

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuisisioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	15

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaannya mewajibkan penyelenggara untuk melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan konsep pembangunan berkelanjutan, pelibatan masyarakat menjadi penting. Pelibatan masyarakat juga dapat membantu kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran.

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dibuat sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012. Pedoman ini memungkinkan penyelenggara pelayanan publik untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Survei perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengguna layanan publik menilai layanan yang diberikan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat sebagai salah satu penyedia layanan Informasi dan/atau Jasa Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil SKM merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan mengembangkan metode pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, data akan akurat dan menyeluruh.

Survei ini akan digunakan sebagai referensi dan evaluasi bagi penyelenggara layanan publik untuk melakukan perbaikan terus-menerus untuk mencapai kualitas layanan prima segera. Harapannya atas hak-hak warga negara akan terpenuhi dengan pelayanan prima.

## **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 Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 dilakukan secara mandiri pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner daring di website [ptsp.bmkg.go.id](http://ptsp.bmkg.go.id). Kuesioner terdiri atas 20 (dua puluh) pertanyaan yang mewakili 9 (sembilan) unsur 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, kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), antara lain :

1. **Persyaratan Pelayanan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan .
3. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. **Biaya atau tarif** adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.
6. **Kompetensi pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan** adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan daran dan masukan.
9. **Sarana dan prasarana** yang terdiri dari Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,

pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara daring oleh responden melalui website [ptsp.bmkg.go.id](http://ptsp.bmkg.go.id). Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari – November 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari – November 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

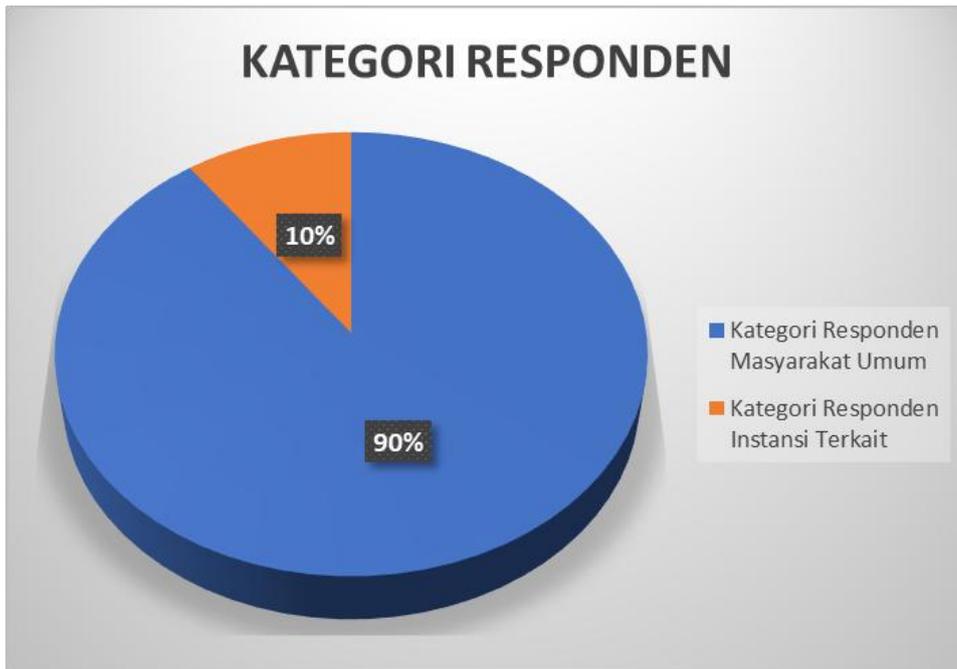
Responden merupakan masyarakat yang mengajukan permohonan Informasi dan/ atau Jasa Kalibrasi, Penggunaan Alat dan Konsultasi Meteorologi, Klimatologi, Geofisika, ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu BMKG Pusat. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 319 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.a Daftar Responden Survey Kepuasan Masyarakat Unit PTSP BMKG Pusat

