
Strategi Peningkatan Pelayanan Publik pada BMKG Stasiun Klimatologi Daerah Istimewa Yogyakarta

Nugroho Purwantoro^{1,2*}, Muinah Fadhilah¹

¹ Fakultas Ekonomi, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta

² BMKG Stasiun Klimatologi Daerah Istimewa Yogyakarta

Email Koresponden: ¹nugrohopurwantoro@gmail.com

Article History:

Received: 12 April, 2023

Revised: 2 Mei, 2023

Accepted: 15 Mei, 2023

Keywords: *Public Service, Human Resources, Service Quality*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi Bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta. Tujuan dalam Penelitian ini adalah untuk mempelajari, mengetahui, dan menganalisis strategi peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis dan untuk menganalisis data yang sudah diperoleh menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa: strategi peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yaitu mengoptimalkan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan harapan masyarakat serta dengan menggunakan kekuatan pemasaran kepada masyarakat melalui sosial media

Abstract: This research is useful for knowing the strategy for improving public services at the BMKG Climatology Station D.I Yogyakarta. The problems encountered in this study include how to improve public service strategies at the BMKG Climatology Station D.I Yogyakarta. The purpose of this research is to study, know, and analyze strategies for improving public services at the BMKG D.I Yogyakarta Climatology Station. The research method used in this research is descriptive analysis research method and to analyze the data that has been obtained using quantitative descriptive analysis. The results of the study show that: strategies to improve public services at the BMKG Climatology Station D.I Yogyakarta by using strengths to take advantage of opportunities, namely optimizing human resources in improving service quality in accordance with regulations and community expectations and by using the power of marketing to the public through social media.

Pendahuluan

Pemerintah di negara manapun di dunia ini, termasuk pemerintah di Indonesia, berkewajiban memenuhi kebutuhan warga negaranya tanpa terkecuali. Program dan *service* (jasa) yang berkualitas diberikan oleh pemerintah kepada publik (dalam hal ini warga negara

atau masyarakat), yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan publik (dalam hal ini warga negara atau masyarakat). Dengan meningkatkan kinerja lembaga pemerintah sebagai penyedia layanan publik, maka diharapkan *image* (citra) yang didapatkan akan baik. *Image* (citra) yang baik akan menimbulkan dukungan kuat bagi eksistensi lembaga tersebut.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, yang tidak ditujukan untuk melayani diri sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitas demi mencapai tujuan bersama (Daseu, 2018). Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Rasyid 2008) yang menyatakan bahwa birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian kualitas pelayanan merupakan suatu proses kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lainnya. Kualitas pelayanan meliputi kenyamanan yang diberikan, kecepatan dalam melayani, kemudahan lokasi, harga yang wajar dan bersaing (Sutedja, 2012). Kualitas pelayanan juga dimaknai sebagai perilaku yang dilakukan oleh produsen dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumennya demi mencapai kepuasan konsumennya (Irwan & Haryono, 2015). Secara umum kualitas pelayanan yang bertaraf tinggi itu menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi pula, sehingga dapat menjadi pilihan dalam langkah pengambilan keputusan pembelian konsumen serta mendapatkan daya tarik yang lebih untuk konsumen kembali membeli produk tersebut lebih sering (Fadhilah, 2022).

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan program-program pemerintahan, karena inti dari pelaksanaan pemerintahan adalah bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik agar kepentingan masyarakat umum dapat terpenuhi dan tercapai. Kualitas dari pelayanan publik perlu diperhatikan agar dapat memberikan dan mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, maka disusun suatu aturan ataupun ketentuan mengenai pelayanan kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya (Mote, 2008).

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan

kualitas pelayanan publik (MenPAN, 2004).

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah masih terdapat kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analisis. Menurut (Sugiyono, 2014) bahwa metode deskriptif analisis yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kualitatif, hal ini dilakukan dengan menganalisis fakta melalui hasil penelitian (studi kasus) yang diperoleh melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selanjutnya diselaraskan dengan teori yang dipakai dalam penelitian ini.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Analisa data hasil penelitian dilaksanakan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu pengolahan data kualitatif yang telah diperoleh melalui penggambaran fakta-fakta atau karakteristik yang sebenarnya yang terdapat pada IKM. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis deskriptif tersebut yaitu: menganalisis secara deskriptif mengenai variabel independen strategi peningkatan Pelayanan Publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta yang dibandingkan dengan peraturan sehingga dapat disimpulkan apakah strategi peningkatan Pelayanan Publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta sudah sesuai atau tidak dengan peraturan yang berlaku.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta

