

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI BMKG WILAYAH LOMBOK

Periode Januari – Juni Tahun 2020

Afriyas Ulfah^{1*}, *Nindya Kirana*²
^{1,2)} Stasiun Klimatologi Lombok Barat
*Korespondensi :afriyas04@gmail.com

ABSTRACT

The large number of public services in the form of requests for information and weather-climate data but the lack of media owned to accommodate suggestions and criticisms from service users is the reason for the importance of distributing the Community Satisfaction Survey questionnaire to get the value of the Community Satisfaction Index as a benchmark for public services at BMKG Station West Lombok Climatology Station . Data processing is carried out based on BMKG regulations on Community Satisfaction Survey Guidelines and validity and reliability testing to evaluate the validity and consistency of questionnaires given to respondents. The results obtained from data processing and testing that of the 62 respondents with the main occupation of the most respondents are Students / Students giving an average value of the Community Satisfaction Index of 3.4 and an average value of service expectations of 3.5 and if converted into qualifications the quality of service becomes very good. The value of the validation test shows an average value of 0.003 out of 20 questions with a significance value of 0.005, which states that all questions in the questionnaire are acceptable to the public. The reliability test showed the results of $\alpha = 0.720$ greater than Cronbach's alpha $\alpha = 0.60$, so the results of the test that this questionnaire could be used again for the next survey.

Keywords: IKM, Validity, Reliability, Likert Scale, Lombok

ABSTRAK

Banyaknya jumlah pelayanan publik berupa permohonan informasi dan data cuaca- iklim tetapi sedikitnya media yang dimiliki dalam menampung saran dan kritik dari pengguna jasa menjadi alasan pentingnya penyebaran kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur pelayanan publik di BMKG Stasiun Klimatologi Lombok Barat. Pengolahan data dilakukan berdasarkan peraturan BMKG tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat serta dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengevaluasi kevalidan dan konsistensi kuesioner yang diberikan kepada responden. Hasil yang didapat dari pengolahan data dan pengujian bahwa dari 62 responden dengan pekerjaan utama responden terbanyak adalah Mahasiswa/Pelajar memberikan rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 3.4 dan nilai rata-rata harapan pelayanan 3.5 dan jika di konversi menjadi kualifikasi mutu pelayanan menjadi sangat baik. Nilai uji validasi menunjukkan nilai rata-rata 0.003 dari 20 pertanyaan dengan nilai signifikansi 0.005, yang menyatakan bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dapat diterima oleh masyarakat. Uji reliabilitas menunjukkan hasil $\alpha = 0.720$ lebih besar dari *cronbach alpha* $\alpha = 0.60$, sehingga hasil ujinya bahwa kuesioner ini dapat digunakan lagi untuk survei berikutnya.

Kata kunci: IKM, Validitas, Reliabilitas, Skala Likert, Lombok

PENDAHULUAN

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG) merupakan salah satu lembaga pemerintah non departemen yang melayani masyarakat terkait permohonan informasi maupun data Meteorologi,

Klimatologi, Kualitas Udara dan Geofisika (MKKuG). Banyaknya permintaan data –data dan informasi tersebut karena cuaca, iklim, kualitas udara dan kegempan sangat berkaitan erat dengan sektor-sektor kehidupan (Miftahuddin, 2016; Dhiyani,dkk, 2013; Nur, 2010) yang ada di Indonesia seperti penerbangan, pertanian, pelayaran, kelautan

atau nelayan, perkebunan, kesehatan dan keselamatan. Berdasarkan histori permohonan data dan informasi yang terangkum oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG Pusat Jakarta, jumlah permintaan data dan informasi pada tahun 2019 saja mencapai sekitar kurang lebih 1.500 permintaan dan telah dilayani baik langsung ataupun tidak langsung. Jumlah tersebut hanya pelayanan publik yang dilakukan hanya di BMKG pusat, belum mencakup jumlah pelayanan yang dilakukan di unit pelaksana teknis (UPT) daerah di seluruh Indonesia. Oleh karena itu BMKG pusat melakukan upaya *drag down* dalam pembuatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Koordinator Provinsi, Balai Wilayah MKG (Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika) dan beberapa UPT Daerah yang masuk kedalam UPT BMKG sebagai Target SKM.

Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki 5 UPT BMKG terdiri dari Stasiun Meteorologi BIL (Bandara International Lombok), Stasiun Geofisika Mataram, Stasiun Meteorologi Sumbawa, Stasiun Meteorologi Bima, dan Stasiun Klimatologi Lombok Barat sebagai koordinator provinsi, yang pada nantinya menjadi penanggung jawab kegiatan SKM di NTB khususnya di Pulau Lombok.