Parameter		Jumlah
Kategori Responden	Masyarakat Umum	287
	Instansi Terkait	32
Jenis Kelamin	Laki-laki	240
	Perempuan	79
Pendidikan	SD ke bawah	1
	SLTP	10
	SLTA	27
	D1/D2/D3	141
	D4/S1	135
	S2 ke atas	5
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	22
	Peneliti/Dosen	13
	Pegawai Swasta	189
	PNS/TNI/Polri	28
	Wiraswasta	52
	BUMN/D	15
	Lainnya	0
Umur	< 21	1
	21 - 30	69
	31 - 40	192
	41 - 50	47
	> 50	10

Berdasarkan Tabel 1.a, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki- laki sebanyak 240 orang dan perempuan sebanyak 79 orang. Dari segi usia, responden berusia 21-30 tahun sebanyak 69 orang, usia 31 – 40 tahun sebanyak 192 orang, usia 41-50 tahun sebanyak 47 orang dan usia >50 tahun hanya 10 orang. Responden yang berpendidikan

SD kebawah sebanyak 1 orang, SLTP sebanyak 10 orang, SLTA sebanyak 27 orang, D1/D2/D3 sebanyak 141 orang, D4/S1 sebanyak 135, S2 ke atas sebanyak 5 orang. Dari segi profesi responden yang merupakan pelajar atau mahasiswa sebanyak 22 orang, yang berprofesi sebagai Dosen/Peneliti sebanyak 13 orang, pegawai swasta sebanyak 189 orang, yang berprofesi sebagai PNS atau TNI atau POLRI sebanyak 28 orang, yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 52 orang, yang berprofesi sebagai pegawai BUMN/D sebanyak 15 orang.

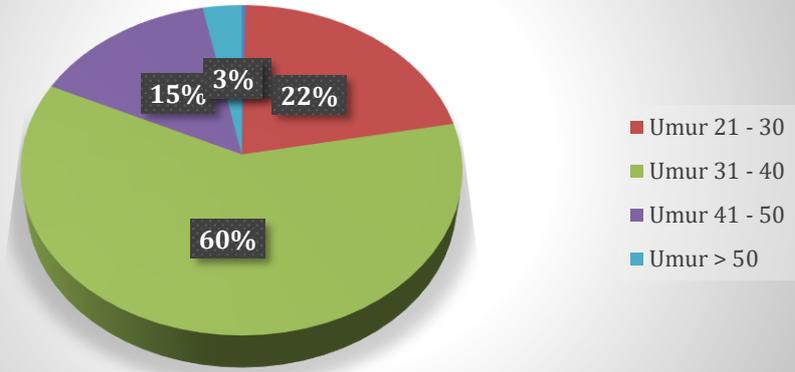


Gambar 1.a. Grafik Gambaran Umum Responden



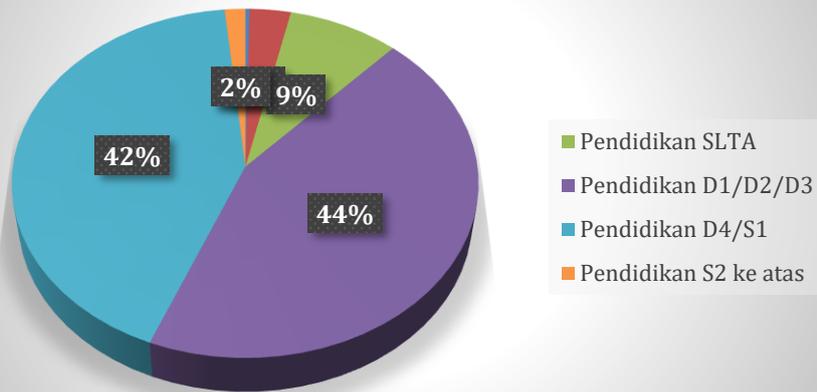
Gambar 1.b. Grafik Responden berdasarkan Kategori Jenis kelamin

