

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP PELAYANAN JASA MKG**  
**DI LINGKUNGAN STASIUN METEOROLOGI KELAS I RADIN**  
**INTEN II LAMPUNG SELATAN**



**USER**

**PERIODE : SEMESTER I TAHUN 2021**

**Di Susun Oleh :**  
**Tim Data dan Informasi**  
**STASIUN METEOROLOGI KELAS I RADIN INTEN II**  
**LAMPUNG SELATAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LAPORAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**TERHADAP PELAYANAN JASA MKG**

**DI LINGKUNGAN STASIUN METEOROLOGI KELAS I RADIN**

**INTEN II LAMPUNG SELATAN**

**Berdasarkan Permenpan dan Reformasi Birokrasi**  
**Nomor 14 Tahun 2017**

**Disahkan di Lampung**  
**Pada Hari Senin, 05 Juli 2021**

**Kepala Stasiun Meteorologi Kelas I**  
**Radin Inten II Lampung Selatan**

**Kukuh Ribudiyanto, M.Si**  
**NIP. 197005211995031001**

## **TIM REDAKSI**

**Pengarah** : Kukuh Ribudiyanto, M.Si.  
**Penanggungjawab** : Rudi Harianto, S.Kom.,M.Si.  
**Tim Survey** : Damil Amidayantik,S.T  
Ira Marby HS, S.S.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah atas berkat Allah SWT, akhirnya penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Jasa MKG Di Lingkungan Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung Selatan Semester I Tahun 2021 selesai disusun. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Lingkungan Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung Selatan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik”, maka Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung Selatan berkewajiban untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Akhirnya, harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi stakeholder, khususnya segenap jajaran pimpinan Di Lingkungan Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung Selatan dan penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Lampung, 05 Juli 2021

**Tim Redaksi**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
TIM REDAKSI .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan dan Sasaran .....	2
3. Pelaksanaan Survei.....	2
4. Variabel Pengukuran IKM.....	2
<b>ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA .....</b>	<b>4</b>
1. Gambaran Umum Responden Stakeholder.....	4
2. Analisis Kuesioner Kepuasan Layanan MKKuG.....	6
a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	7
b. Hasil Survei Harapan Masyarakat (SHM).....	9
c. Perbandingan SKM dan SHM .....	11
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>12</b>

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1</u>	<u>Gambaran Umum Responden User</u> .....	4
<u>Tabel 2</u>	<u>Skala Likert</u> .....	6

## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1</u>	<u>Grafik Gambaran Umum Responden User</u> .....	5
<u>Gambar 2</u>	<u>Grafik Hasil SKM Terhadap 12 Aspek Utama</u> .....	7
<u>Gambar 3</u>	<u>Grafik Hasil SHM Terhadap 12 Aspek Utama</u> .....	9
<u>Gambar 4</u>	<u>Grafik Perbandingan SKM dan SHM</u> .....	11

# PENDAHULUAN

## 1. Latar Belakang

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

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

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Berdasarkan "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik", maka



Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung Selatan berkewajiban untuk menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Diharapkan dengan melakukan evaluasi berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, kelemahan yang ada dapat diperbaiki sehingga dapat menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi pelayanan publik di lingkungan Stamet Radin Inten II Lampung Selatan.

## **2. Tujuan dan Sasaran**

Survei kepuasan masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Stamet Radin Inten II Lampung Selatan. Adapun sasaran-sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

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

## **3. Pelaksanaan Survei**

Survei kepuasan masyarakat di dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juni 2021.

## **4. Variabel Pengukuran IKM**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Biaya/Tarif

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.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) 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).

