

DISTRIBUSI PELAYANAN PERMOHONAN JASA DAN INFORMASI DI STASIUN GEOFISIKA KENDARI TAHUN 2015-2019

Waode Sitti Mudhalifana¹, Valdo Gratia A.P. Siagian², Rosa Amelia³

^{1,2,3}Stasiun Geofisika Kendari
Email: waode.mudhalifana@bmgk.go.id

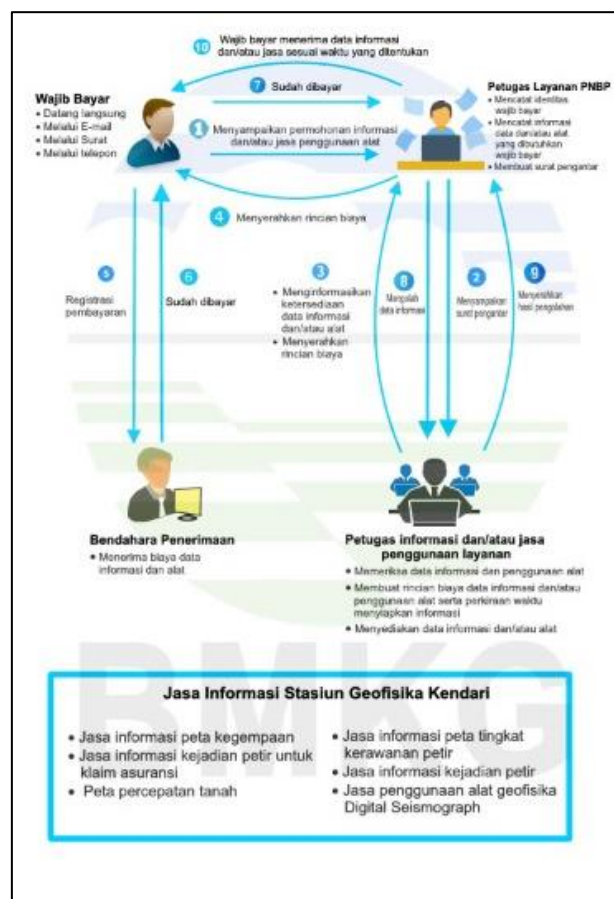
I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik tiap instansi mempunyai kewajiban untuk melaksanakan pelayanan publik yang berguna untuk kesejahteraan masyarakat. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG adalah wadah pelayanan publik di bidang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika yang dibentuk pada bulan Mei tahun 2014. Pelayanan di PTSP BMKG Perka BMKG No.07 tahun 2013 tentang Mekanisme Pelayanan, Penerimaan, Penyetoran, dan Pelaporan Pendapatan Negara Bukan Pajak Atas Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Informasi dan Jasa Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika, yang kemudian dilakukan perubahan atas Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika tadi dengan Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor 14 tahun 2015. Selain itu, mekanisme pelayanan Meteorologi, klimatologi, dan geofisika juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2016. Pelayanan permohonan informasi bisa diterima secara langsung ataupun melalui email.

Pada akhir tahun 2019 ini, PTSP BMKG mendapatkan penghargaan Pelayan Publik Lingkup Kementerian dan Lembaga Tahun 2019 dari Kementerian PAN RB. BMKG untuk pertama kalinya meraih penghargaan ini dan mendapat **Predikat Memuaskan**, dengan **Kategori Baik**. Capaian ini diraih setelah melalui serangkaian proses monitoring dan evaluasi mutu administrasi pada unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG. Kementerian PAN RB sebagai penanggung jawab dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan publik oleh aparaturnegara melaksanakan evaluasi pelayanan publik pada 51 Kementerian/Lembaga. Evaluasi dilaksanakan mulai bulan Mei 2019 hingga Oktober 2019. Penilaian yang dilakukan meliputi aspek kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi.



Gbr.1 Diagram Alur Pelayanan di Stasiun Geofisika Kendari

Stasiun Geofisika Kendari adalah salah satu unit pelaksana teknis (UPT) bidang Geofisika BMKG di Sulawesi Tenggara. Selain melakukan tugas dan fungsi pengamatan, Stasiun Geofisika Kendari juga melakukan pelayanan publik yang telah dimulai sejak stasiun ini berdiri. Alur pelayanan Publik di Stasiun Geofisika Kendari sesuai dengan Peraturan Kepala Badan (Perka) BMKG no.7 tahun 2013 dimana permohonan diawali dengan para pemohon (*user*) dapat melakukan permohonan melalui email, surat yang ditujukan langsung

ke kantor ataupun melalui telepon. Kemudian petugas pelayanan yang bertugas menginformasikan ketersediaan informasi atau peralatan geofisika dan rincian biaya peminjaman alat serta informasi estimasi waktu pengerjaan permintaan data. Ketika rincian sudah dibayarkan maka pengerjaan langsung dilakukan agar dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang disepakati. Pelayanan jasa pada Stasiun Geofisika Kendari meliputi Jasa informasi peta kegempaan, jasa informasi kejadian petir, peta percepatan tanah dan peminjaman alat Seismograf Portabel untuk kebutuhan survei lapangan. Sementara informasi Meteorologi (hanya dilayani sampai tahun 2017) berupa informasi curah hujan.

II. METODOLOGI

Data pelayanan informasi dan jasa MKG Stasiun Geofisika Kendari berasal dari data rekapitulasi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Stasiun Geofisika Kendari dari tahun 2015 sampai dengan 2019 (data 5 tahun). Data rekapitulasi tersebut kemudian dikelompokkan menjadi jenis pelayanan, pengguna dan peruntukkan pelayanan. Dari hasil pengelompokkan tersebut kemudian diolah untuk mengetahui sebaran atau distribusinya. Semua tahap dilakukan dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

III. TUJUAN

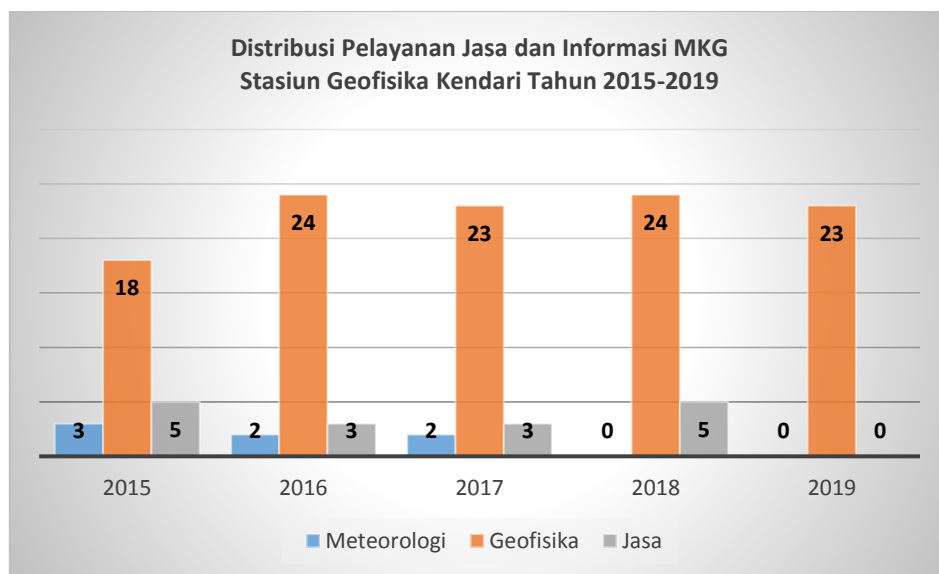
Tujuan dari artikel ini adalah untuk mengetahui sebaran atau distribusi pelayanan jasa dan informasi MKG yang dilakukan Stasiun Geofisika Kendari selama tahun 2015 sampai dengan 2019. Distribusi pelayanan jasa dan informasi tersebut di antaranya dari segi distribusi jenis jasa dan informasi, distribusi pengguna jasa dan informasi dan distribusi keperluan atau tujuan permohonan jasa dan informasi tersebut. Dengan mengetahui distribusi pelayanan jasa dan informasi tersebut maka akan diperoleh gambaran singkat bagaimana pelayanan jasa dan informasi MKG di Stasiun Geofisika Kendari dan penyebaran produk dan jasa MKG ke para pengguna (*user*) atau masyarakat. Dengan gambaran tersebut, diharapkan mampu memberikan jalan buat peningkatan kualitas layanan publik di Stasiun Geofisika Kendari dan menuju pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik di Stasiun Geofisika Kendari.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama tahun 2015 sampai dengan 2019, Stasiun Geofisika Kendari telah melayani 135 permohonan informasi dan jasa kepada masyarakat sesuai dengan amanat UU No. 31 tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika. Selama periode tersebut, pada 2015 tercatat 26 kali pelayanan, lalu meningkat menjadi 29 kali pelayanan di 2016, kemudian 28 kali pelayanan di 2017, 29 kali di tahun 2018, dan pada tahun 2019 menjadi 23 kali pelayanan informasi jasa Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (MKG).

1. Distribusi Pelayanan Informasi dan Jasa MKG

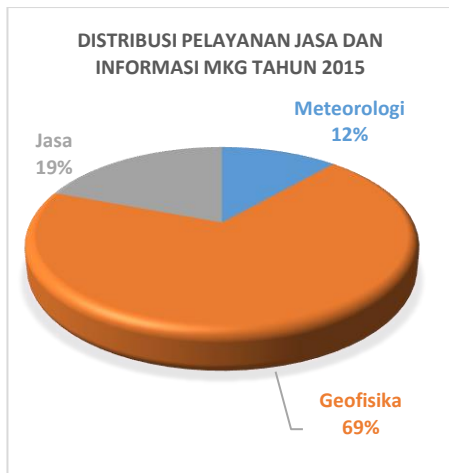
Total sebanyak 35 kali pelayanan yang dilakukan Stasiun Geofisika Kendari dari tahun 2015 sampai dengan 2019. Dari jumlah tersebut, 7 kali untuk informasi Meteorologi atau 8% dari total pelayanan, 112 kali untuk informasi Geofisika dan 16 kali untuk pelayanan jasa. Informasi Geofisika yang diminta berupa informasi kejadian petir, peta kerawanan petir, peta kegempaan, peta percepatan tanah, dsb. Sementara informasi Meteorologi (hanya dilayani sampai tahun 2017) berupa informasi curah hujan. Untuk pelayanan jasa, Stasiun Geofisika Kendari melayani jasa penggunaan alat geofisika berupa seismograf portabel.