Histori pelayanan publik berupa permohonan informasi dan data cuaca-iklim yang terangkum hanya di UPT Stasiun Klimatologi Lombok Barat mulai tahun 2014 hingga tahun 2020 mencapai kurang lebih 500 pelayanan. Jumlah tersebut belum mencakup seluruh wilayah provinsi NTB. Banyaknya pelayanan publik tersebut menuntut ASN BMKG terutama di wilayah Lombok harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan dan keinginan masyarakat tanpa menyalahi aturan-aturan hukum yang berlaku. Walaupun demikian, masih terdapat *stakeholder* yang merasa kurang puas oleh pelayanan yang diberikan dan tidak jarang memberikan keluhan melalui media sosial karena sedikitnya media dalam menampung saran dan kritik dari pengguna jasa

(*stakeholder*) layanan cuaca dan iklim. Oleh karena itu sarana pemberian kritik dan saran perlu disediakan oleh setiap unit pelayanan masyarakat, agar dapat dijadikan cerminan, tolak ukur dan penilaian atas kinerja pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian pelayanan publik sendiri adalah proses pemberian layanan atau kegiatan melayani keperluan (jasa, data dan/atau informasi) orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang berlaku (Kurniawan, 2016). Sehingga pada dasarnya organisasi dalam hal ini adalah institusi pemerintah berlaku sebagai pelayan terhadap apa yang diinginkan masyarakat atau *stakeholder* (Kristanti, 2019)

Salah satu media evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk kuesioner. Dalam hal ini BMKG memiliki pedoman dalam melakukan kegiatan tersebut dimana SKM harus dilakukan secara berkala sesuai UU No.25 tahun 2009 dan periodik setiap 6 (enam) atau setiap semester sebagaimana diatur Perka BMKG Nomor 13 Tahun 2019. Survei dilakukan oleh BMKG Pusat serta UPT BMKG Koordinator Provinsi, yang hasil pengukurannya akan diolah dan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Secara harfiah pengertian 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 kebutuhan (KEPMENPAN, 2004) dimana penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Selain untuk mengevaluasi “bagian dalam” (kinerja) dari sebuah organisasi (contohnya BMKG), pengukuran kepuasan dari sebuah layanan merupakan bagian penting dari

sebuah organisasi untuk mendapatkan serta mengevaluasi “bagian luar” berupa apa yang dibutuhkan masyarakat tentang layanan organisasi serta bagaimana perilaku masyarakat dari layanan yang telah didapatkan karena masing-masing stakeholder memiliki kebutuhan yang berbeda (Thijs, 2010). Oleh karena itu keterlibatan masyarakat sangat dibutuhkan dalam kegiatan survei dan menghasilkan IKM. Masyarakat dalam hal ini dapat memberikan masukan, tanggapan, laporan, bahkan dan / atau pengaduan kepada penyelenggara pelayanan publik (Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012) apabila dirasa tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Sedikitnya terdapat 9 (sembilan) point yang harus terpenuhi dalam ruang lingkup pembuatan SKM (PERMENPANRB Nomor 16, 2014) yaitu :

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. 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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi

pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sedangkan dalam penyusunan IKM terdapat minimal 14 unsur yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan KEMENPANRB Nomor KEP/25/M.PAN/2004 yaitu :

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 Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan ke-empatbelas unsur tersebut maka pertanyaan-pertanyaan untuk pelaksanaan survei dapat dibuat dan diberikan kepada responden dalam bentuk kuesioner. Harapannya output yang dihasilkan dalam kegiatan survei dan perhitungan IKM akan menghasilkan nilai IKM yang baik. Tetapi walaupun pada akhirnya jika nilai IKM menunjukkan adanya penurunan kualitas pelayanan maka akan menjadi evaluasi bagi Stasiun Klimatologi Lombok Barat.

METODE

Data yang digunakan dalam penelitian IKM ini adalah data survei yang terkumpul di Stasiun Klimatologi Lombok Barat pada periode bulan Januari hingga Juni 2020 dimana telah terkumpul kuesioner yang terisi oleh responden sebanyak 62 kuesioner. Target yang harus tercapai pada tiap triwulan adalah 50 kuesioner dan target ini terlampaui pada triwulan pertama semester 1 tahun 2020, tetapi menurun drastis menjadi hanya 12 kuesioner saja pada triwulan kedua semester 1 tahun 2020 dikarenakan adanya PSBB Covid-19 sehingga target yang harus tercapai tidak terlampaui. Pengolahan data menggunakan Microsoft Excel serta aplikasi SPSS dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif yaitu analisis yang ringkas, jelas dan terorganisir berdasarkan data yang ada (Sholikhah, 2016) dengan cara mengumpulkan, menyusun dan mengklasifikasi data-data tersebut (Pradana, 2016).