## **ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA**

### **1. Gambaran Umum Responden User**

Responden merupakan pengguna jasa dan informasi MKKuG yang datang ke Unit Layanan Informasi MKKuG di Stamet Radin Inten II Lampung Selatan dan juga pengguna jasa melalui media sosial dan surast elektronik. Responden yang mengembalikan formulir kuesioner sebanyak 50 orang. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Gambaran Umum Responden Stakeholder

Jenis Kelamin	Laki-Laki	30	60%	50
	Perempuan	20	40%	
	Tidak Mengisi	0	0%	
Rentang Usia	<30	10	20%	50
	31-40	15	30%	
	41-50	12	24%	
	>50	13	26%	
	Tidak Mengisi	0	0%	
Jenjang Pendidikan	SD ke bawah	0	0%	50
	SMP	0	0%	
	SMA	8	16%	
	D1/D2/D3	16	32%	
	D4/S1	25	50%	
	S2 ke atas	1	2%	
	Tidak Mengisi	0	0%	
Jenis Pekerjaan	Pelajar/mahasiswa	5	10%	50
	Peneliti/Dosen	4	8%	
	PNS/TNI/POLRI	7	14%	
	Pegawai BUMN/D	11	22%	
	Pegawai Swasta	11	22%	
	Wiraswasta	6	12%	
	Lainnya	6	12%	

Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Semester I Tahun 2021

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60% dan perempuan sebanyak 40% dan yang tidak mengisi sebanyak 0%. Dari segi usia bervariasi, responden berusia <30 tahun sebesar 20%, 31-40 tahun sebesar 30%, usia 41 – 50 tahun sebesar 24%, dan usia >50 tahun sebanyak 26%, responden yang tidak mengisi kolom usia sebanyak 0%. Responden umumnya berpendidikan SMA sebesar 16%, D1/D2/D3 sebanyak 32%, D4/S1 sebanyak 50%, S2 ke atas sebanyak 2% dan yang tidak mengisi sebanyak 0%. Responden umumnya berprofesi, berprofesi Pelajar/Mahasiswa 10%, PNS/TNI/POLRI 8%, Pegawai BUMN/D sebanyak 16%, Swasta 22%, berprofesi wiraswasta 12% dan lainnya sebanyak 12%.



**Gambar 1.** Grafik Gambaran Umum Responden

## 2. Analisis Kuesioner Kepuasan Layanan MKKuG

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data tentang kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner tertutup. Skala yang digunakan adalah skala Likert (tabel 2) dengan rentang 1 (satu) sampai 4 (empat) yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas.

