



LAPORAN PELAKSANAAN DAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
BMKG

2023

www.ptsp.bmkg.go.id

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
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
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).....	9
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas Pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat sebagai salah satu penyedia layanan Informasi dan/ atau Jasa Meteorologi Klimatologi dan Geofisika, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dan Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan 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 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 dilakukan secara mandiri pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring di eskm.bmkg.go.id yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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, kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner 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** : 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring oleh responden melalui website eskm.bmkg.go.id. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4.2 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari – Desember 2023

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2023
2.	Pengumpulan Data	Januari – Desember 2023
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

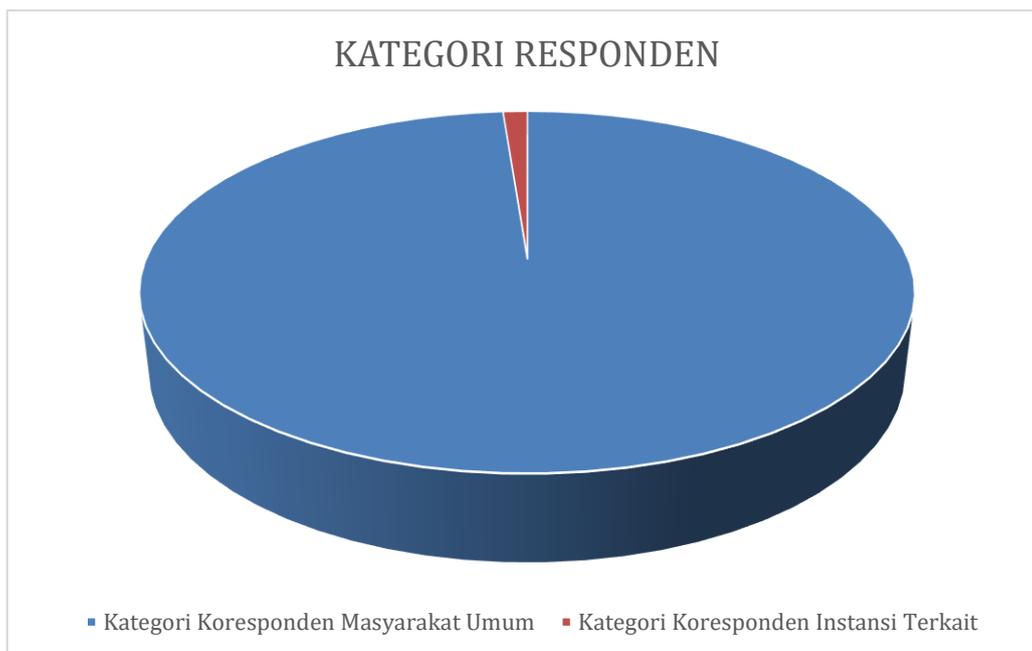
3.1 Jumlah Responden SKM

Responden merupakan masyarakat yang mengajukan permohonan Informasi Meteorologi, Klimatologi, Geofisika, dan Jasa Kalibrasi serta penggunaan Alat MKG ke Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat. Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 165 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

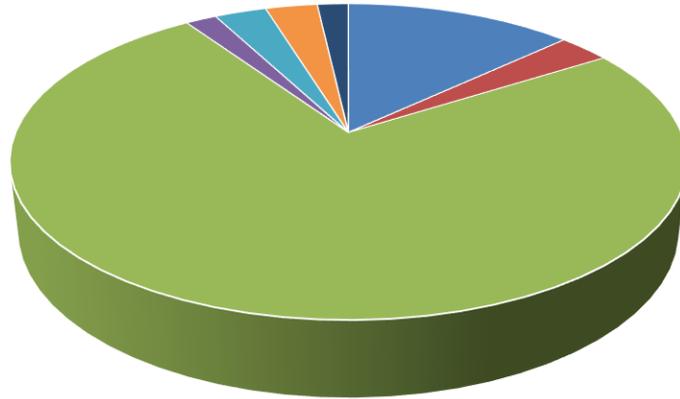
Parameter		Jumlah
Kategori Koresponden	Masyarakat Umum	163
	Instansi Terkait	2
Jenis Kelamin	Laki-laki	114
	Perempuan	51
Pendidikan	SD ke bawah	0
	SLTP	0
	SLTA	23
	D1/D2/D3	50
	D4/S1	90
	S2 ke atas	7
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	22
	Peneliti/Dosen	5
	Pegawai Swasta	126
	PNS/TNI/Polri	3
	Wiraswasta	5
	BUMN/D	5
	Lainnya	3
	Umur	< 21
	21 - 30	36
	31 - 40	87