Secara umum, dalam penyusunan IKM terbagi menjadi beberapa metode yaitu :

1. Populasi dan Sampel

Populasi dapat diartikan dalam cakupan yang luas yaitu jika terdapat suatu kumpulan atau kelompok yang memiliki elemen dimana seluruh elemen memiliki sifat, karakteristik dan jenis yang sama dan dapat dibedakan mmenjadi objek penelitian (Heridiansyah, 2012) maka kumpulan tersebut dapat disebut dengan populasi. Sedangkan populasi dalam cakupan yang lebih sempit dapat kita sebut sebagai sampel. Sehingga sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dan diteliti dan pada akhirnya menghasilkan informasi dimana informasi tersebut dapat digunakan dalam menjelaskan semua anggota populasi. Populasi dalam kegiatan statistik tidak hanya terdiri dari orang tetapi dapat pula berupa populasi ketinggian, berat badan, kadar hemoglobin, peristiwa ataupun suatu hasil (Banerjee, 2010) yang dimana populasi-populasi tersebut dapat didefinisikan dengan jelas.

Dalam kegiatan SKM di wilayah BMKG Lombok populasi yang digunakan adalah dalam bentuk *stakeholder* dan *user*. Dalam Cambridge Dictionary (*Online Dictionary*, 2020) *stakeholder* didefinisikan sebagai seseorang atau kelompok yang memiliki andil dalam bisnis atau dapat pula diartikan sebagai seseorang seperti pegawai, pelanggan atau warga negara yang terlibat dengan suatu organisasi, masyarakat dan lain-lain dan oleh karena itu memiliki tanggung jawab terhadapnya dan tertarik dengan keberhasilannya. Sedangkan definisi *user* berdasarkan sumber yang sama diartikan sebagai seseorang yang menggunakan produk, mesin atau pelayanan atau seseorang yang menggunakan suatu hubungan dengan seseorang hanya untuk mendapatkan keuntungan bagi dirinya. Definisi lain tentang *stakeholder* yaitu adalah individu atau organisasi yang memiliki kepentingan dengan perusahaan sehingga dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan perusahaan (Pratama, 2017). Dari definisi-definisi sebelumnya dapat digambarkan secara menyeluruh bahwa *stakeholder* dan *user* adalah seseorang ataupun koorporasi baik swasta maupun pemerintah yang memiliki kepentingan pada sebuah organisasi atau perorangan dalam menggunakan jasa, informasi maupun produk yang dikeluarkan dan mendapatkan keuntungan darinya serta bertanggung jawab dalam memberikan keberhasilan organisasi atau perorangan tersebut.

Populasi dalam SKM pelayanan publik BMKG wilayah Lombok berasal dari *stakeholder* dan *user* yang melakukan permohonan data serta mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Stasiun Klimatologi Lombok Barat, Stasiun Meteorologi BIL, dan Stasiun Geofisika Mataram masuk kedalam populasi SKM.

2. Kuesioner

Sampel yang dijadikan analisis dalam pembuatan IKM Pelayanan Publik BMKG di Wilayah Lombok didapat dari kegiatan survei dengan memberikan blangko kuesioner dan

diisi pada saat selesai mendapatkan layanan informasi dan data MKKuG. Kuesioner adalah selebaran berupa pertanyaan-pertanyaan untuk pengumpulan data yang mudah digunakan (Asari,dkk, 2018) dan harus dijawab oleh responden (Alwan,dkk, 2017). Kuesioner tersebut terdapat di 3 (tiga) UPT BMKG wilayah Lombok yaitu Stasiun Klimatologi Lombok Barat, Stasiun Meteorologi BIL, dan Stasiun Geofisika Mataram. Sehingga ketika *stakeholder* dan *user* di ketiga UPT tersebut pada akhir pelayanan akan diarahkan untuk memberikan tanggapan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan di kuesioner tersebut. Metode pengisian kuesioner secara langsung juga dapat dilakukan pada saat kegiatan-kegiatan sosialisasi cuaca dan iklim kepada masyarakat, contohnya Sosialisasi Agroklimat Provinsi NTB Tahun 2019 dimana pesertanya merupakan pengguna langsung informasi cuaca, iklim dan kegunaan yaitu para Penyuluh Pertanian Lapang (PPL), Pengamat Hama Penyakit, dan *stakeholder* terkait.

