 baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan “Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat”, Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat berkewajiban untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Diharapkan dengan melakukan evaluasi berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, kelemahan yang ada dapat diperbaiki sehingga dapat menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi pelayanan publik di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat.

2. Tujuan dan Sasaran

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari – Desember 2022

4. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat dari 12 ruang lingkup, antara lain:

- a) **Persyaratan Pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b) **Informasi yang diperoleh** adalah informasi atas pelayanan publik yang tersedia
- 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 atau tarif** adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan.
- f) **Produk spesifikasi jenis layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.
- g) **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan** adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan 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 ketrampilan dan pengalaman.
- j) **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- k) **Keamanan dan kenyamanan** sarana prasarana pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan
- l) **Komitmen penyelenggara** layanan dalam pelayanan publik

ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

1. Gambaran Umum Responden

Responden merupakan masyarakat yang mengajukan permohonan informasi dan atau jasa MKGI ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat. Responden mengisi formulir kuesioner secara online melalui link : <https://eskm.bmkg.go.id/survey/1/0/2/2022-12/2022/0>, yang terdiri dari Masyarakat Umum dan Instansi terkait/*stakeholders*. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.

Parameter		Jumlah
Kategori Koresponden	Masyarakat Umum	226
	Instansi Terkait	5
Jenis Kelamin	Laki-laki	169
	Perempuan	62
Pendidikan	SD ke bawah	0
	SLTP	0
	SLTA	21
	D1/D2/D3	96
	D4/S1	108
	S2 ke atas	6
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	17
	Peneliti/Dosen	5
	Pegawai Swasta	186
	PNS/TNI/Polri	13
	Wiraswasta	5
	BUMN/D	5
	Lainnya	0
Umur	< 21	6

	21 - 30	32
	31 - 40	119
	41 - 50	51
	> 50	23

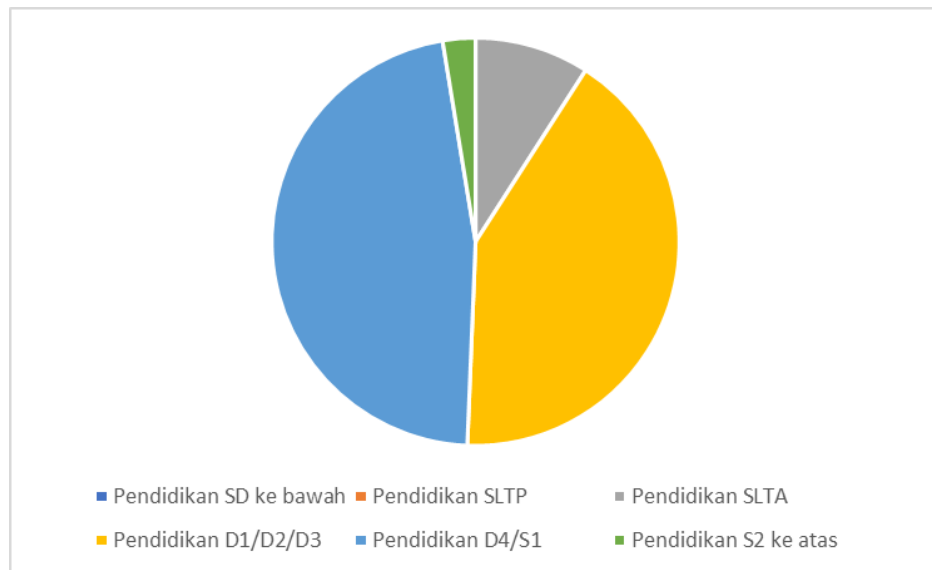
Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Tahun 2022

