

PERATURAN  
BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 13 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA,

- Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, perlu diatur mengenai pedoman survei kepuasan masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5058);
2. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2008 tentang Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;
3. Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 555);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA TENTANG PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Survei Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat SKM adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat yang selanjutnya disingkat IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
4. Unit Kerja Pengelola SKM yang selanjutnya disingkat UKP SKM adalah unit kerja eselon II di lingkungan Sekretariat Utama Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika yang mempunyai tugas dan diberikan tanggung jawab untuk mengelola SKM.
5. Unsur SKM adalah unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Lembaga Lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei.
7. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.
10. Unit PTSP Daerah adalah PTSP yang berkedudukan di Unit Pelaksana Teknis.
11. Koordinator Stasiun Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika di Setiap Provinsi di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika yang selanjutnya disebut Koordinator Stasiun Provinsi adalah Stasiun Meteorologi, Stasiun Klimatologi atau Stasiun Geofisika yang telah ditunjuk untuk mengoordinasikan penyusunan Rencana Kerja Tahun

Anggaran (RKA) dan pelaksanaan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) di masing-masing provinsi dan mengoordinasikan kegiatan pelayanan Unit Pelaksana Teknis Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika dengan Pemerintah Daerah setempat.

12. Instansi Terkait adalah satuan kerja/satuan organisasi kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, kesekretariatan lembaga tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara, dan badan usaha.
13. Badan adalah instansi pemerintah yang bertugas dan bertanggung jawab di bidang meteorologi, klimatologi, dan geofisika.
14. Kepala Badan adalah kepala yang bertugas dan bertanggung jawab di bidang meteorologi, klimatologi, dan geofisika.

## Pasal 2

- (1) Pengelolaan SKM dilakukan oleh UKP SKM.
- (2) UKP SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berkedudukan di unit organisasi yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang rencana dan tarif, program dan anggaran, pemantauan dan evaluasi, serta penyusunan laporan.

## BAB II PERSIAPAN

### Pasal 3

Sebelum melaksanakan SKM, UKP SKM harus melakukan persiapan melalui:

- a. penetapan pelaksana;
- b. metode dan teknik SKM; dan
- c. penetapan jumlah Responden dan lokasi pengumpulan kuesioner.

Bagian Kesatu  
Penetapan Pelaksana

Pasal 4

- (1) SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a dapat dilakukan secara:
  - a. mandiri; atau
  - b. bekerja sama dengan Lembaga Lain.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui penetapan pelaksana.

Pasal 5

- (1) Dalam hal SKM dilakukan secara mandiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf a, UKP SKM menetapkan tim pengelola SKM sebagai pelaksana.
- (2) Tim pengelola SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pengarah;
  - b. pelaksana; dan
  - c. sekretariat.
- (3) Pengarah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh pimpinan tinggi pratama.
- (4) Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b terdiri atas:
  - a. ketua; dan
  - b. anggota sebagai surveyor paling banyak berjumlah 5 (lima) orang.
- (5) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c paling banyak berjumlah 3 (tiga) orang.
- (6) Tim pengelola SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Sekretaris Utama.

Pasal 6

- (1) Dalam hal SKM dilakukan melalui kerja sama dengan Lembaga Lain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4

huruf b, UKP SKM melakukan perjanjian kerja sama dengan Lembaga Lain.

- (2) Lembaga Lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Badan Pusat Statistik;
  - b. perguruan tinggi;
  - c. lembaga swadaya masyarakat; dan/atau
  - d. pelaku usaha.

## Bagian Kedua Metode dan Teknik SKM

### Pasal 7

- (1) Metode SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b dilakukan dengan metode kualitatif melalui pengukuran menggunakan skala *likert*.
- (2) Skala *likert* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi masyarakat terhadap suatu jenis Pelayanan Publik.