	41 - 50	34
	> 50	8

Berdasarkan Tabel 1.a, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki- laki sebanyak 114 orang dan perempuan sebanyak 51 orang. Dari segi usia, responden berusia 21-30 tahun sebanyak 36 orang, usia 31 – 40 tahun sebanyak 87 orang, usia 41-50 tahun sebanyak 34 orang dan usia >50 tahun hanya 8 orang. Responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 23 orang, D1/D2/D3 sebanyak 50 orang, D4/S1 sebanyak 90, S2 ke atas sebanyak 7 orang Responden umumnya berprofesi pegawai swasta sebanyak 126 orang, pelajar/ mahasiswa sebanyak 22 orang, peneliti/dosen sebanyak 5 orang, wiraswasta sebanyak 5 orang, BUMN/D sebanyak 5 orang dan profesi lainnya sebanyak 3 orang.

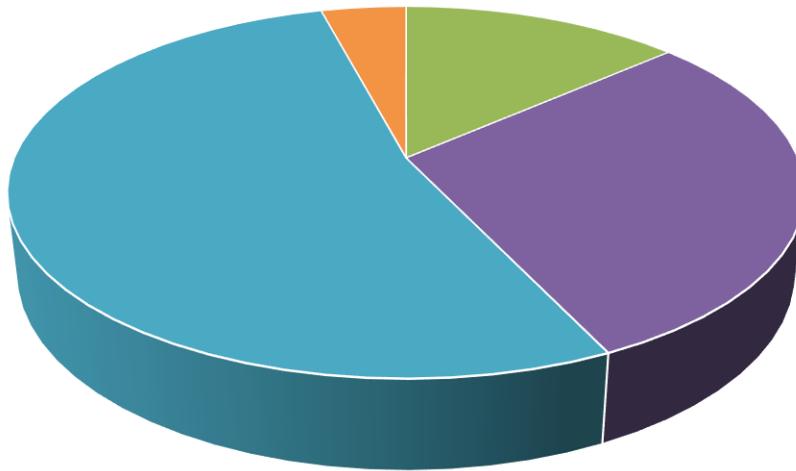


