



# LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN

---

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BMKG JAKARTA

2023



# **LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN**

---

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BMKG JAKARTA

2023

## DAFTAR ISI

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB I .....</b>                                                 | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                           | <b>1</b>  |
| Latar Belakang .....                                               | 1         |
| Dasar Hukum.....                                                   | 1         |
| Maksud dan Tujuan.....                                             | 3         |
| Ruang Lingkup .....                                                | 3         |
| Unsur Pengaduan .....                                              | 4         |
| <b>BAB II.....</b>                                                 | <b>5</b>  |
| <b>KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN .....</b>                            | <b>5</b>  |
| 2.1 Mekanisme Pengaduan .....                                      | 5         |
| 2.2 Tim Pengelola .....                                            | 5         |
| 2.3 Waktu Pelaksanaan .....                                        | 5         |
| 2.4 Media Pengaduan .....                                          | 5         |
| 2.5 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.....               | 6         |
| <b>BAB III.....</b>                                                | <b>7</b>  |
| <b>HASIL DAN TINDAKLANJUT .....</b>                                | <b>7</b>  |
| 3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat .....                          | 7         |
| Tabel 1. Monitoring Pengaduan Januari – Desember Tahun 2023 .....  | 21        |
| Tabel 2. Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Pengaduan.....             | 22        |
| Grafik 1. Perbandingan Jumlah Pengaduan berdasarkan Jenisnya ..... | 22        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                | <b>23</b> |
| <b>PENUTUP.....</b>                                                | <b>23</b> |
| 4.1 Kesimpulan.....                                                | 23        |
| 4.2 Saran.....                                                     | 23        |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, PTSP BMKG Jakarta sebagai salah satu Penyelenggara Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan pelayanan jasa dan informasi MKG. Oleh karena itu PTSP BMKG Jakarta secara berkesinambungan berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Keterbukaan informasi merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggara negara dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan public yang mendukung tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Tidak menutup kemungkinan bahwa proses pelayanan yang dilaksanakan di PTSP BMKG Jakarta mengalami kendala yang mengakibatkan ketidakpuasan serta ketidaknyamanan masyarakat dalam proses penyelenggaraannya. Agar hal tersebut bisa segera diidentifikasi, peran serta masyarakat untuk menyampaikan/ melaporkan setiap kendala yang diketahuinya melalui sarana pengaduan layanan sangat diperlukan.

### **1.2 Dasar Hukum**

- 1) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191)
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pelayanan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika

- 6) Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2024 tentang Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 24 Nomor 25)
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726)
- 8) Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, Stasiun Meteorologi, Stasiun Klimatologi, dan Stasiun Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1371) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 6 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, Stasiun Meteorologi, Stasiun Klimatologi, dan Stasiun Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 857)
- 9) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1371)
- 10) Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 7 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja pada Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika
- 11) Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Laporan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan PNPB di ini adalah memberikan gambaran data dan informasi terkait jumlah penanganan pengaduan atas layanan jasa dan informasi MKG melalui website [ptsp.bmkg.go.id](http://ptsp.bmkg.go.id) yang dilaksanakan oleh unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Jakarta periode tahun 2023. Sedangkan tujuan dilaksanakannya kegiatan tersebut adalah:

- 1) Sebagai bahan monitoring dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk melalui sarana pengaduan PTSP BMKG Jakarta, serta
- 2) Sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan jasa dan informasi MKG terdapat keluhan yang harus segera ditindaklanjuti dan perlu perbaikan layanan pengaduan masyarakat kedepannya.

### **1.4 Ruang Lingkup**

Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh tim pengaduan PTSP BMKG Jakarta melalui berbagai saluran pengaduan yang tersedia sejak 1 Januari s.d 31 Desember 2023 sejumlah 110 pengaduan. Dan seluruh pengaduan yang masuk tersebut telah ditindaklanjuti dan selesai dengan baik di tahun 2023.