### Pasal 8

Teknik SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b dapat menggunakan:

- a. kuesioner melalui pengisian sendiri oleh Responden termasuk yang dikirimkan melalui surat atau kuesioner elektronik (e-survei);
- b. kuesioner untuk wawancara tatap muka;
- c. kuesioner untuk diskusi kelompok terfokus; dan/atau
- d. kuesioner untuk wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

### Pasal 9

- (1) Kuesioner untuk pengisian sendiri oleh Responden sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a disusun sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam

Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

- (2) Kuesioner untuk wawancara tatap muka, diskusi kelompok terfokus dan/atau wawancara tidak terstruktur sebagaimana dimaksud Pasal 8 huruf b, huruf c, dan huruf d disusun oleh UKP SKM.

#### Pasal 10

- (1) Jawaban atas kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) dimulai dari sangat setuju sampai dengan tidak setuju.
- (2) Penilaian atas jawaban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi ke dalam 4 (empat) kategori meliputi:
  - a. tidak setuju, diberi nilai persepsi 1;
  - b. kurang setuju, diberi nilai persepsi 2;
  - c. setuju, diberi nilai persepsi 3; atau
  - d. sangat setuju, diberi nilai persepsi 4.
- (3) Kategori penilaian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. persepsi 1, jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
  - b. persepsi 2, jika pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah sehingga prosesnya belum efektif;
  - c. persepsi 3, jika pelaksanaan prosedur pelayanan mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; atau
  - d. persepsi 4, jika pelaksanaan prosedur pelayanan sangat jelas, mudah, dan sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif.



Bagian Ketiga  
Penetapan Jumlah Responden dan  
Lokasi Pengumpulan Data

Pasal 11

- (1) Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks SKM, jumlah Responden paling rendah 150 (seratus lima puluh) orang per kategori untuk setiap provinsi.
- (2) Kategori sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. masyarakat umum; dan
  - b. instansi terkait.

Pasal 12

Kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, huruf c, dan huruf d dilakukan terhadap responden yang dipilih secara acak.

Pasal 13

Lokasi pengumpulan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 huruf c dilakukan pada lokasi masing-masing unit kerja pelayanan publik.

BAB III  
PELAKSANAAN

Bagian Kesatu  
Umum

Pasal 14

- (1) SKM dilaksanakan secara periodik setiap 6 (enam) bulan dengan pembagian waktu sebagai berikut:
  - a. semester 1 (satu): bulan Januari sampai dengan bulan Juni dan laporan hasil survei disampaikan paling lambat tanggal 10 Juli; dan



- b. semester 2 (dua): bulan Juli sampai dengan bulan Desember dan laporan hasil survei disampaikan paling lambat tanggal 10 Januari.
- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk memperoleh IKM.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui:
  - a. pengisian dan pengumpulan kuesioner;
  - b. pengolahan data;
  - c. analisis hasil SKM; dan
  - d. rencana tindak lanjut.
- (4) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip transparansi, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas.

## Bagian Kedua

### Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

#### Pasal 15

Penyebaran kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a dilakukan oleh:

- a. Unit PTSP Pusat; dan
- b. Unit Pelaksana Teknis melalui Unit PTSP Daerah sesuai dengan wilayah kerja masing-masing.

#### Pasal 16

Kuesioner yang telah terkumpul di unit PTSP Pusat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a disampaikan kepada UKP SKM dengan dilengkapi laporan hasil SKM paling lambat tanggal 1 April dan tanggal 1 Oktober.

#### Pasal 17

- (1) Kuesioner yang telah terkumpul di unit PTSP Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b

disampaikan kepada Koordinator Stasiun Provinsi terkait.

- (2) Koordinator Stasiun Provinsi harus memastikan bahwa SKM yang terkumpul di wilayahnya berjumlah paling rendah 150 (seratus lima puluh) Responden setiap kategori sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2).
- (3) Dalam hal SKM yang terkumpul di wilayahnya belum mencapai 150 (seratus lima puluh) Responden untuk setiap kategori, Koordinator Stasiun Provinsi bertugas memenuhi persyaratan jumlah Responden sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Dalam hal jumlah SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (2) telah terpenuhi, Koordinator Stasiun Provinsi menyampaikan kuesioner dan laporan hasil SKM kepada UKP SKM paling lambat tanggal 1 April dan tanggal 1 Oktober.