### KATEGORI USIA RESPONDEN



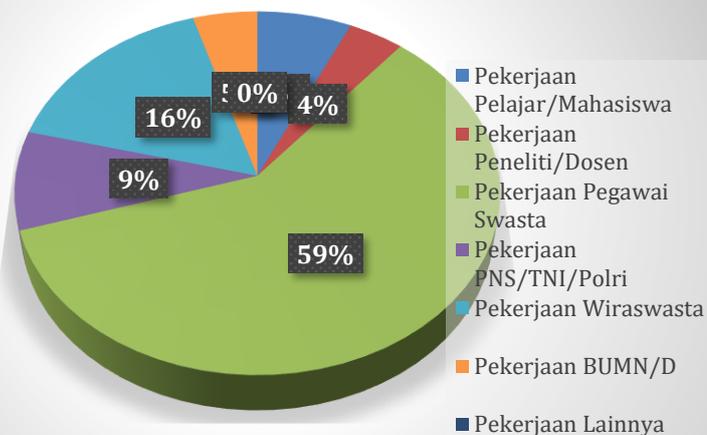
Gambar 1.b. Grafik Responden berdasarkan Kategori Usia Responden

### KATEGORI PENDIDIKAN RESPONDEN



Gambar 1.b. Grafik Responden berdasarkan Kategori Pendidikan Responden

### KATEGORI PEKERJAAN RESPONDEN



Gambar 1.b. Grafik Responden berdasarkan Kategori Pekerjaan Responden

### 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per Unsur</b>	3.63	3.65	3.59	3.54	3.59	3.61	3.56	3.62	3.59
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	89,1 (A atau Sangat Baik)								



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 3.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data terlihat bahwa nilai Survey Kepuasan Masyarakat pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat sudah masuk ke dalam kategori **Sangat Baik** untuk semua unsur yang dinilai. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan nilai Survey Kepuasan Masyarakat dari penilaian Tahun 2023. Namun nilai terendah dari nilai semua unsur yaitu nilai untuk unsur Biaya atau Tarif sebesar 3.54. Dalam hal ini untuk biaya atau Tarif yang diberikan sesuai dengan Tarif PNBPN yang berlaku di Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 2018.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/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 :

- Pengguna layanan sering menanyakan terkait progres layanan yang diajukan, namun tindak lanjut secara langsung telah dilakukan oleh petugas layanan yaitu dengan menyampaikan status permohonan yang diajukan ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat.
- Pengguna layanan juga sering menanyakan terkait cara mengunduh dokumen layanan di website dan hal tersebut ditindaklanjuti oleh petugas layanan yaitu dengan cara menjelaskan tahapan mengunduh dokumen layanan tersebut melalui media whatsapp, email maupun telepon.

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

- Permohonan yang diajukan oleh pengguna layanan sudah secara daring (online) melalui website, namun dalam untuk status permohonan masih belum detail sehingga pelanggan masih harus menanyakan kepada petugas layanan melalui media whatsapp, email, maupun menu pengaduan di website.
- Dokumen layanan yang diterbitkan sesuai dengan permohonan yang diajukan sudah tersedia di akun website pelanggan dan bisa diunduh langsung apabila dokumen sudah tersedia, namun pelanggan masih banyak yang kesulitan dalam mengunduh dokumen layanan tersebut sehingga perlu diberikan penjelasan.

### 3.3 Rencana Tindak Lanjut

Dari beberapa kendala tersebut telah ada beberapa tindak lanjut yang telah dilakukan yaitu pengembangan website sehingga website bisa lebih mudah digunakan oleh pengguna layanan. Hasil dari pengembangan website akan bisa digunakan oleh pengguna layanan mulai tahun 2025. Selain pengembangan website yang telah dilakukan tahun 2024 dan akan diaplikasikan di tahun 2025, perlu juga ada sosialisasi terkait perubahan yang berlaku pada website ptsp tersebut.