Ruang lingkup pengaduan masyarakat pada periode tahun 2023 tersebut meliputi:

- 1) Website dataonline
- 2) Ketidaknyamanan pelanggan
- 3) Komplain hasil layanan yang lama
- 4) Komplain hasil layanan yang tidak sesuai
- 5) Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim
- 6) Konsultasi pengajuan layanan data accelograph
- 7) Menanyakan progress permohonan
- 8) Menanyakan sertifikat kalibrasi
- 9) Permintaan revisi surat dokumen hasil

## 1.5 Unsur Pengaduan

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif\* adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) Kompetensi Pelaksana\*\* adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana\*\* adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Catatan:

\*Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

\*\*Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

## **BAB II**

### **KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN**

#### **2.1 Mekanisme Pengaduan**

Proses pelaksanaan Penanganan Pengaduan adalah sebagai berikut:

- i. Pemohon/ pengguna layanan menyampaikan pengaduan melalui website;
- ii. Tim pengaduan PTSP BMKG Jakarta mengecek pengaduan masuk dan melakukan verifikasi dan memfilter laporan untuk segera ditindaklanjuti;
- iii. Tim pengaduan PTSP BMKG Jakarta menindaklanjuti pengaduan;
- iv. Tim pengaduan PTSP BMKG Jakarta menjawab penyelesaian pengaduan dan diinput di website untuk disampaikan kepada pemohon/ pengguna layanan;
- v. Tim pengaduan PTSP BMKG Jakarta membuat laporan penyelesaian pengaduan.

#### **2.2 Tim Pengelola**

Tim pelaksana kegiatan Penanganan Pengaduan terhadap Layanan Jasa dan Informasi MKG di PTSP BMKG Jakarta masuk dalam Tim Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika berdasarkan penugasan Kepala Biro Hukum dan Organisasi BMKG Nomor: OT.01.00/003/KRH/II/2023 dan Nomor: B/OT.01.00/030/KRH/IX/2023.

#### **2.3 Waktu Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan kegiatan ini terhitung mulai bulan Januari hingga Desember 2023 sebagai upaya untuk mengakomodir semua laporan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti yang menyangkut permasalahan yang berkaitan dengan proses pelayanan jasa dan informasi MKG.

#### **2.4 Media Pengaduan**

Adapun media yang digunakan untuk melaksanakan penanganan pengaduan masyarakat di PTSP BMKG Jakarta yaitu melalui media telepon, whatsapp, email, website, kotak pengaduan atau bisa melalui SP4N-LAPOR! Sistem Pengelolaan



Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat.

## **2.5 Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Jakarta memiliki kewajiban untuk melaksanakan penanganan seluruh aduan dari masyarakat terkait pelayanan jasa dan informasi MKG yang dilayankan di unit PTSP BMKG Jakarta serta berkomitmen untuk menangani seluruh aduan masyarakat yang masuk ke saluran pengaduan yang ada. Secara umum, layanan pengaduan yang masuk dan ditindaklanjuti selama periode Januari s.d Desember 2023 sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

### BAB III

#### HASIL DAN TINDAKLANJUT

##### 3.1 Monitoring Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil monitoring pengaduan yang masuk pada periode 01 Januari s.d 31 Desember 2023 terdapat 110 aduan masyarakat yang masuk melalui website PTSP BMKG Jakarta yaitu:

| No | Waktu Pengaduan | Pelapor Pengaduan | Jenis Pengaduan                               | Tindak Lanjut                                                                  |
|----|-----------------|-------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2               | 3                 | 4                                             | 5                                                                              |
| 1  | 12 Januari 2023 | Effendie          | Menanyakan progress order                     | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi |
| 2  | 13 Januari 2023 | Muh. Farid Wajedy | Konsultasi pengajuan layanan data accelograph | Sudah dilayani email                                                           |
| 3  | 16 Januari 2023 | Year Johannes     | Permintaan revisi surat dokumen hasil         | Diberikan solusi 'Surat Keterangan Keterlambatan Layanan'                      |
| 4  | 16 Januari 2023 | Fendi Aji Muliana | Menanyakan progress order                     | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi |
| 5  | 17 Januari 2023 | Effendie          | Menanyakan progress order                     | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi |

|    |                 |                         |                           |                                                                                                              |
|----|-----------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6  | 20 Januari 2023 | Fendi Aji Muliana       | Menanyakan progress order | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 7  | 24 Januari 2023 | Rahmi fitri             | Menanyakan progress order | Dijelaskan cara mengunduh mandiri dokumen layanan yang sudah terbit di website                               |
| 8  | 24 Januari 2023 | Jessica Anggraini Hanum | Menanyakan progress order | Dijelaskan cara mengunduh mandiri dokumen layanan yang sudah terbit di website                               |
| 9  | 25 Januari 2023 | Fendi Aji Muliana       | Menanyakan progress order | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi                               |
| 10 | 25 Januari 2023 | Febrian Nurcahyo        | Menanyakan progress order | Dijelaskan kelengkapan dokumen syarat pengajuan permohonan                                                   |
| 11 | 25 Januari 2023 | Devi KartikaSari        | Menanyakan progress order | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 12 | 30 Januari 2023 | Fendi Aji Muliana       | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |

|    |                  |                             |                                                |                                                                                                              |
|----|------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | 07 Februari 2023 | Parindragala                | Komplain hasil layanan yang tidak sesuai       | Dijelaskan hasil sudah sesuai dengan permintaan pemohon                                                      |
| 14 | 09 Februari 2023 | Ramadhansyah Irsi Faliandra | Menanyakan progress order                      | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 15 | 10 Februari 2023 | Muh. Farid Wajedy           | Menanyakan progress order                      | Diberikan solusi berkontak dengan bagian Hubungan Pers dan Media                                             |
| 16 | 11 Februari 2023 | Hilmi Tito Shalahudin       | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan cara akses data iklim melalui website dataonline.bmkg.go.id                                       |
| 17 | 14 Februari 2023 | Dwi Lestari Subiyanti       | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                                               |
| 18 | 15 Februari 2023 | PT. Dharma Nilaitama        | Menanyakan progress order                      | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 19 | 23 Februari 2023 | Heri febriyanta             | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                                               |
| 20 | 23 Februari 2023 | PT. Dharma Nilaitama        | Menanyakan progress order                      | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |

|    |               |                             |                           |                                                                                                              |
|----|---------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | 01 Maret 2023 | Ramadhansyah Irsi Faliandra | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |
| 22 | 02 Maret 2023 | PT. Dharma Nilaitama        | Menanyakan progress order | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 23 | 03 Maret 2023 | Jessica Anggraini Hanum     | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |
| 24 | 03 Maret 2023 | Guido Isak Sinaga           | Menanyakan progress order | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi                               |
| 25 | 10 Maret 2023 | Nurhasan Bashiruddin        | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil dan dijelaskan masih dalam pengolahan                   |
| 26 | 15 Maret 2023 | Nurlana Rahayu              | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |
| 27 | 15 Maret 2023 | Yulia Ade Irawan            | Menanyakan progress order | Dijelaskan status order website dataonline.bmkg.go.id yang sudah Menunggu Bukti Pembayaran                   |

|    |               |                             |                           |                                                                                                              |
|----|---------------|-----------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28 | 15 Maret 2023 | Dwi Putra Nugraha           | Ketidaknyamanan pelanggan | Disampaikan permohonan maaf                                                                                  |
| 29 | 20 Maret 2023 | Siti Juariah                | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |
| 30 | 24 Maret 2023 | Fendi Aji Muliana           | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |
| 31 | 27 Maret 2023 | Ramadhansyah Irsi Faliandra | Menanyakan progress order | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 32 | 27 Maret 2023 | Ramadhansyah Irsi Faliandra | Menanyakan progress order | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 33 | 27 Maret 2023 | Ramadhansyah Irsi Faliandra | Menanyakan progress order | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 34 | 31 Maret 2023 | Gilang Oki Rustandi Putra   | Menanyakan progress order | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan                                                  |