#### Pasal 18

- (1) Pengumpulan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf b, huruf c, dan huruf d, serta data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (3) huruf a dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif.
- (2) Kuesioner dan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas unsur:
  - a. persyaratan pelayanan;
  - b. informasi yang diperoleh;
  - c. prosedur;
  - d. waktu pelayanan;
  - e. biaya atau tarif;
  - f. produk spesifikasi jenis layanan;
  - g. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - h. kriteria petugas/pelaksana layanan;
  - i. kompetensi pelaksana;
  - j. perilaku pelaksana;

- k. keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan; dan
- l. komitmen penyelenggara.

#### Pasal 19

- (1) Persyaratan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf a berupa syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- (2) Informasi yang diperoleh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf b berupa informasi atas Pelayanan Publik yang tersedia.
- (3) Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf c berupa tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan.
- (4) Waktu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf d berupa jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
- (5) Biaya atau tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf e berupa biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
- (6) Produk spesifikasi jenis layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf f berupa hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan.
- (7) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf g berupa mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan saran dan masukan.
- (8) Kriteria petugas/pelaksana layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf h berupa keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.

- (9) Kompetensi pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf i berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- (10) Perilaku pelaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf j berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- (11) Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf k berupa terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan.
- (12) Komitmen penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2) huruf l berupa komitmen penyelenggara dalam Pelayanan Publik.

### Bagian Ketiga Pengolahan Data

#### Pasal 20

- (1) UKP SKM melakukan pengolahan data untuk menghasilkan IKM kelembagaan.
- (2) Berdasarkan pengisian dan pengumpulan kuesioner sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (3) huruf a, dilakukan pengolahan data sesuai dengan metode dan teknik SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 dan Pasal 8.
- (3) Pengolahan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menggunakan metode tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

#### Pasal 21

Tata cara penyebaran, pengumpulan, dan pengolahan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15, Pasal 16, Pasal 17, Pasal 18, dan Pasal 20 dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh Kepala Badan.

Bagian Keempat  
Analisis Hasil SKM

Pasal 22

- (1) Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21, dilakukan analisis hasil SKM.
- (2) Analisis hasil SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan:
  - a. analisis univariat; dan
  - b. analisis bivariat.

Pasal 23

- (1) Analisis univariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf a dilakukan untuk memaparkan hasil temuan tanpa memberikan kesimpulan.
- (2) Hasil temuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa data statistik yang dapat meliputi frekuensi distribusi, tabulasi data, dan presentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.
- (3) Analisis univariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisis deskriptif.

Pasal 24

- (1) Analisis bivariat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf b dilakukan untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.
- (2) Analisis bivariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menghasilkan hasil analisis secara kuantitatif dan kualitatif.

#### Pasal 25

UKP SKM harus menyampaikan hasil analisis kepada pimpinan tinggi pratama terkait sesuai dengan jenis layanan.

#### Bagian Kelima

#### Rencana Tindak Lanjut

#### Pasal 26

- (1) Berdasarkan analisis hasil SKM sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, UKP SKM harus menetapkan rencana tindak lanjut.
- (2) Rencana tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan prioritas perbaikan dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
- (3) Rencana tindak lanjut dengan prioritas perbaikan harus dilakukan dalam:
  - a. jangka pendek atau kurang dari 12 (dua belas) bulan;
  - b. jangka menengah atau lebih dari 12 (dua belas) bulan sampai dengan 24 (dua puluh empat) bulan; atau
  - c. jangka panjang atau lebih dari 24 (dua puluh empat) bulan.
- (4) Rencana tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disusun dengan format paling sedikit memuat prioritas unsur, program atau kegiatan, waktu, dan penanggung jawab.

#### Pasal 27

- (1) Rencana tindak lanjut, hasil, dan metode SKM harus dipublikasikan kepada masyarakat.
- (2) Publikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang layanan PTSP, laman Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, media cetak, dan/atau media daring.