KATEGORI PEKERJAAN RESPONDEN

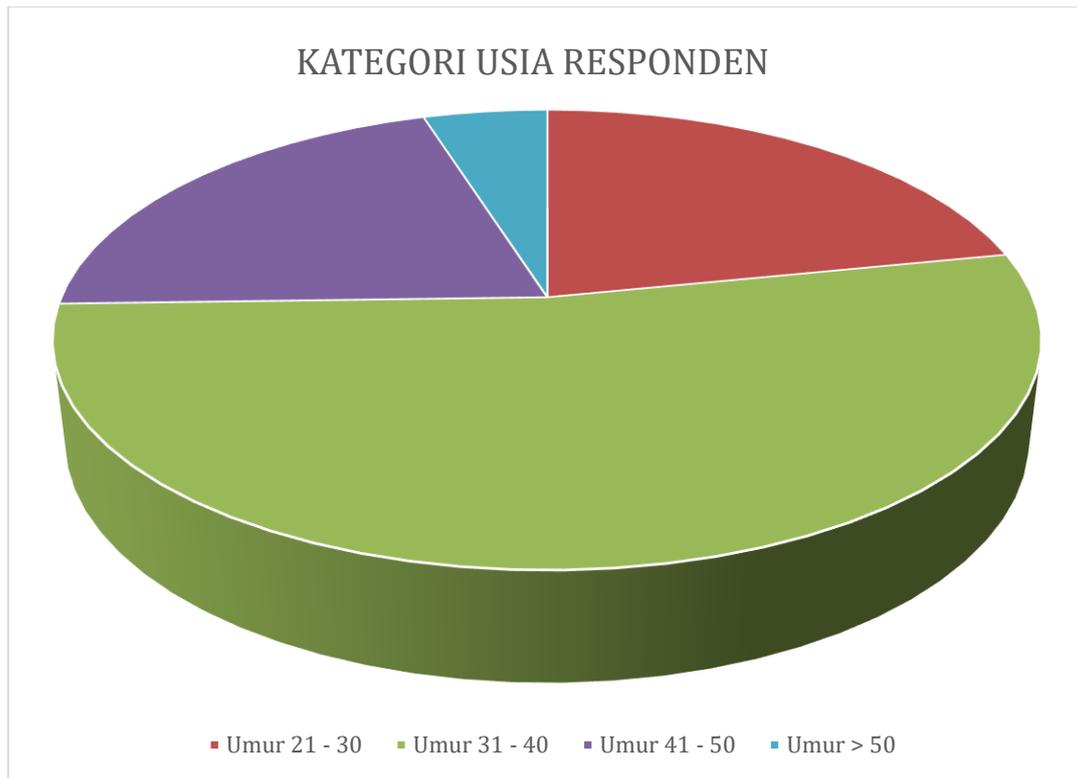


- Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa
- Pekerjaan Pegawai Swasta
- Pekerjaan Wiraswasta
- Pekerjaan Lainnya
- Pekerjaan Peneliti/Dosen
- Pekerjaan PNS/TNI/Polri
- Pekerjaan BUMN/D

KATEGORI PENDIDIKAN RESPONDEN



- Pendidikan SLTA
- Pendidikan D1/D2/D3
- Pendidikan D4/S1
- Pendidikan S2 ke atas



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

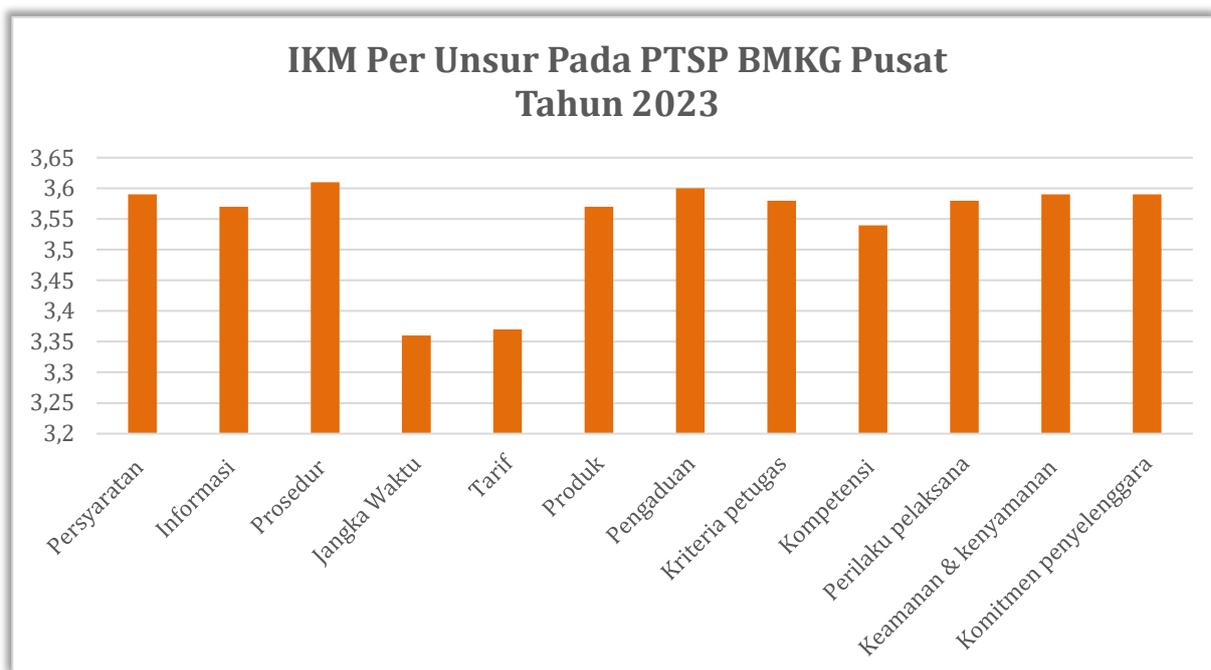
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	U10	U11	U12
IKM per Unsur	3.59	3.57	3.61	3.36	3.37	3.57	3.60	3.58	3.54	3.58	3.59	3.59
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	88.25 (A atau Sangat Baik)											

