

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DATA DAN INFORMASI CUACA  
DI STASIUN METEOROLOGI KELAS I JUANDA – SIDOARJO  
SEMESTER I TAHUN 2019**

## **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 Juanda - Sidoarjo adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Stasiun Meteorologi Kelas I Juanda - Sidoarjo 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 Juanda - Sidoarjo.
- 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 Juanda - Sidoarjo 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 Juanda - Sidoarjo 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. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
- 14.Keamanan pelayanan

### 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 Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	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	Prosedur pelayanan	3.500	87.50	Sangat Baik
U2	Persyaratan pelayanan	3.500	87.50	Sangat Baik
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.466	86.64	Sangat Baik
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.534	88.36	Sangat Baik
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.603	90.09	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.517	87.93	Sangat Baik
U7	Kecepatan pelayanan	3.448	86.21	Sangat Baik
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.466	86.64	Sangat Baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.517	87.93	Sangat Baik
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.172	79.31	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.207	80.17	Baik
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.431	85.78	Sangat Baik
U13	Kenyamanan lingkungan	3.517	87.93	Sangat Baik
U14	Keamanan pelayanan	3.483	87.07	Sangat Baik

#### 4. Kesimpulan

Dari pembahasan dan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Ditinjau dari 12 unsur pelayanan Stasiun Meteorologi Kelas I Juanda – Sidoarjo didapatkan 10 unsur dengan kategori **SANGAT BAIK** dan 2 unsur dengan kategori **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. Menambahkan monitoring hujan harian di website.
2. Lebih ditingkatkan lagi untuk upaya mitigasi bencana agar bisa diminimalisir potensi jatuhnya korban.

Kepala Stasiun Meteorologi Juanda -  
Sidoarjo



Bambang Hargiyono

Sidoarjo, 3 Juli 2019  
Mengetahui,  
Pembuat Laporan



Rendy Irawadi