Kegiatan sosialisasi perubahan website ptsp tersebut akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tahun 2025. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dan pengaduan pelanggan dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Mengaplikasikan hasil pengembangan website kepada pengguna layanan	√				Tim Database
		Memberikan sosialisasi terkait perubahan website ptsp kepada pengguna layanan melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik	√				Tim PTSP
2	Biaya atau tarif	Perubahan PP PNBPN Nomor 47 tahun 2018	√	√			Tim Rencana dan Tarif dan Tim Perundang-undangan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BMKG Pusat, secara umum mengalami peningkatan dari tahun 2024 ;
- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BMKG Pusat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.1;
- Unsur Biaya atau Tarif memiliki nilai terendah yaitu 3,54 ;
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana yaitu 92,25 .

Jakarta, 16 Desember 2024  
Plt.Kepala Biro Hukum, Humas dan Organisasi

Mohamad Muslihuddin, SH, MH  
NIP. 197407101999031001

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

The screenshot shows a web browser window with the URL `eskm.bmkg.go.id/survey/1/0/1/2024-02/2024/0`. The page title is "Indeks Kepuasan Masyarakat PTSP PUSAT". A light blue modal box with the title "PESAN !!!" is centered on the screen, containing the text "ANDA AKAN MENGISI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PTSP PUSAT". The background form is partially obscured but shows fields for "Nama\*", "NIK", "Umur\*", "Pekerjaan\*", "Koresponden\*", and "Foto Identitas/Responden".

The screenshot shows the same web survey form, now filled out. The fields are as follows:

- Nama\***: Anggie Siregar
- Jenis Kelamin\***: Laki-laki
- Pendidikan\***: D1/D2/D3
- NIK**: Nomor Induk Kependudukan
- Umur\***: 33
- Pekerjaan\***: Pegawai Swasta
- Koresponden\***: Masyarakat Umum
- Foto Identitas/Responden**: Choose File | Anggie siregar 33.png

Below the form, there is a section titled "JENIS LAYANAN YANG DIPILIH" (Types of Services Chosen). Under the sub-heading "METEOROLOGI", there are five checkboxes, all of which are currently unchecked:

- 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	
<input type="checkbox"/>	Prakiraan musim
<input type="checkbox"/>	Informasi iklim khusus
<input type="checkbox"/>	Analisis dan prakiraan curah hujan bulanan/dasarian
<input type="checkbox"/>	Tren curah hujan
<input type="checkbox"/>	Informasi kualitas udara
<input type="checkbox"/>	Analisis iklim ekstrim
<input type="checkbox"/>	Informasi iklim terapan (peta potensi energi baru terbarukan, informasi potensi DBD, dst)
<input type="checkbox"/>	Informasi perubahan iklim (keterpaparan dan/atau proveksi)
<input type="checkbox"/>	Pengambilan dan pengujian sampel parameter iklim dan kualitas udara(laboratorium)
GEOFISIKA	
<input type="checkbox"/>	Informasi gempabumi dan peringatan dini tsunami
<input type="checkbox"/>	Peta seismisitas
<input type="checkbox"/>	Informasi tanda waktu(hilal dan gerhana)
<input checked="" type="checkbox"/>	Informasi geofisika potensial(gravitasi, magnet bumi, dan hari guruh/petir)
<input type="checkbox"/>	Peta rendaman tsunami
<input type="checkbox"/>	Informasi seismologi teknik(shake map)(peta mikrozonasi dan percepatan tanah)
INSTRUMENTASI	
<input type="checkbox"/>	Data meteorologi, klimatologi, dan geofisika(suhu, curah hujan, angin, dan grid)
<input type="checkbox"/>	Kalibrasi (peralatan MKG)
<input type="checkbox"/>	Konsultasi(untuk penerapan informasi khusus MKG)
<input type="checkbox"/>	Sewa peralatan MKG