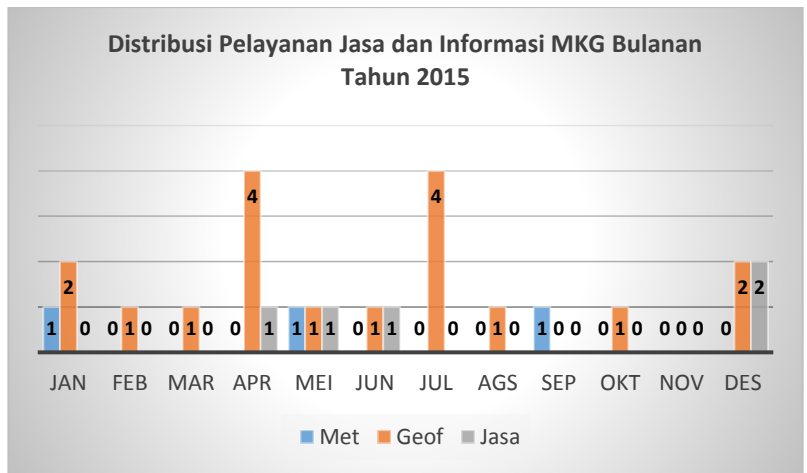
Gbr.2. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Stasiun Geofisika Kendari Tahun 2015 - 2019

Pelayanan informasi Geofisika paling banyak dilayani oleh Stasiun Geofisika Kendari, sementara pelayanan informasi Meteorologi hanya dilakukan sampai tahun 2017 karena semua pelayanan informasi Meteorologi untuk wilayah Kendari dan sekitarnya dilakukan oleh Stasiun Meteorologi Maritim Kendari dan Stasiun Klimatologi Ranomeeto.

Tahun 2015, pelayanan informasi Geofisika menempati urutan pertama jenis pelayanan (69%), yang diikuti pelayanan Jasa (19 %) dan kemudian pelayanan informasi Meteorologi (12 %). Pelayanan informasi Geofisika paling banyak terjadi di bulan April dan Juli, masing-masing sebanyak 4 kali, lalu di Januari dan Desember sebanyak masing-masing 2 kali pelayanan.



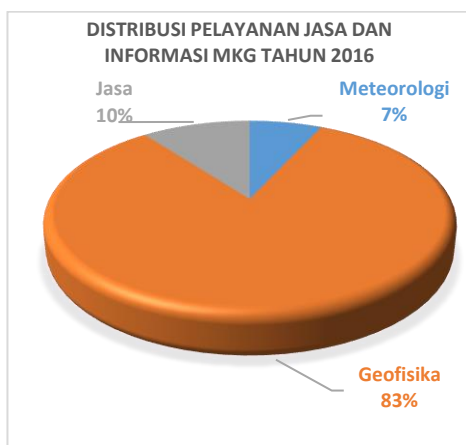
Gbr.3. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2015



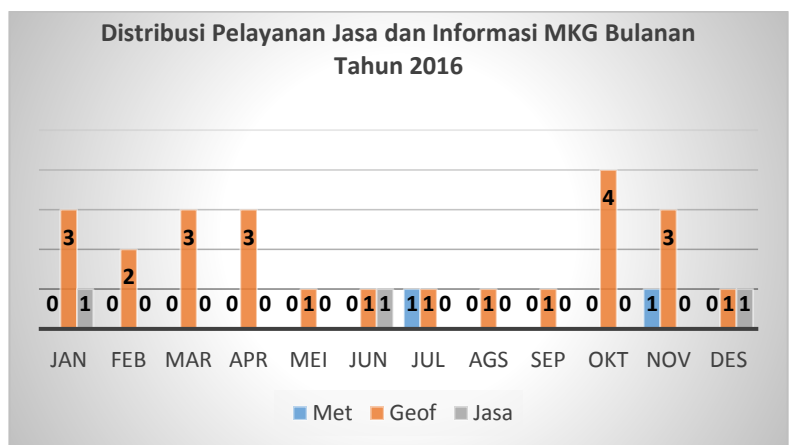
Gbr.4. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Bulanan Tahun 2015

Pada tahun 2016 dan 2017, pelayanan informasi Geofisika juga merupakan jenis pelayanan yang paling banyak diminta, sebesar 83 % di 2016 dan 82% di 2017. Pelayanan Jasa dan informasi Meteorologi juga berada di posisi kedua dan terakhir, yaitu sebesar 10% dan 7% pada 2016 dan sebesar 11% dan 7% di tahun 2017.

