

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



USER

PERIODE : JANUARI s/d JUNI
TAHUN 2026

Di Susun Oleh :

STASIUN METEOROLOGI KELAS I RADIN INTEN II
LAMPUNG

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 Rabu, 01 Juli 2026

Kepala Stasiun Meteorologi Kelas I
Radin Inten II Lampung Selatan



Nanang Buchori, S.P.
NIP. 196909261992021001

TIM REDAKSI

Pengarah : Nanang Buchori, S.P.

Penanggungjawab : Rudi Harianto, S.Kom.,M.Si.

Tim Survey : Tim Bidang Data dan Informasi

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 Bulan Januari hingga Juni Tahun 2026 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 laporan 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, 01 Juli 2026

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
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan dan Sasaran	2
3. Pelaksanaan Survei.....	2
4. Variabel Pengukuran IKM.....	2
ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	4
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
KESIMPULAN DAN SARAN.....	12

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 aparatur 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 aparatur 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 hingga Juni Tahun 2026.

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 di Stamet Radin Inten II Lampung Selatan dan juga pengguna jasa melalui media sosial dan surat elektronik. Responden yang mengisi formulir kuesioner sebanyak 65 orang. Karakteristik responden secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Gambaran Umum Responden Stakeholder

RESPONDEN
JUMLAH : 65 ORANG
JENIS KELAMIN : L = 31 ORANG / P = 34 ORANG
PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG
: SMP = 0 ORANG
: SMA = 29 ORANG
: D1/D2/D3 = 9 ORANG
: D4/S1 = 27 ORANG
: S2 ke atas = 0 ORANG
PERIODE SURVEI : 06-01-2026 s.d. 18-05-2026

Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Bulan Juni Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 31 orang dan perempuan sebanyak 34 orang. Responden berpendidikan SD sebesar 0 orang, SMP sebesar 0 Orang, SMA sebesar 29 orang, D1/D2/D3 sebanyak 9 orang, D4/S1 sebanyak 27 orang, S2 ke atas sebanyak 0 orang.

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)

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		
UNIT PELAYANAN: STASIUN METEOROLOGI RADIN INTEN II		
BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA		
SEMESTER 1		
TAHUN 2026		
NILAI IKM		NAMA PELAYANAN:
96.0		RESPONDEN JUMLAH : 65 ORANG JENIS KELAMIN : L = 31 ORANG / P = 34 ORANG PENDIDIKAN : SD = 0 ORANG : SMP = 0 ORANG : SMA = 29 ORANG : D1/D2/D3 = 9 ORANG : D4/S1 = 27 ORANG : S2 ke atas = 0 ORANG PERIODE SURVEI : 06-01-2026 s.d. 18-05-2026
MUTU PELAYANAN		
A		
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN, MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT		

Gambar 2. Grafik Hasil SKM Terhadap 12 Aspek Utama Kualitas Layanan MKG
Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Bulan Jan - Juni Tahun 2026

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 96.0 %.

Dari hasil SKM ini dapat dilihat bahwa kualitas layanan informasi MKKuG di lingkungan Stasiun Meteorologi Radin Inten II Lampung Selatan Sangat Baik.

Hasil pengolahan SKM terhadap 12 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
1	Persyaratan pelayanan	3.8
2	Informasi yang diperoleh	3.8
3	Prosedur Pelayanan	3.91
4	Waktu pelayanan	3.82
5	Biaya atau tarif	3.82
6	Produk spesifikasi jenis layanan	3.82
7	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.82
8	Kriteria petugas/pelaksana layanan	3.82
9	Kompetensi pelaksana	3.82
10	Perilaku pelaksana	3.82
11	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3.82
12	Komitmen penyelenggara	3.82

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.

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN: STASIUN METEOROLOGI RADIN INTEN II
BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA
SEMESTER I TAHUN 2026