<input type="checkbox"/>	Analisis iklim ekstrim
<input type="checkbox"/>	Informasi iklim terapan (peta potensi energi baru terbarukan, informasi potensi DBD, dst)
<input type="checkbox"/>	Informasi perubahan iklim (keterpaparan dan/atau proveksi)
<input type="checkbox"/>	Pengambilan dan pengujian sampel parameter iklim dan kualitas udara(laboratorium)
GEOFISIKA	
<input type="checkbox"/>	Informasi gempabumi dan peringatan dini tsunami
<input type="checkbox"/>	Peta seismisitas
<input type="checkbox"/>	Informasi tanda waktu(hilal dan gerhana)
<input checked="" type="checkbox"/>	Informasi geofisika potensial(gravitasi, magnet bumi, dan hari guruh/petir)
<input type="checkbox"/>	Peta rendaman tsunami
<input type="checkbox"/>	Informasi seismologi teknik(shake map)(peta mikrozonasi dan percepatan tanah)
INSTRUMENTASI	
<input type="checkbox"/>	Data meteorologi, klimatologi, dan geofisika(suhu, curah hujan, angin, dan grid)
<input type="checkbox"/>	Kalibrasi (peralatan MKG)
<input type="checkbox"/>	Konsultasi(untuk penerapan informasi khusus MKG)
<input type="checkbox"/>	Sewa peralatan MKG
HUMAS	
<input type="checkbox"/>	Kunjungan

SELANJUTNYA

UNSUR PELAYANAN

NO	RINCIAN PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN				HARAPAN KONSUMEN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
<b>A</b>	<b>Persyaratan pelayanan</b> adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif								
	1 Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas	<input type="radio"/>							
	2 Persyaratan pelayanan mudah dan dipenuhi	<input type="radio"/>							
<b>B</b>	<b>Informasi yang diperoleh</b> adalah informasi atas pelayanan publik yang tersedia								
	3 Dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari	<input type="radio"/>							
	4 Mudah diakses	<input type="radio"/>							
	5 Mudah dipahami	<input type="radio"/>							
	6 Akurat	<input type="radio"/>							
	7 Ketersediaan jenis data dan informasi	<input type="radio"/>							
<b>C</b>	<b>Prosedur pelayanan</b> adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima pelayanan								
	8 Alur pelayanan jelas dan sederhana	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
	9 Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN <b>"Mohon diperhatikan dengan seksama"</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
<b>D</b>	<b>Waktu pelayanan</b> adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan								
	10 Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas	<input type="radio"/>							
	11 Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu	<input type="radio"/>							
<b>E</b>	<b>Biaya atau tarif</b> adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan								
	12 Biaya pelayanan jelas dan terbuka	<input type="radio"/>							

<b>E</b>	<b>Biaya atau tarif</b> adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan								
	12 Biaya pelayanan jelas dan terbuka	<input type="radio"/>							
<b>F</b>	<b>Produk spesifikasi jenis layanan</b> adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan								
	13 Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas	<input type="radio"/>							
<b>G</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b> adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan saran dan masukan								
	14 Sarana pengaduan/keuhan pelayanan publik tersedia	<input type="radio"/>							
	15 Prosedur dan tindak lanjut penanganan pengaduan jelas	<input type="radio"/>							
<b>H</b>	<b>Kriteria petugas/pelaksana layanan</b> adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan								
	16 Keberadaan petugas pelayanan jelas	<input type="radio"/>							
<b>I</b>	<b>Kompetensi pelaksana</b> adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian keterampilan, dan pengalaman								
	17 Petugas sigap, ahli, dan cekatan	<input type="radio"/>							
<b>J</b>	<b>Perilaku pelaksanaan</b> adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan								
	18 Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik dan bertanggungjawab	<input type="radio"/>							
<b>K</b>	<b>Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan</b> yaitu tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan								
	19 Sarana dan prasarana pelayanan aman, nyaman, dan mudah dijangkau	<input type="radio"/>							
<b>L</b>	<b>Komitmen penyelenggara</b> layanan dalam pelayanan publik								
	20 Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik	<input type="radio"/>							