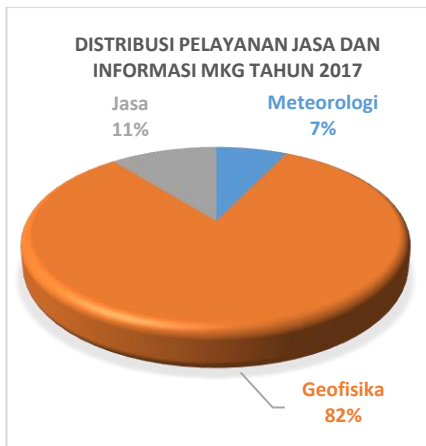
Untuk distribusi bulanan pelayanan informasi Geofisika, tertinggi pada bulan Oktober di tahun 2016 (4 kali) dan bulan Januari di tahun 2017 (4 kali). Pada tahun 2017, tidak ada pelayanan pada bulan Juni dan Juli, baik untuk informasi Geofisika, Jasa dan informasi Meteorologi.



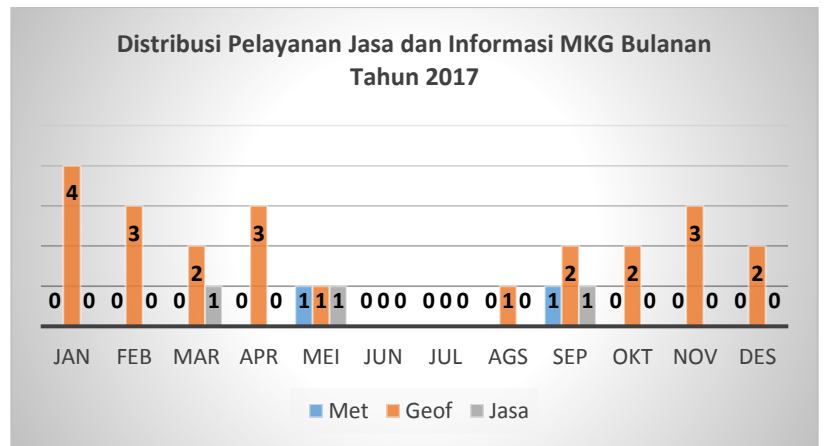
Gbr.5. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2016



Gbr.6. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Bulanan Tahun 2016



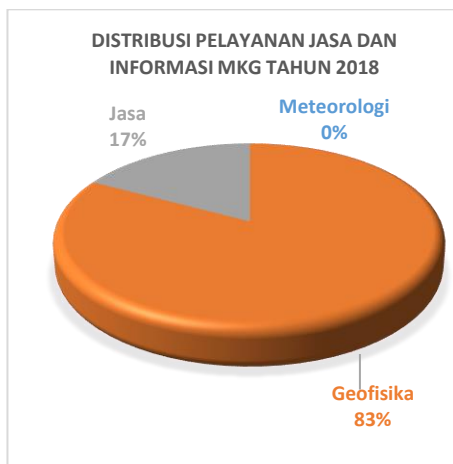
Gbr.7. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2017



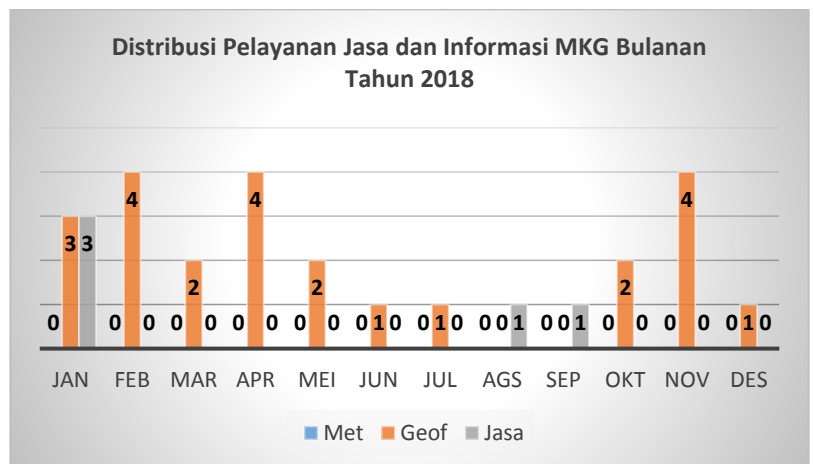
Gbr.8. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Bulanan Tahun 2017

Sebaran pelayanan tahun 2018 hampir sama dengan pelayanan di tahun-tahun sebelumnya. Yang berbeda hanya tidak adanya pelayanan informasi Meteorologi. Pelayanan informasi Geofisika di tahun ini mencapai 83 % dan pelayanan Jasa mencapai 17%. Sementara di tahun 2019, semua pelayanan yang dilakukan Stasiun Geofisika Kendari adalah pelayanan informasi Geofisika.