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan dan Biaya atau Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 3.36.
2. Ketujuh unsur lainnya mendapat nilai yang hampir sama yaitu 3.6

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 :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun dalam hal pengolahan dokumen informasinya membutuhkan waktu.
- Perlu ada sosialisasi terkait mengajukan permohonan secara online melalui web PTSP serta perlu ada perbaikan terhadap web agar lebih mudah digunakan oleh pemohon.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun dalam hal pengolahan dokumen informasinya membutuhkan waktu.
- Jenis layanan dan tarif PNBPN masih perlu ditinjau kembali, dan saat ini sedang dalam proses revidu dan usulan perubahan PP PNBPN.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Februari 2024. 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:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi terhadap Standar Pelayanan dengan melibatkan Masyarakat	√				Tim PTSP
		Pemeliharaan website PTSP supaya lebih mudah digunakan oleh pengguna	√	√	√	√	Tim Database
2	Biaya / Tarif PNB	Melakukan evaluasi terhadap PP PNB		√			Tim Perundang-Undangan

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu BMKG Pusat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88.3.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan biaya layanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan dan pengaduan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,6.

Jakarta, 15 Januari 2024
KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

MOHAMAD MUSLIHUUDDIN, SH, MH
NIP. 197407101999031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

eskm.bmkg.go.id/survey/1/0/1/2024-02/2024/0

Indeks Kepuasan Masyarakat
PTSP PUSAT

PESAN !!!

ANDA AKAN MENGISI SURVEI KEPUJUAN MASYARAKAT PTSP PUSAT

Nama*
Nama

NIK
Nomor Induk Kependudukan

Umur*
Umur

Pekerjaan*
Pekerjaan

Koresponden*
Masyarakat Umum

Foto Identitas/Responden
Choose File No file chosen

JENIS LAYANAN YANG DIPILIH

Indeks Kepuasan Masyarakat
PTSP PUSAT

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

JENIS LAYANAN YANG DIPILIH

METEOROLOGI	
<input type="checkbox"/>	Informasi cuaca publik (rutin, peringatan, dini cuaca, pasang surut air laut)
<input type="checkbox"/>	Informasi cuaca khusus (maritim, penerbangan, klaim asuransi)
<input type="checkbox"/>	Analisis cuaca (kecelakaan pesawat, kecelakaan kapal laut)
<input type="checkbox"/>	Informasi titik panas(hotspot)
<input type="checkbox"/>	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)
A	Persyaratan pelayanan 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	Informasi yang diperoleh 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"/>							
C	Prosedur pelayanan 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 "Mohon diperhatikan dengan seksama"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
D	Waktu pelayanan 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"/>							
E	Biaya atau tarif adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan								
	12 Biaya pelayanan jelas dan terbuka	<input type="radio"/>							