SIMPAN

## 2. Hasil Olah Data SKM

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
<b>PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER PELAYANAN</b>													
<b>UNIT PELAYANAN:PTSP PUSAT</b>													
<b>BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA</b>													
<b>TAHUN 2024</b>													
<b>NO</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>												
<b>RESPO</b>	<b>U1</b>	<b>U2</b>	<b>U3</b>	<b>U4</b>	<b>U5</b>	<b>U6</b>	<b>U7</b>	<b>U8</b>	<b>U9</b>				
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3				
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
11	4	3	3	3	4	3	3	3	4				
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
14	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
15	3	4	3	3	3	3	3	4	3				
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4				
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3				

**1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**  
**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**  
**Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Periode 2023**



**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA**  
**TAHUN 2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	3.59	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.61	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.36	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.37	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.60	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.58	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.54	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat	v				Tim PTSP
		Pemeliharaan website PTSP supaya lebih mudah digunakan oleh pengguna	v	v	v	v	Tim Database
2	Biaya atau Tarif PNBP	Melakukan evaluasi terhadap PP PNBP		v			Tim Perundang-undangan

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Melakukan evaluasi terhadap Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat	Sudah	Untuk menyamakan persepsi dengan pengguna layanan terkait waktu pelayanan maka kami melakukan evaluasi standar pelayanan melalui kegiatan Forum Konsultasi Publik pada tanggal 29 Februari 2024		Kegiatan Forum Konsultasi Publik diselenggarakan secara luring dengan melibatkan 6 unsur masyarakat. Tantangan yang dihadapi dalam kegiatan ini adalah ketika peserta memberikan rekomendasi terkait penyelesaian produk layanan yang dianggap cukup lama, namun setelah kami jelaskan tahapan-tahapan yang diperlukan dalam melakukan pengolahan informasi serta dasar hukum terkait waktu penyelesaian layanan kepada peserta FKP, mereka dapat memahami dan menyetujui.

2	Pemeliharaan website PTSP supaya lebih mudah digunakan oleh pengguna	Sudah	Untuk lebih memudahkan dan mempercepat pelayanan maka tim website melakukan pengembangan website supaya lebih <i>user friendly</i>		
	Pembuatan aplikasi PTSP berbasis Android/IOS	Sudah	Untuk mempercepat dan mempermudah pengguna dalam mengajukan permohonan melalui website maka dilakukan pengembangan aplikasi PTSP berbasis Android/IOS untuk		

			memudahkan pelanggan dalam mengajukan permohonan		
3	Perubahan Peraturan Peraturan Pemerintah Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	Sedang dalam proses	Perubahan Peraturan Peraturan Pemerintah Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sudah dimulai sejak tahun 2022 dan sampai saat ini masih dalam proses pembahasan		Dalam proses perumusan perubahan Peraturan Pemerintah Tentang tarif PNBP terhambat karena adanya Kedeputian baru di BMKG sehingga akan ada tambahan jenis layanan baru

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)
2. Tidak ada rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti namun saja proses tindaklanjutnya belum selesai karena beberapa alasan, yaitu:
  - Proses pembahasan Perubahan Peraturan Pemerintah tentang tarif PNBP di internal BMKG perlu mendapatkan masukan dari Sekretariat Utama dan Kedeputian Teknis
  - Proses pembahasan Perubahan Peraturan Pemerintah tentang tarif PNBP di internal BMKG perlu mendapatkan masukan dari Dirjen Jenderal Anggaran PNBP, Kementerian Keuangan
  - Proses pembahasan Perubahan Peraturan Pemerintah tentang tarif PNBP di internal BMKG perlu diharmonisasi oleh Kementerian Hukum dan HAM

Jakarta, 27 Desember 2024  
KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

MOHAMAD MUSLIHUDDIN, SH, MH  
NIP. 197407101999031001