|    |               |                             |                                                |                                                                                |
|----|---------------|-----------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|    |               |                             |                                                | tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis                               |
| 35 | 05 April 2023 | Ramadhansyah Irsi Faliandra | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 36 | 05 April 2023 | Yondy Pambika Ovalgian      | Menanyakan progress order                      | Dijelaskan cara mengunduh mandiri dokumen layanan yang sudah terbit di website |
| 37 | 06 April 2023 | Jessica Anggraini Hanum     | Menanyakan progress order                      | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi |
| 38 | 08 April 2023 | Rahmad                      | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 39 | 11 April 2023 | Bambang Eka Putra           | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 40 | 27 April 2023 | Ramadhansyah Irsi Faliandra | Menanyakan progress order                      | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi |
| 41 | 02 Mei 2023   | Ramadhansyah Irsi Faliandra | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |

|    |             |                            |                                       |                                                                                                              |
|----|-------------|----------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 42 | 02 Mei 2023 | Bambang Eka Putra          | Menanyakan progress order             | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |
| 43 | 03 Mei 2023 | Katni                      | Menanyakan progress order             | Dijelaskan cara mengunduh mandiri dokumen layanan yang sudah terbit di website                               |
| 44 | 11 Mei 2023 | Riwanto                    | Permintaan revisi surat dokumen hasil | Diberi penjelasan ketentuan balasan surat                                                                    |
| 45 | 19 Mei 2023 | Dodi Lesmana               | Menanyakan progress order             | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |
| 46 | 25 Mei 2023 | Boy Syahwendy              | Menanyakan progress order             | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                                     |
| 47 | 30 Mei 2023 | PT. Dharma Nilaitama       | Menanyakan progress order             | Dijelaskan keadaan yang menyebabkan keterlambatan hasil dan tindaklanjutnya untuk follow up ke bagian teknis |
| 48 | 30 Mei 2023 | Putri Adisti Brigita Binti | Menanyakan progress order             | Dijelaskan cara mengunduh mandiri dokumen layanan yang sudah terbit di website                               |



|    |              |                            |                                                |                                                                                |
|----|--------------|----------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 49 | 30 Mei 2023  | Putri Adisti Brigita Binti | Menanyakan progress order                      | Dijelaskan cara mengunduh mandiri dokumen layanan yang sudah terbit di website |
| 50 | 01 Juni 2023 | Fadhilan Dicky             | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 51 | 05 Juni 2023 | Wiswan                     | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 52 | 13 Juni 2023 | Muhammad Ikhsan Hervinto   | Menanyakan sertifikat kalibrasi                |                                                                                |
| 53 | 13 Juni 2023 | PT. DHARMA NILAITAMA       | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 54 | 15 Juni 2023 | Zainal Abidin              | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 55 | 21 Juni 2023 | Rudianto                   | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 56 | 22 Juni 2023 | Chrisvellano WK            | Komplain hasil layanan yang lama               | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |

|    |                 |                         |                                                |                                                                                |
|----|-----------------|-------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 57 | 26 Juni 2023    | Chrisvellano WK         | Komplain hasil layanan yang lama               | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 58 | 26 Juni 2023    | Abdullah Hasan          | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 59 | 03 Juli 2023    | Deviani Surya           | Menanyakan progress order                      | Dijelaskan cara mengunduh mandiri dokumen layanan yang sudah terbit di website |
| 60 | 10 Juli 2023    | Aqilah Salsabila Rahman | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan layanan kualitas udara yang tersedia                                |
| 61 | 24 Juli 2023    | Jessica Anggraini Hanum | Permintaan revisi surat dokumen hasil          | Disampaikan permohonan maaf atas kesalahan dokumen hasil yang diupload         |
| 62 | 27 Juli 2023    | Oky Kurniyanto          | Menanyakan progress order                      | Ditindaklanjuti dengan follow up ke bagian teknis                              |
| 63 | 01 Agustus 2023 | PT. Dharma Nilaitama    | Menanyakan progress order                      | Ditindaklanjuti dengan follow up ke bagian teknis                              |
| 64 | 05 Agustus 2023 | Adnan Akbar Habil       | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Ditindaklanjuti dengan memberikan kontak UPT                                   |
| 65 | 08 Agustus 2023 | Chandra Maulana         | Menanyakan progress order                      | Diberi saran untuk pengambilan alat di Lab Kalibrasi                           |