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

SIMPAN

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER PELAYANAN														
UNIT PELAYANAN:Informasi cuaca khusus (maritim, penerbangan, klaim asuransi)														
BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA														
TAHUN 2023														
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	4	-
2	3.5	3.4	3.5	2.75	3.5	3.5	3.5	3.5	4	4	4	4	3.5	-
3	3	3	2.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
4	3	2.8	3	2.5	2.5	2.5	3	2.5	2.5	3	3.5	3.5	3	-
5	4	3.9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
6	2.5	2.5	2.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
7	3.5	3.2	3.5	3.5	3.5	3	3	3	3	3	3	3	3	-
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
11	2.5	3.1	4	3.5	3.5	3.5	3.5	3	3	3	3	3	3	-
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
13	4	3.8	4	4	4	4	4	3.5	4	3.5	4	4	4	-
14	4	4	4	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	-
15	3	3	4	3	3	3.5	4	3	3	3	3	3	3	-
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
17	3	3	3.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
18	3	3	3.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
19	3	3	3.5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-
21	2.75	2.7	3	3	2	2	3	3	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	-
22	3	3.1	3.5	3	2.5	2.5	3	3.5	3	3.5	3.5	3.5	3.5	-

1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2022**



**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BADAN METEOROLOGI KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA
TAHUN 2022**

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 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.50	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.50	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.36	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.30	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.50	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.48	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.48	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.50	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.47	Sangat Baik

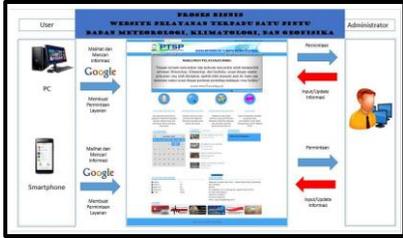
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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

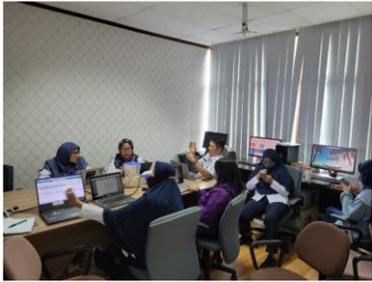
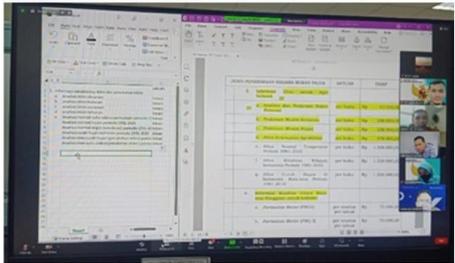
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Pembuatan website ptsp.bmkg.go.id untuk mempercepat proses administrasi serta proses penyampaian dokumen permohonan ke bagian pengolahan, karena sistemnya menjadi otomatis.	v	v	v	v	Pusat Database, Bidang Pengembangan Database
		Pengadaan Mesin Antrian			v	v	Bagian Hubungan Masyarakat
2	Biaya atau Tarif	Perubahan Peraturan Pemerintah Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)			v	v	Biro Perencanaan, Bagian Tarif dan Layanan
3	Sarana atau Prasarana	Renovasi ruang tunggu	v	v			Bagian Pemeliharaan dan Bagian Hubungan Masyarakat
		Renovasi ruang pelayanan	v	v			Bagian Pemeliharaan dan Bagian Hubungan Masyarakat
		Pembuatan Ruang Laktasi	v	v			Bagian Pemeliharaan dan Bagian Hubungan Masyarakat