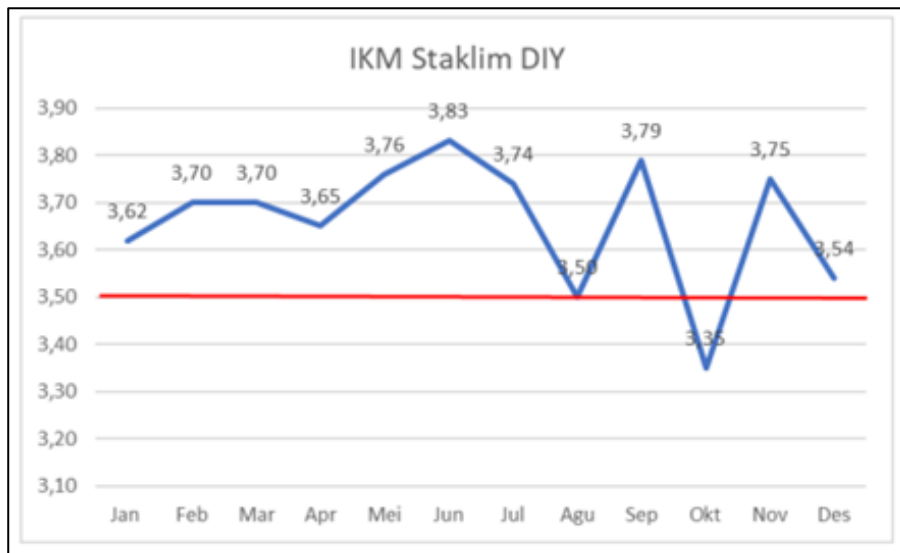
Berdasarkan hasil penelitian, terdapat dua unsur untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan publik. Unsur yang pertama yaitu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan unsur kedua pada Undang-Undang Nomor 31 tahun 2009. Bahwa dalam pelayanan publik terdiri dari 12 indikator yang harus dipenuhi berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

a) **Kepentingan Umum**

Pelayanan publik yang berdasarkan kepentingan umum menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak dengan tidak mensyaratkan beban tertentu. Hasil penelitian dari IKM menunjukkan bahwa BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta sudah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik berdasarkan kepentingan umum dengan adanya, adanya

pegawai pengganti, jika ada pegawai yang sakit dan adanya perhatian pegawai terhadap masyarakat yang belum memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan, dengan menjelaskan kepada masyarakat.

Indikator kinerja “Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Informasi Klimatologi di daerah” Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta tahun 2022 mempunyai target 3,5 skala linkert. Realisasi indikator kinerja sebesar 3,66 SL dengan capaian sebesar 104.5%. Berikut kami tampilkan hasil grafik dari IKM pada tahun 2022 yang ditunjukkan pada Gambar 1:



Gambar 1. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta pada Tahun 2022

b) Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta sudah memenuhi asas kepastian hukum dengan adanya Undang-Undang No. 31 tahun 2009.

c) Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta sudah memenuhi asas kesamaan hak dengan tidak membedakan masyarakat.

d) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan harus berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban

dari masyarakat, dan pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta asas keseimbangan hak dan kewajiban telah terpenuhi dengan adanya Indeks Kepuasan Masyarakat yang harus diisi oleh masyarakat.

e) Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan profesionalitas para pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Asas keprofesionalan pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta sudah terpenuhi karena pegawai yang melayani sudah sesuai dengan bidangnya dan tetap menjaga profesionalitas dalam melayani masyarakat.

f) Partisipatif

Partisipatif dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pelayanan diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta asas partisipatif sudah terpenuhi. dengan adanya upaya dalam memperhatikan aspirasi masyarakat terhadap pelayanan dengan memberikan form Indeks Kepuasan Masyarakat.

g) Persamaan Perlakuan

Persamaan perlakuan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak dibeda-bedakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta asas Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif telah terpenuhi dengan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan SOP dan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan agama, suku, golongan, gender dan status ekonomi.

h) Keterbukaan

Keterbukaan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki sikap terbuka, dan dapat diakses serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta asas keterbukaan telah terpenuhi dengan adanya informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya, dan adanya kemudahan akses informasi bagi masyarakat melalui media sosial, dan adanya suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau sikap KKN.

i) Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta asas akuntabilitas terpenuhi

mempunyai standar dalam memberikan pelayanan dan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

j) Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat, serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan belum terpenuhi. karena fasilitas bagi kelompok rentan belum tersedia. Hanya bagi kelompok rentan petugas memberikan pelayanan dengan mengantar dan membimbing sesuai prosedur.

k) Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta dalam peningkatan pelayanan publik asas ketepatan waktu sudah terpenuhi,

l) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus cepat dalam proses pelayanan dari aparat, kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan, serta Keterjangkauan dalam artian dalam pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan atau dalam pelayanan tidak dipungut biaya (gratis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sudah terpenuhi karena sudah sesuai dengan SOP.