Tabel 1. Gambaran Umum Respond

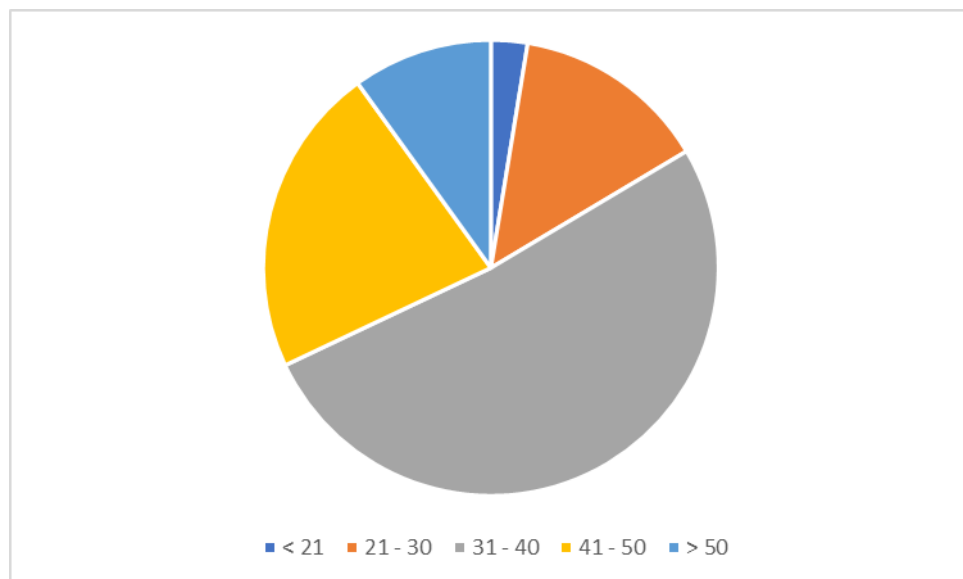
Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki- laki sebanyak 169 orang dan perempuan sebanyak 62 orang. Dari segi usia, responden berusia <21 tahun sebanyak 6 orang, usia 21-30 tahun sebanyak 32 orang, usia 31 – 40 tahun sebanyak 119 orang, usia 41-50 tahun sebanyak 51 orang dan usia >50 tahun hanya 23 orang. Responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 21 orang, D1/D2/D3 sebanyak 96 orang, D4/S1 sebanyak 108, dan S2 ke atas sebanyak 6 orang. Responden umumnya berprofesi sebagai pelajar/Mahasiswa sebanyak 17orang, Peneliti/Dosen sebanyak 5 orang, PNS/TNI/Polri sebanyak 13 orang, berprofesi BUMN/D sebanyak 5 orang, berprofesi pegawai swasta sebanyak 186 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang, dan profesi lainnya tidak ada.