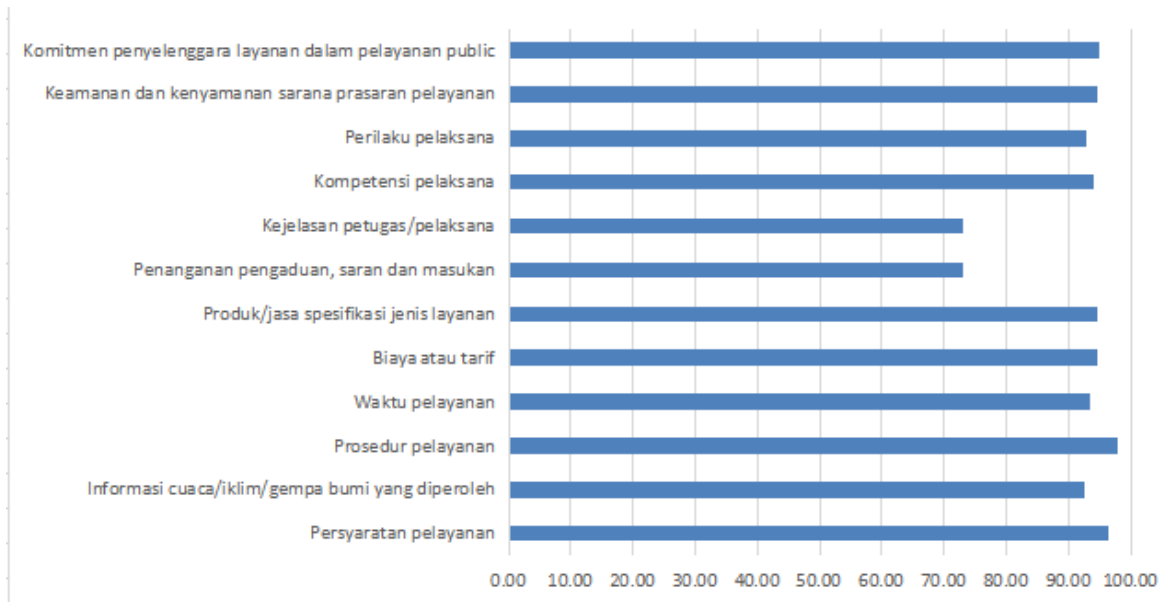
**Tabel 2.** Skala Likert

No.	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Puas)	81.26 - 100.00	3.26 - 4.00
2	B (Puas)	62.51 - 81.25	2.51 - 3.25
3	C (Tidak Puas)	43.76 - 62.50	1.76 - 2.50
4	D (Sangat Tidak Puas)	25.00 - 43.75	1.00 - 1.75

Sumber: <http://pn-bontang.go.id/index.php/transparansi-laporan/laporan/laporan-indeks-kepuasan-masyarakat>

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

**a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**



**Gambar 2.** Grafik Hasil SKM Terhadap 12 Aspek Utama Kualitas Layanan MKG

Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Semester I Tahun 2021

Berdasarkan Gambar 2, rata-rata kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berdasarkan ukuran persyaratan pelayanan, informasi cuaca/iklim/gempa bumi yang diperoleh, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk/jasa spesifikasi jenis layanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, kejelasan petugas/pelaksana, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksanaan, keamanan, kenyamanan sarana prasarana pelayanan dan komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik masuk kategori sangat baik (A) dengan nilai SKM 85 %.

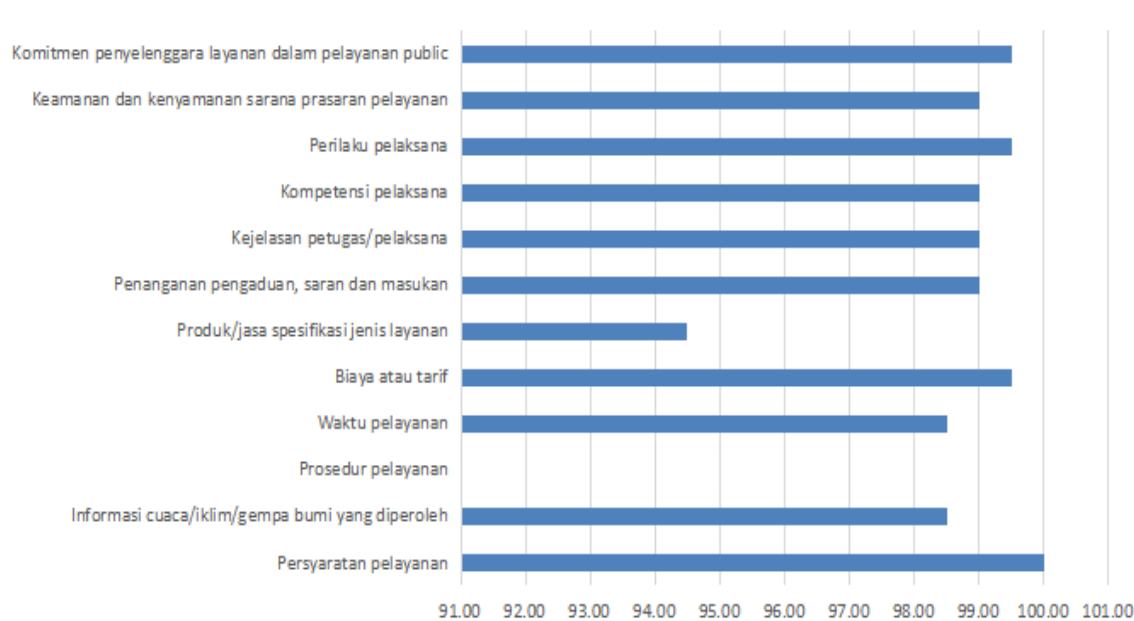
Kecuali Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan Kejelasan petugas/pelaksana nilai kepuasan pelayanan berada pada kategori Baik (B) pada rentang nilai terendah sebesar 70 %. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat merasa puas sampai dengan sangat puas terhadap layanan informasi MKKuG, terdapat dua unsur layanan yang masih harus ditingkatkan. Dari hasil SKM ini dapat dilihat bahwa kualitas layanan informasi MKKuG di lingkungan Stasiun Meteorologi Radin Inten II Lampung Selatan baik.

Hasil pengolahan SKM terhadap 12 aspek utama dalam skala linkert masuk dalam kategori baik (B) dan sangat baik (A), seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Interval IKM Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3.86	96.50	A
2	Informasi cuaca/iklim/gempa bumi yang diperoleh	3.70	92.50	A
3	Prosedur pelayanan	3.92	98.00	A
4	Waktu pelayanan	3.74	93.50	A
5	Biaya atau tarif	3.78	94.50	A
6	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3.78	94.50	A
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.92	73.00	B
8	Kejelasan petugas/pelaksana	2.92	73.00	B
9	Kompetensi pelaksana	3.76	94.00	A
10	Perilaku pelaksana	3.72	93.00	A
11	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3.78	94.50	A
12	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan public	3.80	95.00	A

## b. Hasil Survei Harapan Masyarakat (SHM)

Saat melakukan SKM, kita juga perlu melakukan SHM. Hal ini bertujuan agar kita dapat mengetahui bagaimana pendapat dan harapan masyarakat kedepannya terhadap kualitas layanan informasi MKKuG. Dengan melihat hasil dari SHM kita dapat mengetahui aspek utama pelayanan mana saja yang harus lebih ditingkatkan performanya.



**Gambar 3.** Grafik Hasil SHM Terhadap 11 Aspek Utama Kualitas Layanan MKG  
Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Semester I Tahun 2021

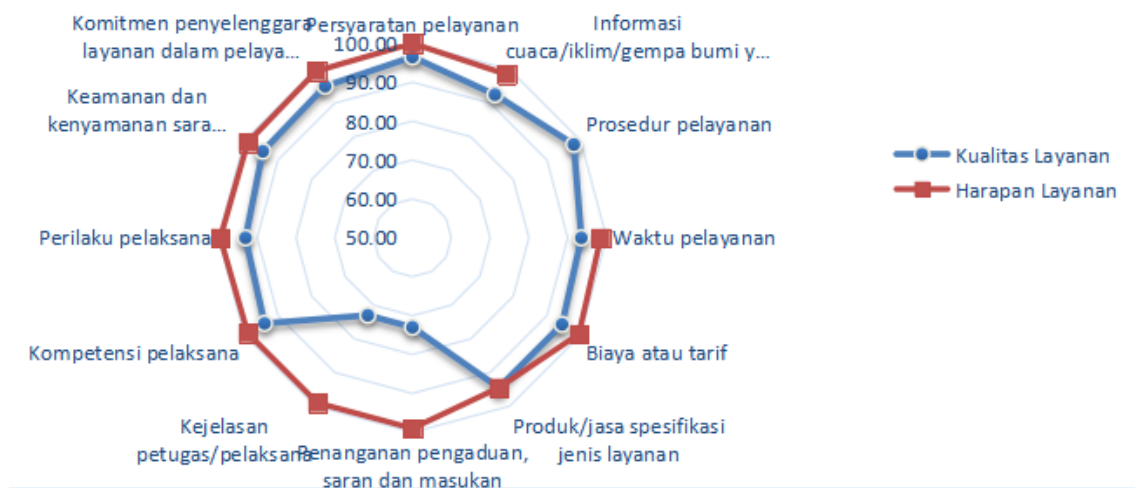
Pada Gambar 3, dapat dilihat bahwa hasil SHM dari ke 11 aspek utama kualitas layanan menunjukkan hasil di atas 81 % yang berarti bahwa masyarakat menilai peningkatan kualitas layanan kedepannya masih sangat penting. Pada aspek prosedur pelayanan, masyarakat mengharapkan adanya peningkatan perilaku pelaksana dari petugas yang melayani permintaan data dan informasi, hal ini ditunjukkan dengan nilai SHM dari aspek tersebut mencapai nilai tertinggi yaitu 90 % (Kompetensi Pelaksana)

Hasil pengolahan SHM terhadap 11 aspek utama dalam skala linkert masuk dalam kategori sangat baik (A) seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :



NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata Unsur	Nilai Interval IHM Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	4.00	100.00	A
2	Informasi cuaca/iklim/gempa bumi yang diperoleh	3.94	98.50	A
3	Prosedur pelayanan			
4	Waktu pelayanan	3.94	98.50	A
5	Biaya atau tarif	3.98	99.50	A
6	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3.78	94.50	A
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.96	99.00	A
8	Kejelasan petugas/pelaksana	3.96	99.00	A
9	Kompetensi pelaksana	3.96	99.00	A
10	Perilaku pelaksana	3.98	99.50	A
11	Keamanan dan kenyamanan sarana prasaran pelayanan	3.96	99.00	A
12	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan public	3.98	99.50	A

### c. Perbandingan SKM dan SHM



**Gambar 4.** Grafik Perbandingan SKM dan SHM

Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Semester I Tahun 2021

Untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan selama ini, kita dapat melihat perbandingan nilai SKM dan SHM. Pada Gambar 4 dapat dilihat bahwa nilai SHM di semua aspek utama kualitas layanan lebih tinggi dari nilai SKM, kecuali pada layanan produk/jasa spesifikasi jenis layanan yang nilainya sama dengan nilai IHM. Hanya terdapat satu aspek dimana nilai SKM sama dengan dengan SHM, yaitu produk/jasa spesifikasi jenis layanan. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan namun masih sangat mengharapkan adanya

peningkatan kualitas layanan kedepannya terhadap dua unsur pelayanan. Dengan melihat hasil perbandingan ini kita dapat mengambil tindakan kedepannya dengan melakukan evaluasi dan inovasi terhadap kualitas layanan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Stasiun Meteorologi Radin Inten II Lampung Selatan sebesar **85 (3.40)** dan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**. Sedangkan hasil Survei Harapan Masyarakat (SHM) sebesar **90 (3.60)** dan berada pada kategori **A (Sangat Penting)**.

Nilai SHM di lingkungan Stasiun Meteorologi Radin Inten II Lampung Selatan lebih tinggi dibandingkan nilai SKMnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan MKKuG dinilai sudah sangat memuaskan, namun masyarakat masih mengharapkan kedepannya terdapat peningkatan dan inovasi yang lebih terhadap kualitas layanan MKKuG.

### **SARAN**

1. Diharapkan kegiatan rapat rutin tentang Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan setiap semester terjadwal, agar pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan periode semester I bulan Januari – Juni, dan Semester II bulan Juli – Desember.
2. Diharapkan jumlah pertanyaan pada lembar kuisisioner dikurangi untuk efisiensi waktu saat pengisian lembar kuisisioner.
3. Diharapkan pertanyaan pada aspek prosedur pelayanan yang memiliki pernyataan negatif dirubah menjadi pertanyaan dengan pernyataan positif karena jika tidak didampingi saat pengisian kuisisioner akan mempengaruhi hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
4. Untuk menarik responden bias disiapkan souvenir yang unik dan bermanfaat.
5. Kuisisioner konvensional dapat di ganti ke survei berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi informasi.