- (3) Publikasi pada ruang layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun sesuai dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

## BAB IV

### PELAPORAN HASIL SKM

#### Pasal 28

- (1) Pimpinan UKP SKM harus menyusun laporan hasil SKM kelembagaan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pimpinan tinggi madya pembina UKP SKM.
- (3) Pimpinan Tinggi Madya pembina UKP SKM menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) kepada Kepala Badan.
- (4) Kepala Badan menyampaikan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) kepada menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.

#### Pasal 29

Laporan hasil SKM kelembagaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 paling sedikit memuat:

- a. ringkasan eksekutif;
- b. pendahuluan;
- c. analisis; dan
- d. penutup.

#### Pasal 30

Ringkasan eksekutif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf a memuat ikhtisar dari keseluruhan isi laporan hasil SKM kelembagaan.



### Pasal 31

- (1) Pendahuluan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf b paling sedikit memuat latar belakang masalah, tujuan, metode, tim, dan jadwal pelaksanaan.
- (2) Latar belakang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat berbagai hal penyebab munculnya permasalahan dalam pengukuran IKM ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik.
- (3) Tujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.
- (4) Metode sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, jumlah Responden, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
- (5) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat keanggotaan pengarah, pelaksana, dan sekretariat.
- (6) Jadwal pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan SKM.

### Pasal 32

- (1) Analisis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf c paling sedikit memuat data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis.
- (2) Hasil analisis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memberikan penjelasan mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan kelebihan pada setiap komponen yang diukur dan dapat dibandingkan dengan hasil SKM pada 2 (dua) tahun sebelumnya.

### Pasal 33

- (1) Penutup sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 huruf d memuat kesimpulan dan saran atau rekomendasi.
- (2) Kesimpulan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat ikhtisar hasil SKM baik bersifat negatif maupun positif.
- (3) Saran atau rekomendasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat masukan perbaikan secara nyata pada tiap komponen yang menunjukkan kelemahan.

## BAB V

### PEMANTAUAN DAN EVALUASI

### Pasal 34

- (1) Pemantauan dan evaluasi hasil dan tindak lanjut SKM dilakukan oleh pimpinan tinggi madya pembina UKP SKM.
- (2) Pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (3) Pimpinan unit kerja pimpinan tinggi madya pembina UKP SKM menyampaikan hasil pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Kepala Badan.

## BAB VI

### PENDANAAN

### Pasal 35

Pendanaan penyelenggaraan SKM dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara Badan.

BAB VII  
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 36

Pada saat Peraturan Badan ini mulai berlaku, SKM yang dilaksanakan dalam periode berjalan tetap dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 37

Peraturan Badan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Badan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 2 Oktober 2019

KEPALA BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

DWIKORITA KARNAWATI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Oktober 2019

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2019 NOMOR 1155

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi



DARWAHYUNIATI

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Kode prov			no.urut resp			

Atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

No	Rincian	Pencacah
(1)	(2)	(3)
1.	Nama	
2.	Tanggal pencacahan/pengawasan	
3.	Tanda Tangan	

Data Responden (Lingkari kode angka sesuai jawaban)		Diisi Oleh Petugas
Umur	Tahun	<input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki      2. Perempuan	<input type="text"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah      4. D1/D2/D3 2. SLTP      5. D4/S1 3. SLTA      6. S2 ke atas	<input type="text"/>
Pekerjaan Utama	1. Pelajar/Mahasiswa      5. Pegawai swasta 2. Peneliti/Dosen      6. Wiraswasta 3. PNS/TNI/Polri      7. Lainnya 4. Pegawai BUMN/D	<input type="text"/>

<p>Jenis pelayanan yang diterima:  <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban responden)</i></p> <p><b>Meteorologi:</b></p> <p>1. Informasi cuaca publik (rutin, peringatan dini cuaca, pasang surut air laut)</p>
--

2. Informasi cuaca khusus (maritim, penerbangan, klaim asuransi)

3. Analisis cuaca (kecelakaan pesawat, kecelakaan kapal laut)

4. Informasi titik panas (*hotspot*)

5. Informasi tentang tingkat kemudahan terjadinya kebakaran hutan dan lahan

Klimatologi:

6. Prakiraan musim

7. Informasi iklim khusus

8. Analisis dan prakiraan curah hujan bulanan/dasarian

9. Tren curah hujan

10. Informasi kualitas udara

11. Analisis iklim ekstrim

12. Informasi iklim terapan (peta potensi energi baru terbarukan, informasi potensi DBD, dst)

13. Informasi perubahan iklim (keterpaparan dan/atau proyeksi)

14. Pengambilan dan pengujian sampel parameter iklim dan kualitas udara (laboratorium)

Geofisika:

15. Informasi gempabumi dan peringatan dini tsunami

16. Peta seismisitas

17. Informasi tanda waktu (hilal dan gerhana)

18. Informasi geofisika potensial (gravitasi, magnet bumi, dan hari guruh/petir)

19. Peta rendaman tsunami

20. Informasi seismologi teknik (*shake map*) (peta mikrozonasi dan percepatan tanah)

Instrumentasi, Kalibrasi, Rekayasa, dan Jaringan Komunikasi:

21. Data meteorologi, klimatologi, dan geofisika (suhu, curah hujan, angin, dan grid)

22. Kalibrasi (peralatan MKG)

23. Konsultasi (untuk penerapan informasi khusus MKG)

24. Sewa peralatan MKG

Kehumasan:

25. Kunjungan

26. Lainnya (sebutkan)

IV. Aspek Pelayanan

Menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i, bagaimana kualitas layanan dan harapan pada rincian pelayanan berikut?  
Beri tanda √ sesuai pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i. Atau berikan tanda strip (-) apabila menurut Bapak/Ibu/Saudara/i belum pernah dilakukan, jawaban boleh dikosongkan.

NO	RINCIAN PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN				HARAPAN KONSUMEN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
A	<b>Persyaratan pelayanan</b> adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.								
	1    Persyaratan pelayanan terbuka dan jelas.								
	2    Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi								
B	<b>Informasi yang diperoleh</b> adalah informasi atas pelayanan publik yang tersedia								
	3    Dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari								

NO	RINCIAN PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN				HARAPAN KONSUMEN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	4	Mudah di akses							
	5	Mudah dipahami							
	6	Akurat							
	7	Ketersedian jenis data dan informasi beragam							
C	<b>Prosedur pelayanan</b> adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan								
	8	Alur pelayanan jelas dan sederhana							
	9	Sistem dan prosedur pelayanan masih berpeluang menimbulkan KKN							
D	<b>Waktu pelayanan</b> adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan								
	10	Informasi target waktu penyelesaian pelayanan jelas							
	11	Penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu							
E	<b>Biaya atau tarif</b> adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan								
	12	Biaya pelayanan jelas dan terbuka							
F	<b>Produk spesifikasi jenis layanan</b> adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan								
	13	Informasi daftar produk/jasa layanan terbuka dan jelas							
G	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b> adalah mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan saran dan masukan								
	14	Sarana pengaduan/keluhan pelayanan publik tersedia							
	15	Prosedur dan tindak lanjut penanganan pengaduan jelas							
H	<b>Kriteria petugas/pelaksana layanan</b> adalah keberadaan dan kepastian								



NO	RINCIAN PERTANYAAN	KUALITAS PELAYANAN				HARAPAN KONSUMEN			
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Penting	Penting	Kurang Penting	Tidak Penting
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
	petugas yang memberikan pelayanan								
16	Keberadaan petugas pelayanan jelas								
I	<b>Kompetensi pelaksana</b> adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman								
17	Petugas sigap, ahli dan cekatan								
J	<b>Perilaku pelaksana</b> adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan								
18	Sikap dan perilaku petugas pelayanan baik dan bertanggungjawab								
K	<b>Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan</b> yaitu terjaminnya tingkat keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana pelayanan								
19	Sarana dan prasarana pelayanan aman, nyaman dan mudah dijangkau								
L	<b>Komitmen penyelenggara layanan</b> dalam pelayanan publik								
20	Pelayanan publik pada instansi ini sudah berjalan dengan baik								