|    |                   |                              |                                                |                                                                          |
|----|-------------------|------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 66 | 01 Agustus 2023   | Jessica Anggraini Hanum      | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 67 | 12 Agustus 2023   | Abdillah Tirta Silmi Kaaffah | Dataonline                                     | Ditindaklanjuti dengan follow up ke bagian teknis                        |
| 68 | 15 Agustus 2023   | PT. Dharma Nilaitama         | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 69 | 15 Agustus 2023   | PT. Dharma Nilaitama         | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 70 | 21 Agustus 2023   | PT. Dharma Nilaitama         | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 71 | 22 Agustus 2023   | Novilia Tjhiyadi             | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id           |
| 72 | 22 Agustus 2023   | Novilia Tjhiyadi             | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id           |
| 73 | 30 September 2023 | Budi Kurniawan               | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |

|    |                   |                           |                                                |                                                                                                   |
|----|-------------------|---------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 74 | 05 September 2023 | Danita Salshabila Fasha   | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan produk analisis meteorologi dan tata cara pengajuannya melalui website ptsp.bmkg.go.id |
| 75 | 19 September 2023 | Jessica Anggraini Hanum   | Menanyakan progress order                      | Ditindaklanjuti dengan follow up ke bagian teknis                                                 |
| 76 | 26 September 2023 | Jessica Anggraini Hanum   | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                          |
| 77 | 02 Oktober 2023   | Jessica Anggraini Hanum   | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                          |
| 78 | 03 Oktober 2023   | Ery Ratna Kurniawan       | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                          |
| 79 | 05 Oktober 2023   | Saifudin                  | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia                          |
| 80 | 06 Oktober 2023   | Sian Christine Wiradinata | Menanyakan progress order                      | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi                    |

|    |                  |                       |                                                |                                                                                |
|----|------------------|-----------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 81 | 16 Oktober 2023  | Endi Suhendi          | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 82 | 25 Oktober 2023  | Ayu Agustin           | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 83 | 29 Oktober 2023  | Muhammad Fauzi        | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 84 | 30 Oktober 2023  | Rahul hutagalung      | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 85 | 02 November 2023 | Karina Pambudi Putri  | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 86 | 08 November 2023 | Indah Ekawati         | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 87 | 10 November 2023 | Eduard                | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan cara mengunduh mandiri dokumen layanan yang sudah terbit di website |
| 88 | 14 November 2023 | Mochammad Ego Dewanto | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 89 | 14 November 2023 | Hardiyansyah          | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |

|    |                  |                             |                                                |                                                                          |
|----|------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 90 | 14 November 2023 | Agis Nirohman               | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id           |
| 91 | 16 November 2023 | Ari Wahyudi                 | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id           |
| 92 | 16 November 2023 | Fachrizal Riswandi          | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id           |
| 93 | 20 November 2023 | Dian Islamiati              | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 94 | 20 November 2023 | Nur Santo                   | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 95 | 21 November 2023 | Suhelmi                     | Menanyakan progress order                      | Ditindaklanjuti dengan follow up ke bagian teknis                        |
| 96 | 22 November 2023 | Pandiyuda Kawsha Libo Putra | Komplain hasil layanan yang lama               | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 97 | 22 November 2023 | Pandiyuda Kawsha Libo Putra | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |

|     |                  |                   |                                                |                                                                                |
|-----|------------------|-------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 98  | 23 November 2023 | Yustafat Fawzi    | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 99  | 24 November 2023 | Muhammad Fauzi    | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 100 | 28 November 2023 | Zarah Zahrowin    | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan tata cara pengajuan melalui website ptsp.bmkg.go.id                 |
| 101 | 28 November 2023 | Muhammad Fauzi    | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | Dijelaskan ketersediaan data kualitas udara NO2                                |
| 102 | 30 November 2023 | Gandi Simanjuntak | Menanyakan progress order                      | Diberikan informasi lama pengolahan adalah 14 HK sejak pembayaran diverifikasi |
| 103 | 02 Desember 2023 | Gandi Simanjuntak | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 104 | 04 Desember 2023 | agung budi n      | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |
| 105 | 05 Desember 2023 | Linda Anggraini   | Menanyakan progress order                      | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia       |

|     |                  |                      |                           |                                                                          |
|-----|------------------|----------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 106 | 06 Desember 2023 | Martin Saputra       | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 107 | 13 Desember 2023 | Asep Hermansyah      | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 108 | 19 Desember 2023 | Heinni Henok         | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |
| 109 | 21 Desember 2023 | PT. Dharma Nilaitama | Menanyakan progress order | Ditindaklanjuti dengan follow up ke bagian teknis                        |
| 110 | 28 Desember 2023 | Ir.M.Syaifuddin.R    | Menanyakan progress order | Disampaikan permohonan maaf atas keterlambatan hasil yang sudah tersedia |

Tabel 1. Monitoring Pengaduan Januari – Desember Tahun 2023

Jakarta, 05 Januari 2024  
An. Kepala Biro Hukum dan Organisasi  
Kepala Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pusat

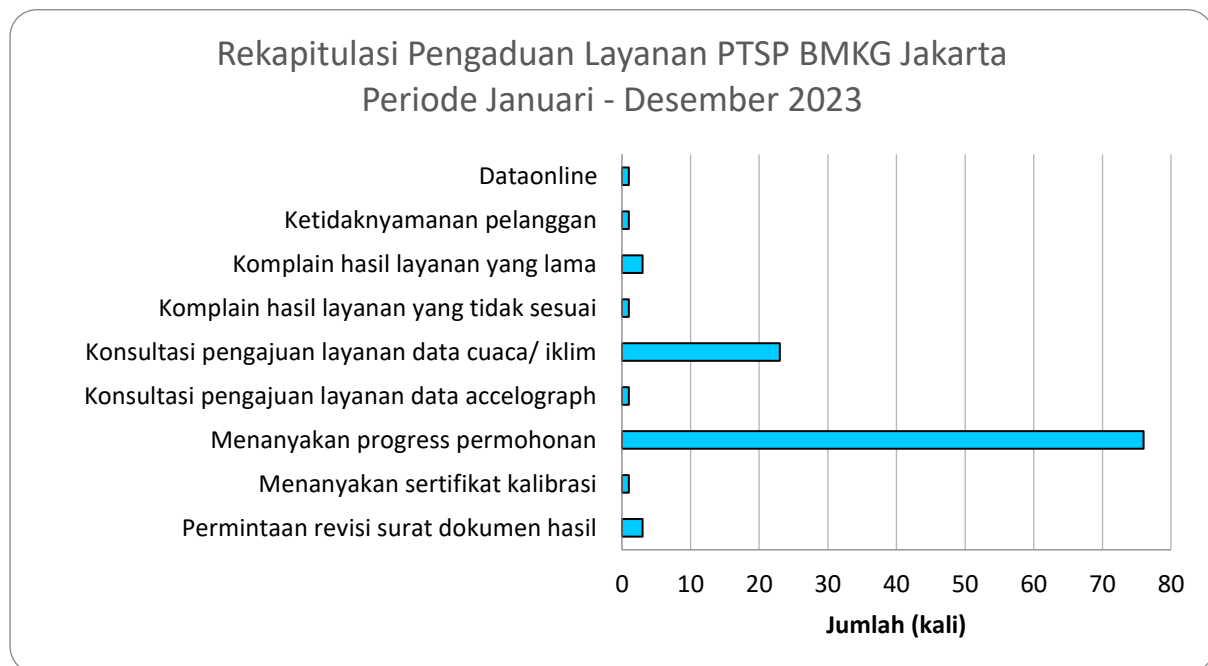
Ahmad Hidayat, SP  
NIP. 197801121999031001