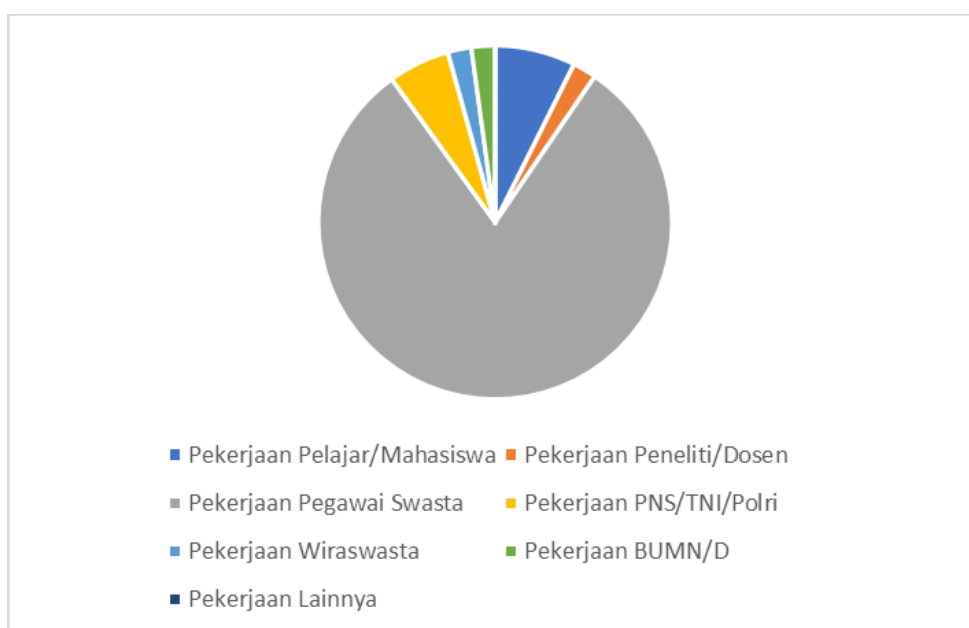
(a) Kategori Koresponden



(b) Kategori Pendidikan Koresponden



c. Kategori Umur Koresponden



d. Kategori Pekerjaan Koresponden

Gambar 1. (a), (b), (c), (d). Grafik Gambaran Umum Responden

2. Analisis Kuesioner Kepuasan Layanan MKKuG

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data tentang kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner yang disebarikan kepada 231 responden (Pengguna layanan jasa dan informasi) MKKuG . Skala yang digunakan tertera pada tabel dibawah ini

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan MKKuG

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3. Indeks Harapan Masyarakat dalam pelayanan MKKuG

Nilai Interval IHM	Nilai Interval Konversi IHM	Mutu Pelayanan	Harapan Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Penting
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Penting
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Penting
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Penting

Kuesioner ini dibagi menjadi 12 aspek utama kualitas layanan, yaitu persyaratan pelayanan, informasi cuaca/iklim/gempa bumi yang diperoleh, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk/jasa spesifikasi jenis layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, kejelasan petugas/pelaksana, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan, komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik. Dari 12 aspek utama kualitas layanan tersebut terdapat 20 pertanyaan. Berikut disajikan hasil analisis kepuasan pelanggan atas layanan jasa dan informasi MKKuG.

a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil pengolahan SKM terhadap 12 aspek utama masuk dalam kategori Sangat Baik (A) seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH KEPUASAN MASYARAKAT	JUMLAH HARAPAN MASYARAKAT	RATA-RATA KEPUASAN MASYARAKAT	RATA-RATA HARAPAN MASYARAKAT
U1	Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas	815	892	3.53	3.86
U2	Persyaratan pelayanan mudah dan dipenuhi	817	892	3.54	3.86
U3	Dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari	813	893	3.52	3.87
U4	Mudah diakses	800	893	3.46	3.87
U5	Mudah dipahami	797	893	3.45	3.87
U6	Akurat	799	892	3.46	3.86
U7	Ketersediaan jenis data dan informasi	804	892	3.48	3.86
U8	Alur pelayanan jelas dan sederhana	819	0	3.55	0.0
U9	Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN	811	0	3.51	0.0
U10	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas	776	891	3.36	3.86
U11	Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu	777	892	3.36	3.86
U12	Biaya pelayanan jelas dan terbuka	762	891	3.3	3.86
U13	Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas	801	891	3.47	3.86
U14	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia	809	890	3.5	3.85
U15	Prosedur dan tindak lanjut penanganan pengaduan jelas	799	890	3.46	3.85
U16	Keberadaan petugas pelayanan jelas	802	890	3.47	3.85
U17	Petugas sigap, ahli, dan cekatan	804	891	3.48	3.86
U18	Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik dan bertanggungjawab	801	890	3.47	3.85
U19	Sarana dan prasarana pelayanan aman, nyaman, dan mudah dijangkau	801	890	3.47	3.85
U20	Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik	804	891	3.48	3.86

Tabel 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan MKKuG
Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu

b. Perbandingan IKM dan IHM



Gambar 4. Grafik Laba-laba Perbandingan IKM dan IHM

Untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan selama ini, kita dapat melihat perbandingan nilai IKM dan IHM. Grafik perbandingan nilai IKM dan IHM menggambarkan bahwa masyarakat sudah puas dengan kualitas layanan yang diberikan dan juga mengharapkan adanya peningkatan kualitas layanan kedepannya.

Pada Gambar 4 dapat dilihat bahwa nilai IHM disemua aspek utama kualitas layanan hampir sama dengan nilai IKM. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sejalan dengan harapan/ekspektasi masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita tetap harus mengambil tindakan kedepannya dengan melakukan evaluasi dan inovasi terhadap kualitas layanan serta lebih sering melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat lebih mengetahui mengenai layanan – layanan MKKuG yang mampu diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 143 responden di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebesar **90,0** dan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**.