Bahwa dalam pelayanan pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta diatur pada Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika. Undang-undang tersebut mengatur mengenai jenis pelayanan yang disebutkan pada bab vii.

Pada bab pelayanan tersebut menghendaki bahwa dalam pelayanan pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta harus menyediakan pelayanan informasi dan pelayanan jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik di BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta pada pelayanan informasi sudah terpenuhi dengan memberikan pelayanan informasi publik dan informasi khusus yang sesuai dengan peraturan. Pelayanan informasi publik yang disampaikan antara lain, prakiraan musim, informasi kualitas udara, cuaca ekstrim dan iklim ekstrim. Sedangkan, pelayanan informasi khusus yang disampaikan antara lain, informasi iklim untuk agro industri, informasi iklim untuk diversifikasi energi, informasi kualitas udara untuk industri, dan informasi klimatologi untuk keperluan klaim asuransi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik di BMKG

Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta pada pelayanan jasa sudah terpenuhi dengan memberikan pelayanan jasa konsultasi. Pelayanan jasa sebagaimana dimaksud diberikan untuk penerapan informasi khusus meteorologi, klimatologi, dan geofisika. Pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta hanya melakukan pelayanan jasa pada bidang klimatologi.

Pada Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2009 juga mengatur mengenai biaya pelayanan dan prosedur pelayanan. Pada peraturan tersebut menghendaki bahwa dalam pelayanan pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta dikenakan biaya dan merupakan penerimaan bukan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan publik di BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta tentang biaya pelayanan sudah terpenuhi dengan adanya poster atau daftar biaya yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah informasi dan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan.

Adapun capaian kinerja tiap Indikator Kinerja Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta data bersumber dari Laporan Kinerja Tahun 2022, terlihat pada table 1. dibawah ini :

Tabel 1. Capaian Kinerja tiap Indikator Kinerja Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta Fata
 Bersumber dari Laporan Kinerja Tahun 2022

Sasaran Kinerja	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
1. Meningkatnya Layanan Informasi Klimatologi yang berkualitas	1. Prosentase akurasi informasi klimatologi	70%	95%	134,3
	2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Informasi Klimatologi	3,5 SL	3,66 SL	104,5
	3. Prosentase Pemahaman Masyarakat terhadap informasi Klimatologi	30%	18%	63
	4. Prosentase alat operasional utama observasi klimatologi yang laik operasi	80%	90%	113
Nilai rata-rata capaian kinerja				103,7
<i>Note: - Sasaran, Indikator, dan Target Kinerja berdasarkan dokumen PK. - Realisasi berdasarkan capaian kinerja dari aplikasi ekinerja BMKG.</i>				

Kesimpulan

Berdasarkan pada tujuan penelitian dengan merujuk pada deskripsi dan pembahasan hasil dari penelitian, maka diambil simpulan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta dengan memanfaatkan kekuatan peluang yaitu mengoptimalkan sumber daya manusia dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar operasional dan peraturan sehingga dapat sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan Memiliki tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) yang jelas, yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang meteorologi, klimatologi dan geofisika. Selain itu juga tersedianya sumber daya manusia, adanya form Indeks Kepuasan Masyarakat dan adanya program kerja berupa sosialisasi pentingnya mengetahui informasi cuaca, iklim dan kualitas

udara yang disampaikan kepada masyarakat.

Strategi peningkatan pelayanan publik pada BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta yang selanjutnya adalah dengan melakukan strategi pemasaran dengan memanfaatkan teknologi terbaru atau media sosial sehingga masyarakat dapat menerima informasi mengenai pelayanan publik yang tersedia di BMKG Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, N.H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia
- Daseu, A. (2017) Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen*. Vol. 4. No. 2. Oktober 2017.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Fisipol UGM.
- Fadhilah, M., & Cahya, A.D. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan inovasi produk terhadap keputusan pembelian konsumen dengan *word of mouth* sebagai variabel moderasi. *In FORUM EKONOMI*. Vol. 24. No. 3. Juli 2022. pp. 607-617
- Irwan, I., & Haryono, D. (2015). *Pengendalian Kulaitas Statistik (Pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*. Alfabeta Bandung
- Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. *Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro. Semarang*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta Bandung.
- Sutedja, W. (2012). *Panduan Layanan Konsumen*. Alfabeta Bandung.
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi Klimatologi dan Geofisika
- Stasiun Klimatologi D.I Yogyakarta. Laporan Kinerja Tahun 2022