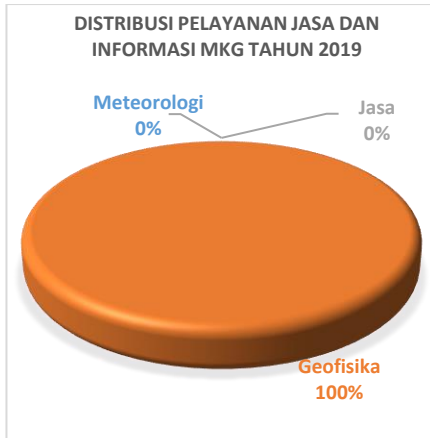
Di tahun 2017, pelayanan paling banyak dilakukan di bulan Januari. Sementara untuk 2019, paling banyak dilakukan pelayanan di bulan Januari, Mei dan Juli. Tidak ada pelayanan di bulan Desember dan Juni di tahun 2019.



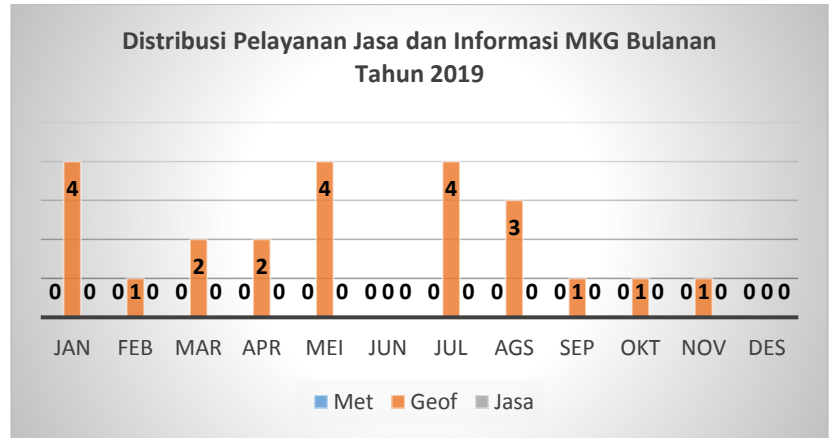
Gbr.9. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2018



Gbr.10. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Bulanan Tahun 2018



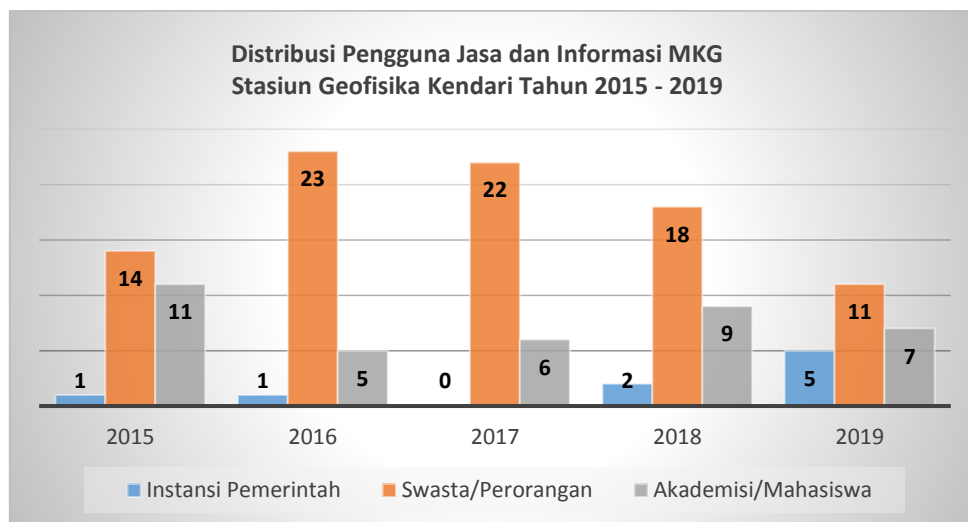
Gbr.11. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2019



Gbr.12. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Bulanan Tahun 2019

2. Distribusi Pengguna Jasa dan Informasi MKG

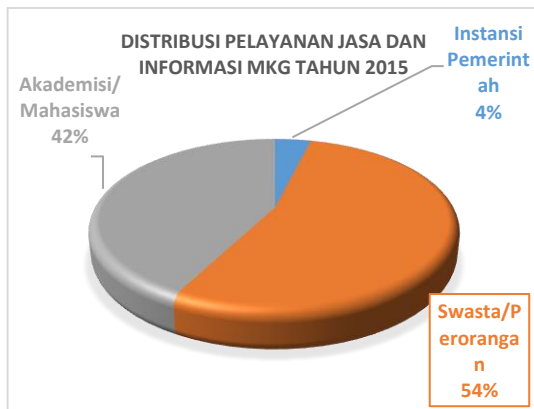
Distribusi atau penyebaran pengguna jasa dan informasi MKG yang dilayani Stasiun Geofisika Kendari terdiri atas instansi pemerintah (kementerian, LPND, pemda, BUMN, BUMD, dsb), swasta atau perorangan, dan dari kalangan akademisi atau mahasiswa. Dari ketiga pengguna tersebut, kalangan swasta atau perorangan adalah yang paling banyak melakukan permohonan pelayanan informasi dan jasa MKG, yaitu sebesar 88 kali atau 65% dari total pelayanan. Pengguna terbesar kedua dari kalangan akademisi atau mahasiswa, sebanyak 38 kali (28%), lalu pengguna ketiga dari instansi pemerintah sebanyak 9 kali (7%).