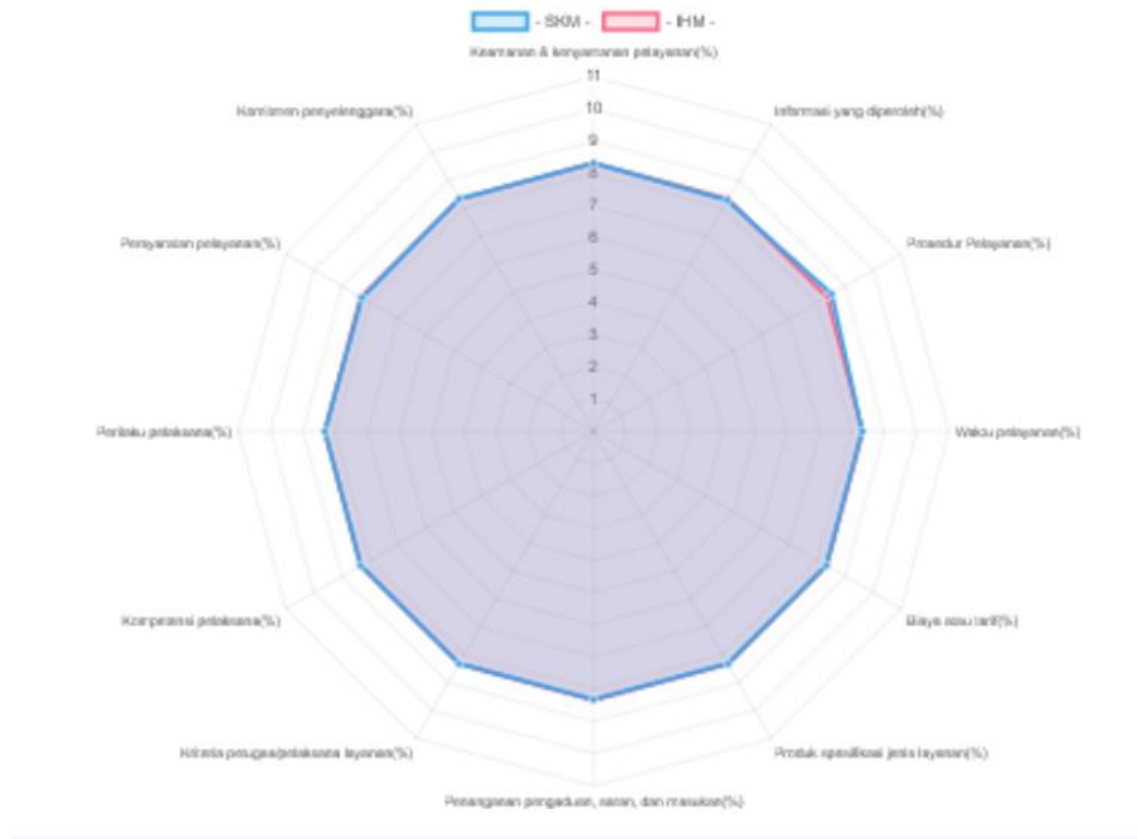
NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH KEPUASAN MASYARAKAT	JUMLAH HARAPAN MASYARAKAT	RATA-RATA KEPUASAN MASYARAKAT	RATA-RATA HARAPAN MASYARAKAT
U1	Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas	247	247	3.8	3.8
U2	Persyaratan pelayanan mudah dan dipenuhi	247	247	3.8	3.8
U3	Dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari	247	247	3.8	3.8
U4	Mudah diakses	247	247	3.8	3.8
U5	Mudah dipahami	247	247	3.8	3.8
U6	Akurat	248	247	3.82	3.8
U7	Ketersediaan jenis data dan informasi	248	247	3.82	3.8
U8	Alur pelayanan jelas dan sederhana	248	0	3.82	0.0
U9	Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN	260	0	4.0	0.0
U10	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas	249	247	3.83	3.8
U11	Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu	249	247	3.83	3.8
U12	Biaya pelayanan jelas dan terbuka	249	247	3.83	3.8
U13	Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas	249	247	3.83	3.8
U14	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia	249	247	3.83	3.8
U15	Prosedur dan tindak lanjut penanganan pengaduan jelas	249	247	3.83	3.8
U16	Keberadaan petugas pelayanan jelas	249	247	3.83	3.8
U17	Petugas sigap, ahli, dan cekatan	249	247	3.83	3.8
U18	Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik dan bertanggungjawab	249	247	3.83	3.8
U19	Sarana dan prasarana pelayanan aman, nyaman, dan mudah dijangkau	249	247	3.83	3.8
U20	Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik	249	247	3.83	3.8

Gambar 3. Grafik Hasil SHM Terhadap 20 Aspek Utama Kualitas Layanan MKG
Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Bulan Juni Tahun 2026

Pada Gambar 3, dapat dilihat bahwa hasil SHM dari ke 20 aspek utama kualitas layanan menunjukkan hasil di atas 3.83 yang berarti bahwa masyarakat menilai peningkatan persyaratan pelayanan terbuka dan jelas 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 4.0.

c. Perbandingan SKM dan SHM



Gambar 4. Grafik Perbandingan SKM dan IHM

Sumber: Olah Data Kuesioner Layanan Informasi MKG Bulan Juni Tahun 2026

Untuk mengetahui kualitas layanan yang telah diberikan selama ini, kita dapat melihat perbandingan nilai SKM dan IHM. Pada Gambar 4 dapat dilihat bahwa nilai SKM di semua aspek utama prosedur layanan lebih tinggi dari nilai IHM, Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan. 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 **96.0 (3.83)** dan berada pada kategori **A (Sangat Baik)**. Sedangkan hasil Survei Harapan Masyarakat (SHM) sebesar **3.83** dan berada pada kategori **A (Sangat Puas)**.

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 jumlah pertanyaan pada lembar kuisisioner dikurangi untuk efisiensi waktu saat pengisian lembar kuisisioner.
2. 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).
3. Untuk menarik responden bisa disiapkan souvenir yang unik dan bermanfaat.