Selain dengan metode pemberian kuesioner langsung, UPT koordinator juga menyebarkan kuesioner di dalam diseminasi Buletin Iklim Bulanan ke Gubernur NTB, 11 Dinas, 2 Universitas, 1 Persero, 10 Dinas Pertanian Kota/Kabupaten, 7 BP4K Kota/Kabupaten, 4 Koordinator Pos Pengamat Kerjasama, 114 Kecamatan (tersebar pada BP3K, UPP, BPP, Kantor Camat) di Provinsi NTB sehingga totalnya mencapai 150 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut hanya sekitar 10 kuesioner yang terisi responden dan kembali ke UPT BMKG Stasiun Klimatologi Lombok Barat. Sehingga cara penyebaran kuesioner dianggap kurang efektif dalam mendapatkan tanggapan responden terhadap pelayanan publik MKKuG. Kuesioner yang disebarakan merangkum ke-empat belas unsur yang terdapat pada KEMENPANRB Nomor KEP/25/M.PAN/2004 melalui pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner Pelayanan Publik BMKG

No.	Unsur	Sub-Unsur
1.	Persyaratan pelayanan	1. Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas. 2. Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi
2.	Informasi yang diperoleh	3 Dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari 4. Mudah di akses 5. Mudah dipahami 6. Akurat 7. Ketersedian jenis data dan informasi beragam
3.	Prosedur pelayanan	8. Alur pelayanan jelas dan sederhana 9.Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN
4.	Waktu pelayanan	10. Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas 11. Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu
5.	Biaya atau tarif	12. Biaya pelayanan jelas dan terbuka
6.	Produk spesifikasi jenis layanan	13. Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	14. Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia 15. Prosedur dan tindak lanjut penanganan pengaduan jelas
8.	Kriteria petugas/pelaksana layanan	16. Keberadaan petugas pelayanan jelas
9.	Kompetensi pelaksana	17. Petugas sigap, ahli dan cekatan
10.	Perilaku pelaksana	18. Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik dan bertanggungjawab
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	19. Sarana dan prasarana pelayanan aman, nyaman dan mudah dijangkau
12.	Komitmen penyelenggara	20. Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik

Para responden diharapkan dapat memberikan tanggapan dari masing-masing pertanyaan tersebut dari pelayanan yang telah

didapat serta bagaimana harapan ke depan atas pelayanan publik yang dilakukan BMKG khususnya di UPT BMKG wilayah Lombok.

Pilihan atas tanggapan yang diberikan mulai dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS) dan Tidak Setuju (TS). Tanggapan tersebut itulah yang menjadi gambaran bagaimana pelayanan publik UPT BMKG wilayah Lombok dan langkah apa yang nantinya akan dilakukan dalam meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Adapun metode pengolahan data yang digunakan BMKG dalam perhitungan SKM mengacu pada Peraturan BMKG (Perka BMKG Nomor 13, 2019), yang mana terbagi dalam tiga tahapan sebagai berikut :

1. Pengukuran Skala *Likert*

Skala Likert adalah metode yang paling banyak digunakan dalam survei (Maryuliana, 2016) berupa skala yang digunakan untuk mengukur persepsi atau pendapat seseorang (Febtriko, 2018). Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan SKM terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Dimana N merupakan bobot nilai per unsur. Sebagai contoh jika unsur yang dikaji sebanyak 12 (dua belas) unsur, maka perhitungan bobot nilai tertimbang (N) ialah sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0.083$$

Untuk memperoleh nilai SKM 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 nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot berbeda terhadap 12 (dua belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot setiap unsur tetap 1.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (N)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu :

- a. Pengolahan Data dengan Komputer
- b. Pengolahan Data secara Manual dengan memasukkan dataisna kuesioner dari setiap responden ke dalam formulir per-unsur 1-12 (U1 – U12). Lalu

pengolahan data statistik sederhana dnegan mencari nilai rata-rata per unsur, nilai bobot tertimbang, nilai IKM seperti rumus pada pengujian *Skala Likert*.

3. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit

pelayanan publik, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan publik diperoleh dari nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan publik merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan

dengan penimbang yang sama yaitu 8.3 (untuk 12 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan untuk yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Tabel 3. Contoh Pengolahan Data SKM Per Responden dan Per Pelayan Pertanyaan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
dst												
\sum Nilai/Unsur	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##
NRR Unsur	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##
NRR tertimbang unsur	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##
IKM Unit Kerja Pelayanan Publik												

Keterangan :

U1 – U12 = Unsur-unsur pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR tertimbangper unsur = Nilai per unsur x 0.083

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) = 81.26 - 100.00

B (Baik) = 62.51 – 81.25

C (Kurang Baik) = 43.76 – 62.50

D (Tidak Baik) = 25 – 43.75

Tabel 4. Mutu Pelayanan IKM

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan pelayanan	####
2	Informasi yang diperoleh	####
3	Prosedur pelayanan	####
4	Waktu pelayanan	####
	Biaya atau tarif	####
6	Produk spesifikasi jenis layanan	####
7	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	####
8	Kriteria petugas/pelaksana layanan	####
9	Kompetensi pelaksana	####
10	Perilaku pelaksana	####
11	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	####
12	Komitmen penyelenggara	####

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam kegiatan survei, reliabilitas dan validitas adalah dua fitur yang sangat penting dan mendasar dalam evaluasi dari banyak alat pengukuran untuk hasil riset yang baik (Mohajan, 2017). Uji validitas terbagi menjadi 2 jenis yaitu uji validitas konten/validitas konstruk dan uji validitas kriteria (Yusup, 2018). Dalam penelitian ini uji yang dilakukan adalah uji validitas kriteria dengan menggunakan program SPSS16, dimana alat ukur digunakan adalah rumus Pearson Product Moment. Berikut rumus Pearson Product Moment :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

- n = Jumlah responden
- x = Skor variabel (jawaban responden)
- y = Skor total dari variabel (jawaban responden)
- r_{hitung} = Nilai koefisien/nilai validitas

Nilai validitas berkisar antara +1.0 hingga -1.0. Suatu alat ukur yang valid akan mempunyai nilai validitas tinggi. Sebaliknya alat ukur yang kurang valid berarti validitas rendah. Uji validitas umumnya digunakan untuk mengetahui seberapa valid suatu kuesioner dalam mengungkapkan pertanyaan sebagai alat ukurnya (Gunawan, 2016). Pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang

valid dapat membantu surveyor dalam hal ini Stasiun Klimatologi Lombok Barat dalam melakukan evaluasi dan pengambilan keputusan terkait pelayanan publik di lingkungan UPT BMKG wilayah Lombok.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Syofian, 2013). Uji reliabilitas juga memiliki berbagai macam jenis dan teknik. Pada penelitian kali ini metode yang digunakan adalah uji reliabilitas konsistensi internal adalah metode *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas ini digunakan untuk alat ukur yang berbentuk salah atau benar (benar-salah) (Triana, 2013). Nilai *alpha cronbach* yang digunakan dalam analisis adalah >0.6, dimana secara umum nilai tersebut dianggap reliabel (handal) (Thoeng, 2014).

Rumus Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

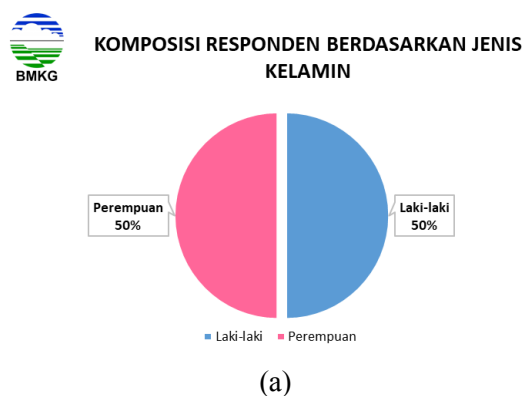
- r_i = Koefisien reabilitas instrument
- k = Jumlah butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir
- σ_t^2 = Varian total

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

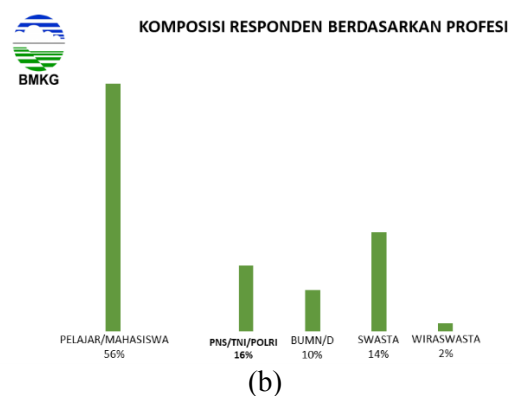
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari total 62 orang responden pengguna layanan informasi Stasiun Klimatologi Lombok Barat pada periode Januari hingga Juni 2020, terdapat kesamaan jumlah pada masing-masing jenis kelamin responden. Jumlah responden laki-laki sebanyak 31 orang, begitu pula responden perempuan yang berjumlah 31 orang (Gambar 1.a).



b. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dari 62 orang responden pengguna layanan informasi Stasiun Klimatologi Lombok Barat pada periode Januari hingga Juni 2020, pelajar dan mahasiswa mendominasi para responden pengguna layanan jasa informasi sejumlah 30 orang. Pengguna layanan jasa klimatologi dari kalangan pegawai swasta sejumlah 12 orang, PNS/TNI/POLRI sejumlah 8 orang, BUMN/D sejumlah 5 orang, dan wiraswasta sejumlah 1 orang (Gambar 1.b).

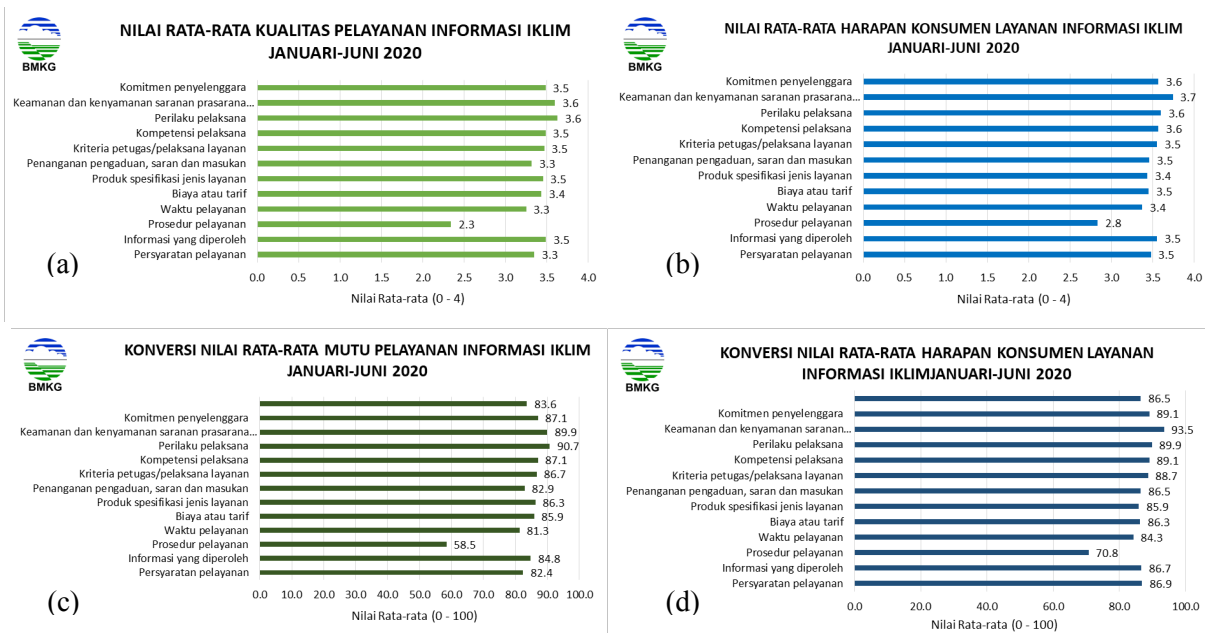


Gambar 1. Profil Responden

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai rata-rata kualitas pelayanan dan mutu pelayanan informasi iklim periode Januari hingga Juni 2020 di Stasiun Klimatologi Lombok Barat yang tertinggi ialah pada unsur Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan dan Perilaku Pelaksana. Nilai rata-rata kualitas informasi iklim periode Januari hingga Juni 2020 di Stasiun Klimatologi Lombok Barat yang paling rendah ialah unsur Prosedur Pelayanan (Gambar 2.a & c).

Selaras dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan informasi iklim, nilai rata-rata harapan konsumen layanan informasi iklim periode Januari hingga Juni 2020 di Stasiun Klimatologi Lombok Barat yang tertinggi ialah pada unsur Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan. Nilai rata-rata harapan konsumen informasi iklim periode Januari hingga Juni 2020 di Stasiun Klimatologi Lombok Barat yang paling rendah ialah unsur Prosedur Pelayanan (Gambar 2.b & d).