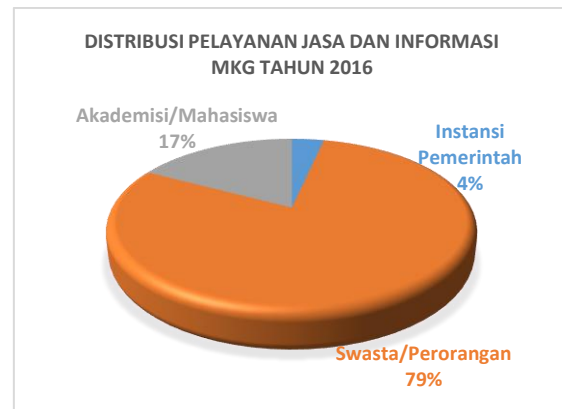
Gbr.13 Distribusi Pengguna Jasa dan Informasi MKG Stasiun Geofisika Kendari Tahun 2015 - 2019

Pada tahun 2015, permohonan pelayanan informasi dan jasa di Stasiun Geofisika didominasi sebagian dari kalangan swasta atau perorangan (54%), lalu akademisi atau mahasiswa (42%) dan terakhir dari kalangan instansi pemerintah (4%). Sisanya untuk proyek

(11 %), penelitian (8 %) dan lain-lain. Kemudian pada tahun 2016, permohonan pelayanan dari swasta mengalami peningkatan menjadi 79% dan dari akademisi menjadi 17 %. Sementara permohonan dari instansi pemerintah sama dengan tahun 2015, yaitu 4 %.



Gbr.14. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2015

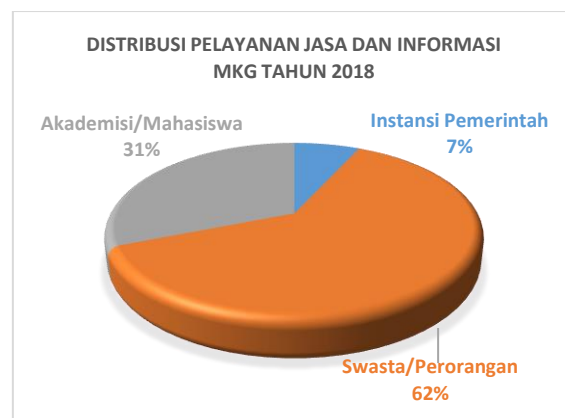


Gbr.15. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2016

Pada tahun 2017, permohonan pelayanan informasi dan jasa di Stasiun Geofisika masih didominasi dari kalangan swasta atau perorangan (79%), lalu dari akademisi (21%), dan tidak ada permohonan dari instansi pemerintah. Sementara di tahun selanjutnya, 2018, permohonan dari swasta masih tetap yang paling banyak, 62%, disusul dari kalangan akademisi (31%) dan kalangan instansi pemerintah (7%).

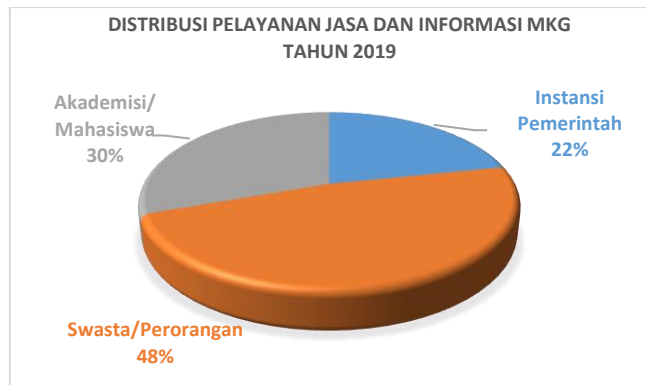


Gbr.16. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2017



Gbr.17. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2018

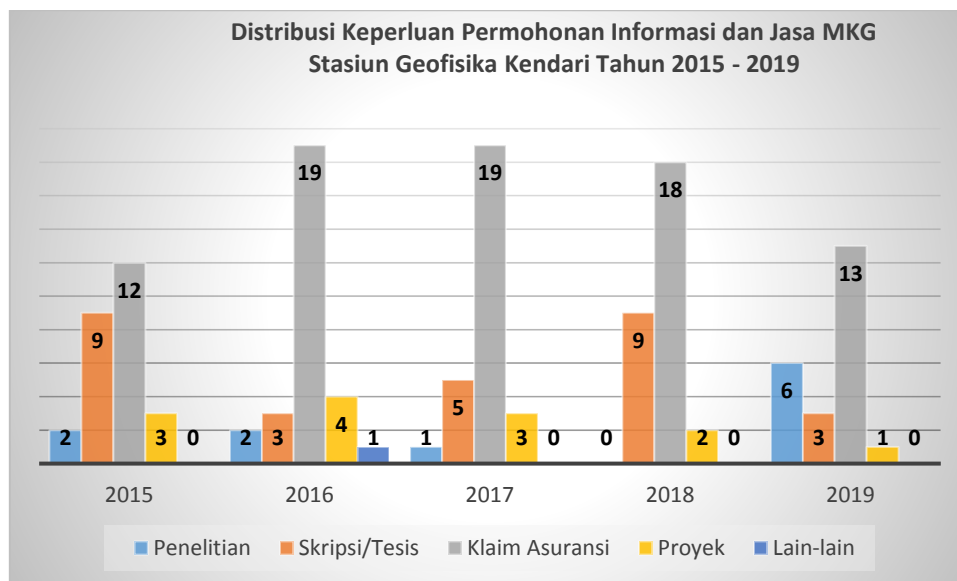
Di tahun 2019, sama dengan tahun-tahun sebelumnya, permohonan pelayanan informasi dan jasa dari swasta masih mendominasi. Sebanyak 48% permohonan berasal dari swasta, lalu dari akademisi sebanyak 30% dan sisanya 22% dari instansi pemerintah