Nilai yang hampir sama antara SHM dan SKM di lingkungan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu menunjukkan bahwa pelanggan yang memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayan dan data Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah terbayarkan dengan kualitas yang telah diberikan. Namun meskipun demikian untuk semakin meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan MKKuG maka tetap harus dilakukan perbaikan – perbaikan serta adanya inovasi yang lebih terhadap kualitas layanan MKKuG.

SARAN

1. Diharapkan kegiatan rapat rutin maupun monitoring tentang Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan setiap semester secara terjadwal, agar pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan periode semester I dan Semester II tiap tahunnya dapat berjalan lancar.
2. Diharapkan pertanyaan pada aspek prosedur pelayanan yang memiliki pernyataan negatif dirubah menjadi pertanyaan dengan pernyataan positif karena jika tidak didampingi saat pengisian kuisioner akan mempengaruhi hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER PELAYANAN

UNIT PELAYANAN: PTSP PUSAT

BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA

TAHUN 2022

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	
1	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
2	3.0	3.0	3.5	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
3	3.5	3.0	3.5	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	-
4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
5	3.0	3.0	3.5	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
6	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
7	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
8	4.0	4.0	3.5	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
9	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
10	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
11	4.0	4.0	3.5	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
12	3.0	3.0	3.0	3.5	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
13	3.0	3.0	3.0	3.5	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
14	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
15	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
16	3.0	3.0	3.0	3.5	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
17	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
18	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
19	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
20	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
21	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
22	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
23	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
24	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
25	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
26	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
27	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
28	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
29	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
30	4.0	4.0	4.0	3.25	3.0	4.0	3.25	3.5	4.0	3.5	3.0	3.5	-
31	4.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
32	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
33	3.5	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
34	3.25	3.3	2.5	2.5	3.5	4.0	3.5	3.5	3.5	4.0	3.5	3.5	-

[illegible]

75	3.5	3.6	3.5	3.0	3.5	3.5	3.75	3.5	3.5	4.0	3.5	3.5	-
76	3.5	3.5	2.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
77	3.75	4.0	3.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
78	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
79	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
80	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
81	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
82	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
83	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
84	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
85	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
86	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
87	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
88	4.0	3.6	4.0	3.5	4.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	4.0	-
89	3.75	3.7	3.5	3.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.5	4.0	-
90	4.0	3.5	4.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
91	4.0	3.7	4.0	4.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
92	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
93	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
94	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
95	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
96	3.5	3.5	3.0	3.0	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.0	3.0	3.5	-
97	3.5	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
98	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
99	4.0	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
100	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
101	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
102	2.5	2.6	3.0	3.0	3.0	2.5	2.75	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	-
103	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.5	-
104	3.75	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.5	4.0	-
105	3.75	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.5	4.0	-
106	3.75	3.5	2.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
107	3.5	3.5	2.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
108	3.5	3.5	2.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
109	3.5	3.5	2.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
110	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
111	2.5	2.6	2.5	2.75	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	3.0	3.0	-
112	3.5	3.1	2.5	3.0	3.0	3.5	3.25	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	-
113	3.5	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
114	3.5	3.4	3.5	3.25	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-

115	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
116	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
117	3.0	3.0	2.5	3.5	3.0	3.0	3.25	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	-
118	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
119	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
120	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
121	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
122	3.5	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
123	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
124	3.25	3.5	2.5	3.0	2.5	3.5	3.75	4.0	3.5	3.5	3.5	3.5	-
125	3.75	3.5	2.5	3.5	2.5	3.5	3.75	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
126	4.0	4.0	2.5	4.0	2.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
127	3.5	3.5	4.0	3.75	4.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
128	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
129	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
130	3.5	3.5	3.0	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
131	3.5	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
132	4.0	4.0	3.5	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
133	3.5	3.4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	-
134	3.5	3.5	3.0	3.5	3.5	3.0	3.25	3.5	3.5	3.0	3.5	3.0	-
135	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
136	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
137	4.0	4.0	3.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
138	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
139	3.0	3.1	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.5	3.5	3.0	3.5	3.5	-
140	3.5	4.0	3.5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
141	3.5	3.5	2.5	3.5	3.0	3.5	3.5	3.0	3.0	3.5	3.5	3.5	-
142	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
143	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	-
Jumlah Nilai/Unsur	525.75	521.7	504.5	516.5	515.0	521.5	521.5	520.5	521.0	520.5	520.0	522.0	-
NRR Unsur	3.68	3.65	3.53	3.61	3.6	3.65	3.65	3.64	3.64	3.64	3.64	3.65	-
NRR Tertimbang Unsur	0.31	0.3	0.29	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	0.3	*)3.6
IKM Unit Kerja Pelayanan Publik													**)90.0