V. Saran dan Masukan

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki beberapa masukan terkait produk/layanan informasi cuaca, iklim dan gempa bumi dari BMKG, silakan tulis pada kolom/kotak di bawah ini:

KEPALA BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

DWIKORITA KARNAWATI



Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum dan  
Organisasi

DARWAHYUNIATI

LAMPIRAN II  
PERATURAN                      BADAN                      METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI,                      DAN                      GEOFISIKA                      REPUBLIK  
INDONESIA  
NOMOR 13 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**METODE PENGOLAHAN DATA**

A. Pengukuran Skala *Likert*

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,

	Jumlah Bobot	1
Bobot nilai rata - rata tertimbang =	-----	= ----- = N
	Jumlah Unsur	X

sebagai berikut:

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 12 (dua belas) unsur.

	Jumlah Bobot	1
Bobot nilai rata - rata tertimbang =	-----	= ----- = 0.083
	Jumlah Unsur	12

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

	Total dari Nilai Persepsi per Unsur	
IKM =	-----	X Nilai Penimbang
	Total Unsur yang Terisi	

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikoversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

<i>IKM Unit Pelayanan x 25</i>
--------------------------------

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

Menambah unsur yang dianggap relevan;

a. Menambah unsur yang dianggap relevan;

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 12 (dua belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot setiap unsur tetap 1.

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

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

B. Pengolahan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.
2. Pengolahan secara manual
  - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 12 (U12).
  - b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
    - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,083 (apabila 12 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
    - 2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatklan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur dari nilai rata-rata tertimbang.



3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil respondendan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap 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 jumlah 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).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan publik adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan pelayanan	A
2.	Informasi yang diperoleh	B
3.	Prosedur Pelayanan	C
4.	Waktu pelayanan	D
5.	Biaya atau tarif	E
6.	Produk spesifikasi jenis layanan	F
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	G
8.	Kriteria petugas/pelaksana layanan	H
9.	Kompetensi pelaksana	I
10.	Perilaku pelaksana	J
11.	Keamanan dan kenyamanan sarana prasarana pelayanan	K
12.	Komitmen penyelenggara	L

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0.083) + (b \times 0.083) + (c \times 0.083) + (d \times 0.083) + (e \times 0.083) + (f \times 0.083) + (g \times 0.083) + (h \times 0.083) + (i \times 0.083) + (j \times 0.083) + (k \times 0.083) + (l \times 0.083) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar=  $X \times 25 = y$
- 2) Mutu pelayanan (lihat Tabel I, Mutu Pelayanan)
- 3) Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel I)

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.

## PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER PELAYANAN

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													
<b>Σ Nilai/ Unsur</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	
<b>NRR Unsur</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	
<b>NRR tertimbang unsur</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	<b>##</b>	
<b>IKM Unit Kerja Pelayanan Publik</b>													

Keterangan:

U1 – U12 = Unsur-unsur pelayanan

NRR = Nilai Rata-rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

\*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang X 25

NRR tertimbang per unsur = NRR 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



NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1.	Persyaratan pelayanan	####
2.	Informasi yang diperoleh	####
3.	Prosedur Pelayanan	####
4.	Waktu pelayanan	####
5.	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	####

KEPALA BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

DWIKORITA KARNAWATI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi

  
  
DARWAHYUNIATI



LAMPIRAN III  
PERATURAN BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI,  
DAN GEOFISIKA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 13 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

FORMAT PUBLIKASI IKM PADA RUANG LAYANAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
NAMA UPT .....  
BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA  
  
SEMESTER ..... TAHUN .....

NILAI IKM

77

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : Orang  
JENIS KELAMIN : L = Orang/P = Orang  
PENDIDIKAN : SD = Orang  
SMP = Orang  
SMA = Orang  
D III = Orang  
S1 = Orang  
S2 = Orang  
  
PERIODE SURVEI = Tgl ..... s.d Tgl .....


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


KEPALA BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA  
REPUBLIK INDONESIA,

Ttd.

DWIKORITA KARNAWATI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi



  
DARWAHYUNIATI