Gbr.18. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2019

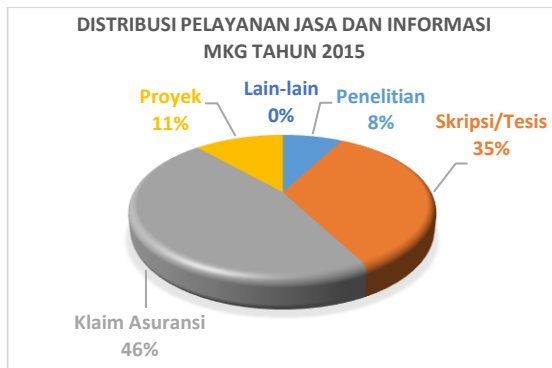
3. Distribusi Keperluan Permohonan Jasa dan Informasi MKG

Keperluan permohonan jasa dan informasi MKG di Stasiun Geofisika Kendari umumnya terbagi ke dalam 5 hal, yaitu penelitian, skripsi atau tesis, klaim asuransi, untuk keperluan proyek, dan lain-lain. Dari 5 hal tersebut, klaim asuransi adalah yang menjadi keperluan terbanyak, yaitu sebanyak 81 kali atau 60% dari total pelayanan selama tahun 2015 hingga 2019, yang diikuti oleh skripsi/tesis sebanyak 29 kali (21%), kemudian untuk proyek sebanyak 13 kali (10%), lalu penelitian (11 kali atau 8%), dan sisanya lain-lain (1 kali).

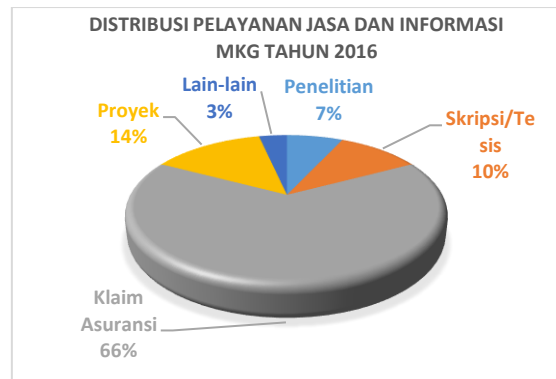


Gbr.19 Distribusi Keperluan Permohonan Jasa dan Informasi MKG Stasiun Geofisika Kendari Tahun 2015 -2019

Pada tahun 2015, permohonan pelayanan informasi dan jasa di Stasiun Geofisika didominasi sebagian besar untuk klaim asuransi (46%), lalu untuk pembuatan skripsi atau tesis (35 %). Sisanya untuk proyek (11 %), penelitian (8 %) dan lain-lain. Tahun 2016, peruntukan klaim asuransi menjadi permohonan pelayanan informasi dan jasa di Stasiun Geofisika mengalami peningkatan dan menjadi yang paling banyak diminta (66%). Lalu untuk pembuatan skripsi atau tesis (10 %), proyek (14 %), penelitian (7 %) dan lain-lain (3%).