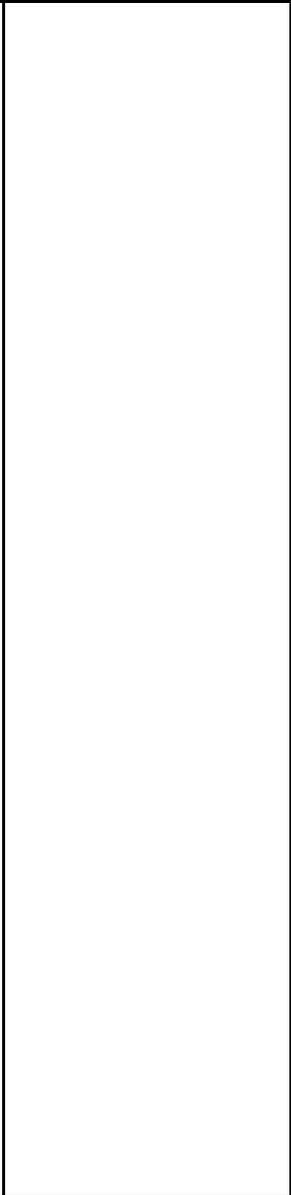
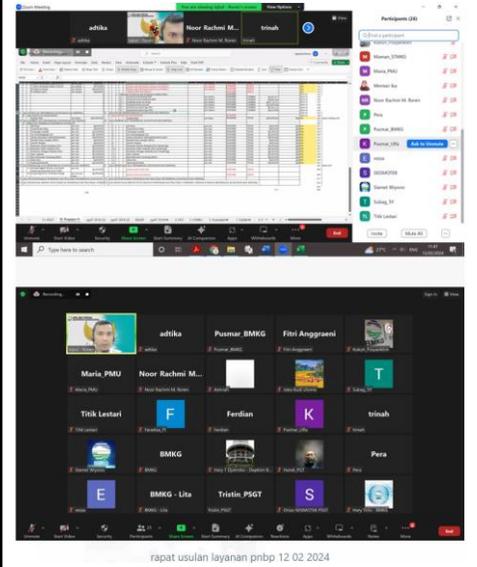
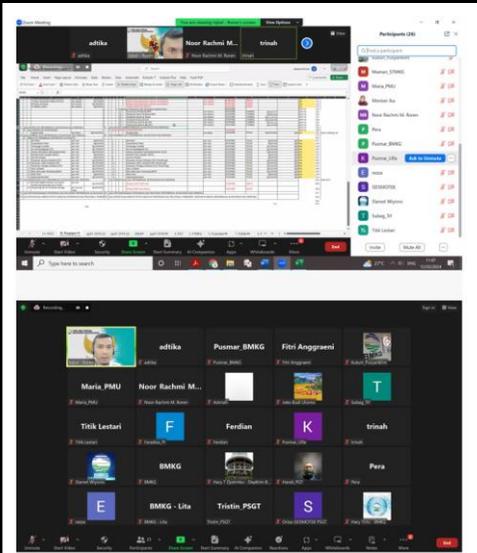
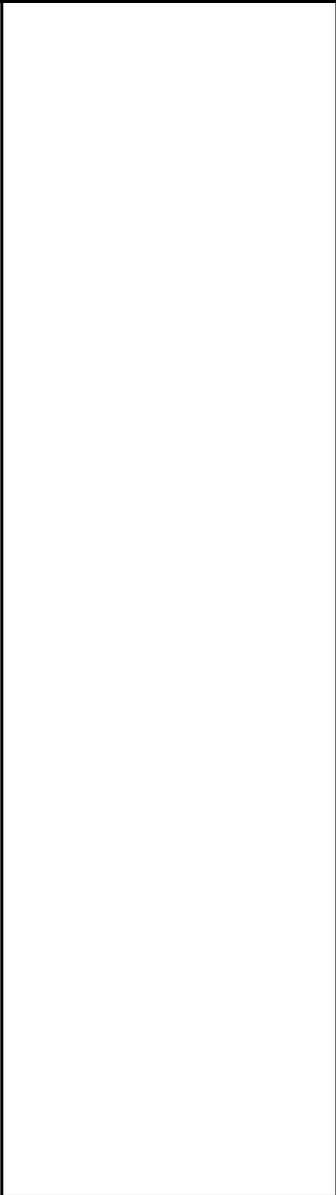
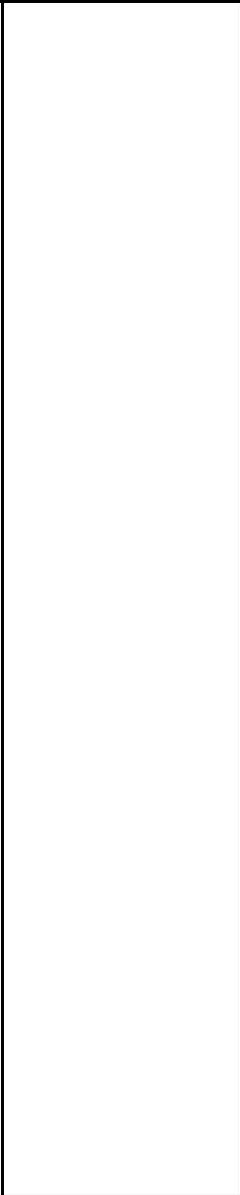
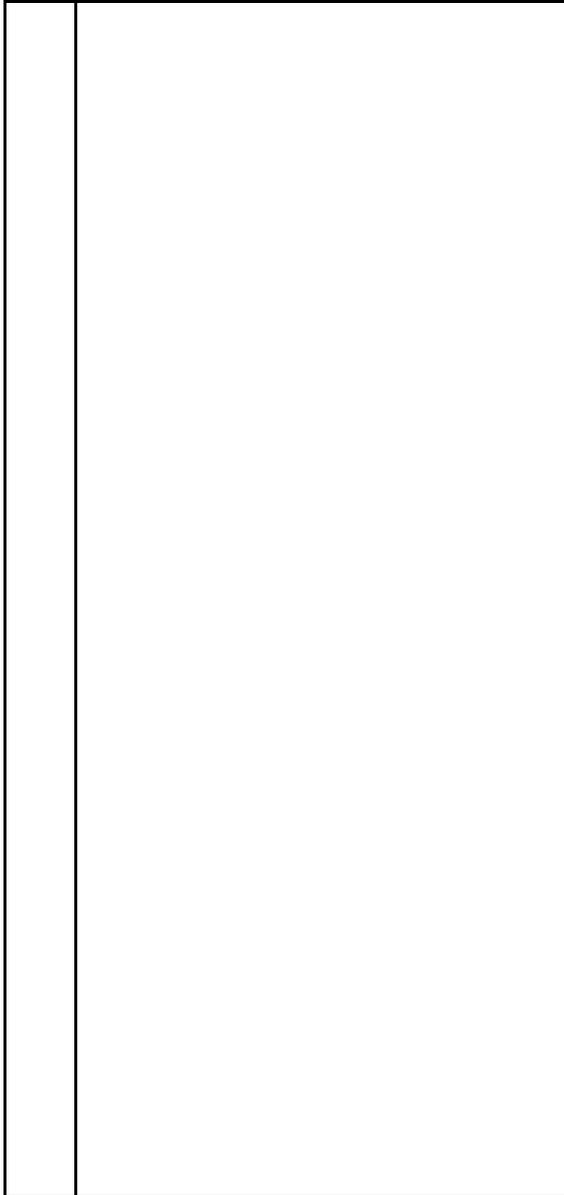
BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