Tabel 2. Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Pengaduan

| No | Jenis Pengaduan                                | Jumlah |
|----|------------------------------------------------|--------|
| 1  | Dataonline                                     | 1      |
| 2  | Ketidaknyamanan pelanggan                      | 1      |
| 3  | Komplain hasil layanan yang lama               | 3      |
| 4  | Komplain hasil layanan yang tidak sesuai       | 1      |
| 5  | Konsultasi pengajuan layanan data cuaca/ iklim | 23     |
| 6  | Konsultasi pengajuan layanan data accelograph  | 1      |
| 7  | Menanyakan progress permohonan                 | 76     |
| 8  | Menanyakan sertifikat kalibrasi                | 1      |
| 9  | Permintaan revisi surat dokumen hasil          | 3      |

Berdasarkan jenisnya, adapun permasalahan pengaduan yang masuk kebanyakan terkait dengan jangka waktu penyelesaian layanan serta Konsultasi tata cara pengajuan layanan MKG melalui website.



Grafik 1. Perbandingan Jumlah Pengaduan berdasarkan Jenisnya

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Hasil monitoring mengenai penanganan pengaduan masyarakat periode bulan Januari s.d Desember 2023 ditemui sejumlah 110 (seratus sepuluh) aduan masyarakat yang masuk melalui media pengaduan yang terkait dengan pelayanan jasa dan informasi MKG di unit PTSP BMKG Jakarta. Pengaduan tersebut berupa penyampaian keluhan pelanggan layanan PTSP BMKG Jakarta terkait jangka waktu penyelesaian layanan yang relatif lama serta penggunaan akses layanan yaitu website [ptsp.bmkg.go.id](http://ptsp.bmkg.go.id) yang dirasa cukup membingungkan pengguna.

Oleh karena itu peningkatan kualitas layanan publik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan PTSP BMKG Jakarta harus terus dilaksanakan dengan melakukan monitoring dan evaluasi berkala dan rutin terhadap pengaduan yang masuk baik melalui media website, telepon, Whatsapp, SMS, e-mail, dan kotak pengaduan. Serta peningkatan percepatan penyelesaian layanan dan kemudahan akses website harus dilakukan guna mencapai kepuasan masyarakat.

#### **4.2 Saran**

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan melakukan koordinasi yang baik antara petugas front office dan back office di unit PTSP BMKG Jakarta. Selain itu perlu terus dilakukan sosialisasi dan informasi yang berkelanjutan kepada masyarakat agar memahami proses pengajuan layanan jasa dan informasi MKG bisa dilakukan dengan mudah serta dapat dipantau.

Jakarta, 28 Maret 2024  
KEPALA BIRO HUKUM DAN ORGANISASI

  
MOHAMAD MUSLIHHUDDIN, SH, MH  
NIP. 197407101999031001

## LEMBAR FORMULIR PENGADUAN WEBSITE

**PTSP Online**  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU | BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI DAN GEOFISIKA

[BERANDA](#) [PROFIL](#) [LAYANAN](#) [SARAN](#) [FAQ](#)SELAMAT DATANG PELANGGAN | [LOGIN](#)

[Beranda](#) / [Saran](#)

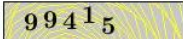
### SARAN

Bapak ibu yang terhormat sampaikan saran anda tentang Permohonan Layanan Informasi/Jasa MKG. Jangan lupa lengkapi data anda agar kami dapat merespon dengan baik.

**Nama**

**Email**

**Saran**

**Captcha** 



**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.