Gambar 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari hasil rekapitulasi terhadap penilaian kualitas pelayanan dan harapan konsumen terhadap informasi iklim Stasiun Klimatologi Lombok Barat periode Januari hingga Juni 2020, didapatkan indeks kepuasan yang hasilnya memuaskan untuk kedua komponen penilaian. Untuk komponen penilaian Kualitas Pelayanan didapatkan indeks kepuasan 3.4 yang apabila dikonversi dalam kategori penilaian artinya adalah Sangat Baik (A). Hasil yang tidak kalah memuaskan juga didapat oleh komponen Harapan Konsumen, dimana indeks kepuasan berdasarkan hasil rekapitulasi nilainya adalah 3.5, yang jika dikonversi dalam kategori penilaian artinya adalah Sangat Baik (A).

Tabel 5. Hasil IKM Stasiun Klimatologi Lombok Barat Periode Januari – Juni 2020

NO	KOMPONEN PENILAIAN	INDEKS KEPUASAN	KATEGORI PENILAIAN
1	Kualitas Pelayanan	3.4	A (Sangat Baik)
2	Harapan Konsumen	3.5	A (Sangat Baik)

3. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas kriteria dengan nilai signifikansi yang kurang dari 0.05 dari masing-masing pertanyaan dikatakan VALID.

Tabel 6.a. Hasil Uji Validitas

Var	Pearson Correlation	Sig.	Keterangan
U1	0.472	0.000	Valid
U2	0.533	0.000	Valid
U3	0.625	0.000	Valid
U4	0.554	0.000	Valid
U5	0.449	0.000	Valid
U6	0.481	0.000	Valid
U7	0.450	0.000	Valid
U8	0.472	0.000	Valid
U9	- 0.400	0.000	Valid
U10	0.591	0.001	Valid
U11	0.665	0.000	Valid
U12	0.306	0.000	Valid
U13	0.247	0.016	Valid
U14	0.406	0.053	Valid
U15	0.437	0.001	Valid
U16	0.469	0.000	Valid
U17	0.572	0.000	Valid
U18	0.396	0.000	Valid
U19	0.422	0.001	Valid
U20	0.499	0.001	Valid

Tabel 6.b. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Item	Keterangan
0.720	0.777	20	Reliabel

Berdasarkan tabel 6.a hasil uji validitas terlihat bahwa semua pertanyaan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0.05 dengan rata-rata 0.003. Sehingga dari hasil uji tersebut dapat dikatakan bahwa semua pertanyaan yang ada di dalam kuesioner valid atau survei tersebut dapat diterima di masyarakat.

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 6.b dimana hasilnya yaitu $\alpha = 0.720$. Nilai

tersebut lebih dari nilai batas *cronbach alpha* yang digunakan yaitu $\alpha = 0.60$. Sehingga kuesioner ini merupakan kuesioner yang reliabel dan dapat digunakan lagi untuk survei-survei berikutnya.

4. Analisis Kinerja Pelayanan UPT BMKG Stasiun Klimatologi Lombok Barat Kepada Masyarakat

Dari tabel 5 hasil IKM Stasiun Klimatologi Lombok Barat atas jawaban dari 62 (enam puluh dua) responden terhadap 20 pertanyaan yang diberikan yang menjadi item SKM, nilai persepsinya adalah 3.4. Hal ini memberikan pengertian bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh Stasiun Klimatologi Lombok Barat kepada masyarakat (*stakeholder* dan *user*) mencerminkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Adapun nilai rata-rata mutu kualitas pelayanan berada pada nilai 83.6. Berdasarkan Lampiran II dalam Peraturan BMKG Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat nilai 83.6 (konversi dari 3.4) dapat memberi kesimpulan bahwa kinerja pelayanan publik berada pada kategori sangat baik.

Adapun harapan yang disampaikan oleh para responden terhadap kinerja pelayanan publik di Stasiun Klimatologi Lombok Barat memiliki penilaian yang serupa dengan nilai kualitas dan mutu pelayanan publik dimana item Keamanan dan Kenyamanan Sarana Prasarana Pelayanan berada cukup tinggi. Secara analisa seharusnya item harapan berada pada kondisi kontradiktif terhadap kondisi kualitas dan mutu pelayanan, tetapi yang terjadi hasil kualitas dan mutu serta harapan berada pada nilai yang hampir sama.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BMKG Stasiun Klimatologi Lombok Barat dapat disimpulkan bahwa :

- a. Secara umum kinerja pelayanan publik di Stasiun Klimatologi Lombok Barat berada dalam kategori Sangat Baik.