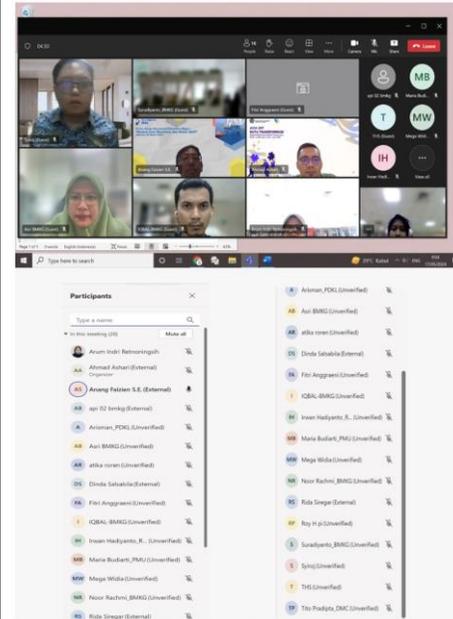
Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Pembuatan website ptsp.bmkg.go.id untuk mempercepat proses administrasi serta proses penyampaian dokumen permohonan ke bagian pengolahan, karena sistemnya menjadi otomatis.	Sudah	Untuk mempercepat waktu pelayanan, maka dibangun website pelayanan terpadu satu pintu oleh bagian pengembangan website, sehingga proses layanan bisa lebih cepat.	 	Dalam proses pembuatan website sedikit terhambat karena harus berkoordinasi dengan kedeputian yang berbeda-beda. Namun dapat teratasi dan website ptsp.bmkg.go.id sudah digunakan.
	Pengadaan Mesin Antrian	Sudah	Untuk mempercepat waktu pelayanan, maka disiapkan mesin antrian pelanggan, sehingga antrian bisa lebih		