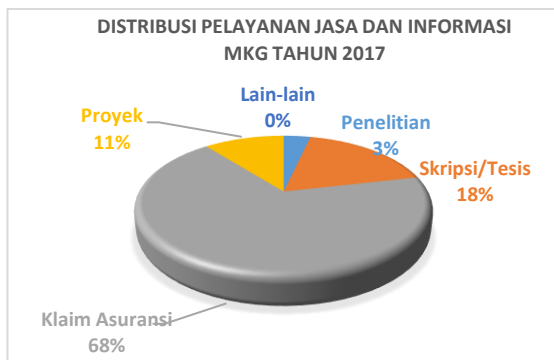


Gbr.20. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG tahun 2015

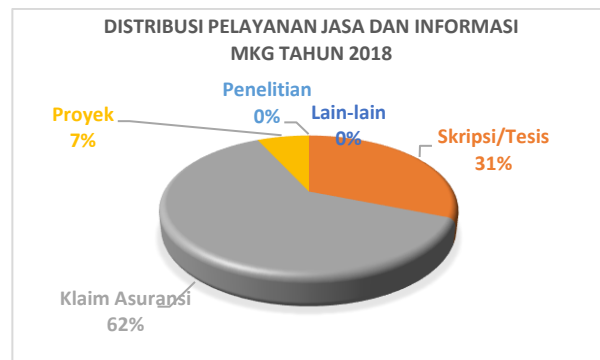


Gbr.21. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG tahun 2016

Pada tahun 2017, permohonan pelayanan informasi dan jasa di Stasiun Geofisika masih didominasi untuk klaim asuransi (68%), lalu untuk pembuatan skripsi atau tesis (18%). Sisanya untuk proyek (11%), penelitian (3%) dan lain-lain. Lalu di tahun berikutnya, 2018, klaim asuransi tetap menjadi permohonan utama (62%). Di tempat kedua untuk pembuatan skripsi atau tesis (31%). Sisanya untuk proyek (7%), penelitian (0%) dan lain-lain.

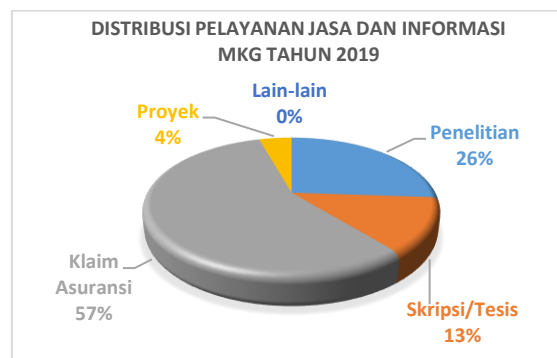


Gbr.22. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG tahun 2017



Gbr.23. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG tahun 2018

Pada tahun 2019, permohonan pelayanan informasi dan jasa di Stasiun Geofisika menurun menjadi 57%, namun tetap menempati urutan pertama. Pembuatan skripsi atau tesis sebesar 13% di tempat kedua, lalu untuk proyek (4%), penelitian (26%) dan lain-lain.



Gbr.24. Distribusi Pelayanan Jasa dan Informasi MKG Tahun 2019

V. KESIMPULAN

1. Pelayanan informasi dan jasa MKG di Stasiun Geofisika Kendari selama periode tahun 2015 hingga 2019 tercatat sebanyak 135 kali. Pada 2015 tercatat 26 kali pelayanan, lalu meningkat menjadi 29 kali pelayanan di 2016, kemudian 28 kali pelayanan di 2017, tahun 2018 sebanyak 29 kali pelayanan, dan di tahun 2019 sebanyak 23 kali pelayanan.
2. Distribusi atau sebaran pelayanan informasi dan jasa dari jenisnya untuk tahun 2015 sampai dengan 2019, 7 kali untuk informasi Meteorologi atau 8% dari total pelayanan, 112 kali untuk informasi Geofisika dan 16 kali untuk pelayanan jasa.
3. Dari segi pengguna jasa, kalangan swasta atau perorangan adalah yang paling banyak melakukan permohonan pelayanan informasi dan jasa MKG, yaitu sebesar 88 kali atau 65% dari total pelayanan. Pengguna terbesar kedua dari kalangan akademisi atau mahasiswa, sebanyak 38 kali (28%), lalu pengguna ketiga dari instansi pemerintah sebanyak 9 kali (7%).
4. Sebaran peruntukan permohonan informasi dan jasa MKG di Stasiun Geofisika Kendari, klaim asuransi menjadi keperluan terbanyak, yaitu sebanyak 81 kali atau 60% dari total pelayanan selama tahun 2015 hingga 2019, yang diikuti oleh skripsi/tesis sebanyak 29 kali (21%), kemudian untuk proyek sebanyak 13 kali (10%), lalu penelitian (11 kali atau 8%), dan sisanya lain-lain (1 kali).

Daftar Pustaka

1. Fitri, Heru Tribuwono, dkk. (2019) Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG: Distribusi Pelayanan Permohonan Jasa dan Informasi di BMKG Pusat Tahun 2015-2018. (<https://www.bmkg.go.id/berita/?p=distribusi-pelayanan-permohonan-jasa-dan-informasi-di-bmkg-pusat-tahun-2015-2018&lang=ID&tag=artikel>), diakses tanggal 25 November 2019.
2. Rachmahullah, Muhammad Rhida. (2019). Pentingnya Standar Pelayanan Publik (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>), diakses tanggal 25 November 2019.
3. BMKG. (2019). BMKG Raih Penghargaan Pelayanan Publik Lingkup Kementerian dan Lembaga Tahun 2019 (<https://www.bmkg.go.id/berita/?p=bmkg-raih-penghargaan-pelayanan-publik-lingkup-kementerian-dan-lembaga-tahun-2019&lang=ID>), diakses tanggal 12 Desember 2019.

Kendari, 27 Januari 2020

Mengetahui,

Kepala Stasiun Geofisika Kendari

ttd.

Rosa Amelia, S.Si

NIP. 1982305082008012016

Penulis

1. Waode Sitti Mudhalifana, S.Si

NIP. 198204282008012022

2. Valdo Gratia A.P. Siagian, S.Tr.

NIP.199505172014111001

3. Rosa Amelia, S.Si.

NIP. 1982305082008012016