- b. Berdasarkan nilai kualitas dan mutu pelayanan publik, kinerja pelayanan publik di Stasiun Klimatologi Lombok Barat masih dapat ditingkatkan lagi.
- c. Nilai kualitas dan harapan yang hampir sama menandakan bahwa responden belum sepenuhnya memahami bagaimana mengisi kuesioner yang diberikan.
- d. Perlu penjelasan lebih detail kepada responden ketika membagikan kuesioner sehingga hasilnya (baik kualitas dan harapan) bisa benar-benar valid dan dapat digunakan untuk evaluasi kinerja pelayanan publik di Stasiun Klimatologi Lombok Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Miftahuddin (2016). *Analisis Unsur-Unsur Cuaca dan Iklim Melalui Uji Mann-Kendal Multivariat*. Jurnal Matematika, Statistika & Komputasi. Volume 13 Nomor 1.
- Dhiyani, T. dkk. (2013). *Prediksi Curah Hujan Dengan Metode Kalman Filter (Studi Kasus di Kota Semarang Tahun 2012)*. Jurnal Gaussian. Volume 2 Nomor 3.
- Nur, A.M. (2010). *Gempa Bumi, Tsunami dan Mitigasinya*; Jurnal Geografi. Volume 7 Nomor 1.
- Kurniawan, R.C. (2016); *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*; Fiat Justisia Journal of Law. Volume 10 Issue 3.
- Kristanti, D. (2019). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Tutorial Tatap Muka Di UPBJJ-UT Bengkulu*. Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Volume 20 Nomor 2.
- UURI Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik* dimana pada Bagian Ketiga Pasal 10.
- Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Republik Indonesia Nomor 13. (2019). *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat*. BMKG.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

- Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Instansi Pemerintah*
- Thijs, N. (2010). *Measure to Improve-Improving Public Sector Performance by Using Citizen User Satisfaction Information*. European Public Administration Network. Institute European d'Administration Publique.
- Peraturan Pemerintah (PP) RI Nomor 96. (2012) *Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang IKM Pasal 42*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 16. (2014). *Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Sholikhah, A. (201). *Stastistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Komunika. Volume 10 Nomor 2.
- Pradana, M & Reventriary, A. (2016). *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia)*. Jurnal Manajemen. Volume 6 Nomor 1.
- Heridiansyah, J. (2012). *Pengaruh Advertising Terhadap Pembentukan Brand Awareness Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Produk Kecap Pedas ABC*. Jurnal STIE Semarang. Volume 4 Nomor 2.
- Banerjee, A. & Cahudhury, S. (2010) *Statistics without tears : Population and Samples*; Insdustrial Psychiatry Journal.
- Cambridge Dictionary Online. <https://dictionary.cambridge.org/> (diakses tanggal 4 Maret 2020)
- Pratama S.BJ. (2017) *Analisis Keterlibatan Stakeholder Dalam Program Revitalisasi Pasar Sukoharjo Kabupaten Pringsewu Tahun 2016*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Lampung
- Asari, A. Dkk. (2018). *Pengembangan Ekowisata Bahari Berbasis Maysrakat di Desa Bahoi, Kecamatan Likupang Barat, Kabupaten Minahasa Utara*. Jurnal Ilmiah Platax. Volume 6 Nomor 1.
- Alwan, dkk. (2017). *Faktor-Faktor Yang Mendorong Siswa MIA SMAN Mengikuti Bimbingan Belajar Luar Sekolah Di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi*. Jurnal EduFisika. Volume 02 Nomor 01.
- Maryuliana, dkk. (2016). *Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan Di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert*. Jurnal Transistor Elektro dan Informastika. Volume 1 Nomor 2.
- Febtriko, A & Puspitasari, I. (2018). *Mengukur Kreatifitas dan Kualitas Pemograman Pada Siswa SMK Kota Pekanbaru Jurusan Teknik Komputer Jaringan Dengan Simulasi Robot*. RABIT: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab. Volume 3 Nomor 1.
- Mohajan, H.K. (2017). *Two Criteria for Good Measurements in Research : Validity and Reliability*; Munich Personal RePEc Archive Paper.
- Yusup, F. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan. Volume 7 Nomor 1.
- Gunawan, A.A & Sunardi, HP. (2016). *Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gesit Nusa Tangguh*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis. Volume 16 Nomor 1.
- Syofian, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. PT. Bumi Aksara.
- Triana, D & Widyarto, W.O. (2013). *Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi Di Provinsi Banten*. Jurnal Fondasi. Volume 1 Nomor 1.
- Thoeng, S.C & Indriyani, R. (2014). *Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Corporate Enterpreneurship Pada Perusahaan Keluarga Di Jawa Timur*. Jurnal AGORA. Volume 2 Nomor 1.