2	Perubahan Peraturan Pemerintah Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)	Sedang dalam proses		  <p>ini workshop perhitungan tarif 13 Juli 2023 di holiday innn</p>  <p>Kegiatan reviu dengan Pusat Meteorologi Publik</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam proses perumusan perubahan Peraturan Pemerintah Tentang Tarif PNBP terhambat karena harus berkoordinasi dengan semua ke deputian teknis dan kementerian lain. • Terdapat hambatan pada saat perhitungan tarif baru, sehingga perlu konsultasi dengan Direktorat Jenderal PNBP, Kementerian keuangan • Hambatan selanjutnya adalah adanya penambahan ke deputian baru di BMKG yaitu Deputi
---	---	---------------------	--	---	---

				 <p>Kegiatan reviu dengan Pusat Layanan Iklim</p>  <p>Kegiatan reviu dengan Pusat Perubahan iklim dan Iklim Terapan</p>	<p>Modifikasi Cuaca, dimana DMC mengusulkan layanan baru untuk dimasukkan ke Rancangan PP PNBP yang baru,</p>
--	--	--	--	---	---





rapat penelaahan RPP 17 mei 2024



				 <p>Rapat koordinasi pembahasan layanan modifikasi cuaca antara BMKG dengan Kementerian Keuangan</p>	
3	Renovasi ruang tunggu	Sudah	Agar memberikan kenyamanan pelanggan maka sarana dan prasarana di pelayanan terpadu satu pintu diperbaharui	 <p>RUANG TUNGGU SEBELUM DIRENOVASI RUANG TUNGGU SESUDAH DI RENOVASI</p>	Dalam proses pengerjaan renovasi agak terhambat harus dikerjakan di hari libur karena agar tidak mengganggu kenyamanan pelanggan

	Renovasi ruang pelayanan	Sudah	Agar memberikan kenyamanan pelanggan maka sarana dan prasarana di pelayanan terpadu satu pintu diperbaharui		Dalam proses pengerjaan renovasi agak terhambat harus dikerjakan di hari libur karena agar tidak mengganggu kenyamanan pelanggan
	Pembuatan Ruang Laktasi dan Arena Bermain Anak	Sudah	Agar memberikan kenyamanan pelanggan maka sarana dan prasarana di pelayanan terpadu satu pintu ditambah	<p data-bbox="1339 596 1594 628">Foto Ruang Laktasi</p>  <p data-bbox="1339 818 1682 850">Foto Arena Bermain Anak</p> 	Dalam proses pengerjaan renovasi agak terhambat harus dikerjakan di hari libur karena agar tidak mengganggu kenyamanan pelanggan

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, 15 Desember 2023
KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

MOHAMAD MUSLIHUDDIN, SH, MH
NIP. 197407101999031001



BMKG

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG)
Jl. Angkasa I No.2 Kemayoran
Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10610
PO Box 3540 Jkt.