Keterangan :

U1 - U2 = Unsur-unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata - Rata

IKM = Indeks Kepuasan MASYARAKAT

*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

**) = Jumlah NRR Tertimbang X 25

NRR tertimbang per unsur = NRR NRR per unsur X 0,083

IKM UNIT PELAYANAN

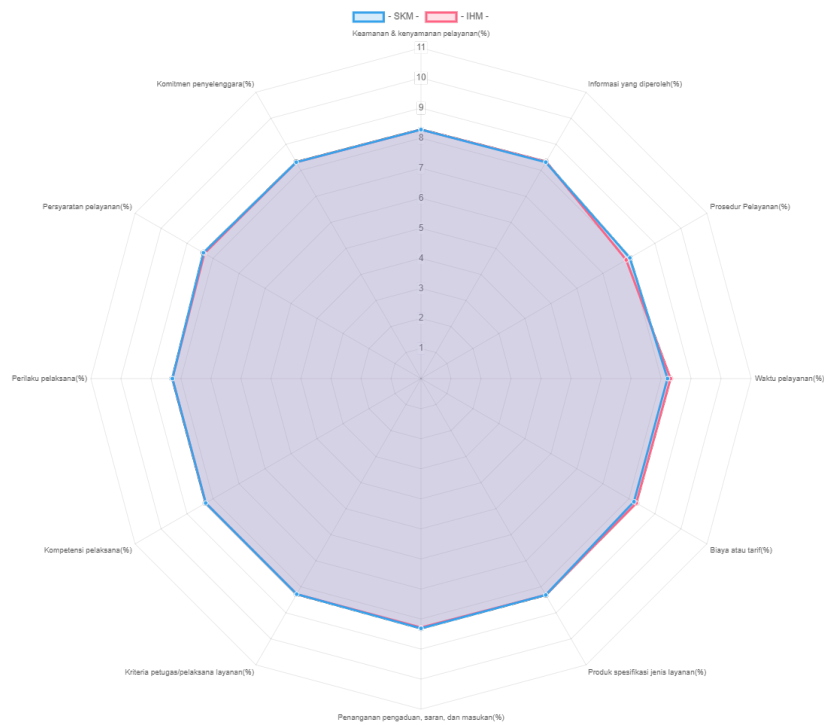
Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) = 81,26 - 100,00

B (Baik) = 62,51 - 81,25

C (Kurang Baik) = 43,76 - 62,50

D (Tidak Baik) = 25 - 43,75



NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
1	Persyaratan pelayanan	3.68
2	Informasi yang diperoleh	3.65
3	Prosedur Pelayanan	3.53
4	Waktu pelayanan	3.61
5	Biaya atau tarif	3.6
6	Produk spesifikasi jenis layanan	3.65
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.65
8	Kriteria petugas/pelaksana layanan	3.64
9	Kompetensi pelaksana	3.64
10	Perilaku pelaksana	3.64
11	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3.64
12	Komitmen penyelenggara	3.65

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN: PTSP PUSAT
BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA
TAHUN 2022

NILAI IKM	NAMA PELAYANAN:
90.0	RESPONDEN JUMLAH : 143 ORANG JENIS KELAMIN : L = 108 ORANG/P = 35 ORANG PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG : SMP = 0 ORANG : SMA = 10 ORANG : D1/D2/D3 = 78 ORANG : D4/S1 = 52 ORANG : S2 ke atas = 3 ORANG PERIODE SURVEI : 31-01-2022 s.d. 05-10-2022
MUTU PELAYANAN	
A	
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT	