

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DATA DAN INFORMASI CUACA
DI STASIUN METEOROLOGI KELAS I RADIN INTEN II LAMPUNG
TAHUN 2020**

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Sebagai contoh, tantangan terbesar dalam dunia pemasaran sebenarnya adalah peperangan memperebutkan *hati* konsumen. Namun, merebut hati konsumen membutuhkan kerja keras dan komitmen semua staf instansi dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kondisi tersebut tentunya tidak hanya berlaku di sektor swasta saja. Pada sektor publik atau instansi Pemerintahan, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang notabene merupakan stakeholder pelayanan publik itu sendiri.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah diamanatkan dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah mengetahui sejauhmana kualitas pelayanan yang telah diberikan aparatur kepada masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

1.2. Tujuan

Adapun tujuan pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
- 2) Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung.
- 4) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Stasiun Meteorologi Kelas I Juanda - Sidoarjo sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

1.3 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari survey ini bagi Stasiun Meteorologi Kelas Kelas I Juanda - Sidoarjo adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan untuk penyusunan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penyampaian informasi yang berkaitan dengan cuaca.
2. Dapat diketahuinya faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik tersebut. Hal ini diharapkan bisa dijadikan masukan ke depan bagi Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada publik/masyarakat.

2. Data dan Metode

Penelitian dilakukan dengan cara penelitian survey yang menggunakan populasi seluruh interface user / pengguna jasa informasi MKG dari Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung dengan cara mengedarkan kuesioner.

Tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer, yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada responden. Untuk mengumpulkan data primer, dibuatlah indikator masing-masing variabel dalam bentuk kuesioner yang didalamnya mempunyai bobot nilai.

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 12 unsur pelayanan antara lain sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan
2. Informasi cuaca/iklim/gempa bumi yang diperoleh
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu pelayanan
5. Biaya atau Tarif
6. Produk/jasa spesifikasi jenis layanan
7. Penanganan pengaduan,saran dan masukan
8. Kejelasan Petugas/Pelaksana
9. Kompetensi Pelaksana
10. Perilaku Pelaksana
11. Keamanan dan kenyamanan sarana prsarana pelayanan
12. Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik

3. Analisis dan Pembahasan

Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 50 sampel yang diambil secara random, baik dari segi pendidikan, umur, maupun pekerjaannya.

Penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan dengan cara memberikan bobot nilai pada setiap jawaban pertanyaan dalam kuesioner yang berjumlah sebanyak 4 buah :

$$a = 4 \quad b = 3 \quad c = 2 \quad d = 1$$

$$\text{bobot nilai rata2 tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{4} = 0,25$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Untuk tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagai berikut :

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

Dari hasil perhitungan IKM didapatkan hasil (data terlampir), yaitu sebagai berikut :

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	KONVERSI	KATEGORI
U1	Persyaratan pelayanan	4.000	100.00	Sangat Baik
U2	Informasi cuaca/iklim/gempa bumi yang diperoleh	3.940	98.50	Sangat Baik
U3	Prosedur pelayanan	4.000	100.00	Sangat Baik
U4	Waktu pelayanan	3.940	98.50	Sangat Baik
U5	Biaya atau Tarif	3.980	99.50	Sangat Baik
U6	Produk/jasa spesifikasi jenis layanan	3.980	99.50	Sangat Baik
U7	Penanganan pengaduan,saran dan masukan	3.960	99.00	Sangat Baik
U8	Kejelasan Petugas/Pelaksana	3.960	99.00	Sangat Baik
U9	Kompetensi Pelaksana	3.960	99.00	Sangat Baik
U10	Perilaku Pelaksana	3.980	99.50	Sangat Baik
U11	Keamanan dan kenyamanan sarana prsarana pelayanan	3.960	99.00	Sangat Baik
U12	Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik	3.980	99.50	Sangat Baik

4. Kesimpulan

Dari pembahasan dan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Ditinjau dari 12 unsur pelayanan Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung didapatkan semua unsur dengan kategori **SANGAT BAIK** .
2. Dilihat dari data rata-rata per unsur pada masing-masing poin, tidak didapatkan nilai persentase yang berada dibawah 50%.

Saran dan masukan dari responden :

1. Meningkatkan kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan
2. Meningkatkan respon terhadap pengaduan dan keluhan pelayanan
3. Meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan