

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DATA DAN INFORMASI CUACA
DI STASIUN METEOROLOGI KELAS I JUANDA - SURABAYA
SEMESTER II TAHUN 2018**

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 - SURABAYA adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Stasiun Meteorologi Kelas I JUANDA - SURABAYA 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 – SURABAYA.
- 4) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Stasiun Meteorologi Kelas I JUANDA - SURABAYA sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.

1.3 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari survey ini bagi Stasiun Meteorologi Kelas Kelas I JUANDA - SURABAYA 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 - SURABAYA 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 - SURABAYA 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 4 unsur pelayanan antara lain sebagai berikut :

- 1) IKM terhadap perilaku pelaksana, antara lain :
 1. Sistem dan Prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN
 2. Petugas menawarkan pelayanan untuk mempercepat proses di luar prosedur
 3. Petugas menerima tawaran untuk melakukan pelayanan di luar prosedur
 4. Keberadaan Petugas pelayanan jelas
 5. Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik dan bertanggungjawab
 6. Sarana dan prasarana pelayanan bersih, rapi, dan nyaman
 7. Mudah berkomunikasi dengan petugas melalui telepon/faxmle/email
- 2) IKM terhadap kompetensi pelaksana, antara lain :
 1. Petugas memberikan pelayanan di luar prosedur
 2. Petugas sigap, ahli dan cekatan
 3. Komitmen penyelenggara layanan dalam pelayanan publik [Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik]
 4. Kepastian tindak lanjut penanganan pengaduan
- 3) IKM terhadap spesifikasi pelayanan, antara lain :
 1. Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas
 2. Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi
 3. Informasi cuaca/iklim/gempa yang diperoleh [Mudah di akses]

4. Informasi cuaca/iklim/gempa yang diperoleh [Mudah dipahami]
 5. Informasi cuaca/iklim/gempa yang diperoleh [Ketersediaan jenis data dan informasi beragam]
 6. Alur Pelayanan jelas dan sederhana
 7. Biaya pelayanan jelas dan terbuka
 8. Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas
 9. Semua jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna
 10. Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia
 11. Prosedur pengaduan jelas
 12. Biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan
- 4) IKM terhadap kehandalan pelayanan, antara lain :
1. Informasi dibutuhkan dalam kehidupan sehari – hari
 2. Informasi cuaca/iklim/gempa yang diperoleh [Akurat]
 3. Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas
 4. Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu

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 :

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

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 :

1. Untuk poin (1) Perilaku Pelaksana didapatkan hasil IKM sebesar **84,38%**. Hasil ini masuk ke dalam kategori mutu pelayanan **A**, dengan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
2. Untuk poin (2) Kompetensi Pelaksana didapatkan hasil IKM sebesar **82,78%**. Hasil ini masuk ke dalam kategori mutu pelayanan **A**, dengan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
3. Untuk poin (3) Spesifikasi Pelayanan didapatkan hasil IKM sebesar **85,19%**. Hasil ini masuk ke dalam kategori mutu pelayanan **A**, dengan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
4. Untuk poin (4) Keandalan Pelayanan didapatkan hasil IKM sebesar **84,71%**. Hasil ini masuk ke dalam kategori mutu pelayanan **A**, dengan kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**

5. Kesimpulan

Dari pembahasan dan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Ditinjau dari segi perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, spesifikasi dan keandalan pelayanan, indeks kepuasan masyarakat mengenai kinerja Stasiun Meteorologi Kelas I JUANDA - SURABAYA dinilai SANGAT BAIK oleh pengguna jasa.
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. Ada beberapa kecamatan yang tidak disebut dalam peringatan dini cuaca : Rowokangkung, Pasrujambe, Padang, Kedungjajang dan Sumbersuko.
2. Perlu pelayanan informasi cuaca, gempa, iklim berbasis android / playstore
3. Agar di perhatikan lg ketepatan waktu dalam pengiriman data di web

Pembuat Laporan



Rendy Irawadi

Sidoarjo, 3 Januari 2019

Mengetahui,

Kepala Stasiun Meteorologi Juanda -
Surabaya



Mohammad Nurhuda