

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BMKG ;
DISTRIBUSI PELAYANAN PERMOHONAN JASA DAN INFORMASI
DI BMKG PUSAT TAHUN 2015-2018**

Heru Tribuwono Fitri⁽¹⁾, Ahmad Hidayat⁽²⁾

*⁽¹⁾Pusat Database,⁽²⁾Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Jl. Angkasa I No.2 Kemayoran Jakarta 10720
Email : heru.tribuwono@bmkq.go.id,*

ABSTRAK

Pada hakekatnya pemerintah diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) BMKG adalah wadah pelayanan publik di bidang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika. Selama kurun waktu 2015-2018 PTSP BMKG telah melayani permohonan jasa dan informasi sebanyak 5820 permohonan dengan pengguna swasta sebanyak 95%, instansi pemerintah sebanyak 1% dan akademisi/mahasiswa sebanyak 4% dengan permohonan terbanyak berupa informasi meteorologi untuk klaim asuransi dan jasa survey/kalibrasi.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Informasi, Meteorologi

ABSTRACT

In essence the government is held to provide services to the community and create conditions that make it possible for every member of the community to develop their abilities and creativity to achieve common goals. BMKG One Stop Services (PTSP) is a public service container in the fields of Meteorology, Climatology and Geophysics. During the 2015-2018 period PTSP BMKG has provided requests for services and information as many as 5820 applications with 95% private users, 1% government agencies and 4% academics / students with the most requests in the form of meteorological information for insurance claims and survey / calibration services.

Keywords : Services, Public, Information, Meteorology

I. PENDAHULUAN

Pada dasarnya, setiap individu (manusia) membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, terlebih lagi pelayanan publik. Setiap instansi pemerintah di Indonesia mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan

pelayanan publik agar terwujudnya kesejahteraan rakyat. Pemerintah pada hakekatnya diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Undang-Undang Pelayanan Publik (secara resmi bernama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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 diatur dalam Peraturan Kepala Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika Nomor KEP.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 Terpadu Satu Pintu BMKG berada di lantai dasar gedung C dengan ruangan khusus yang dilengkapi dengan perangkat pendukung layanan antara lain seperti pesawat telepon, komputer untuk petugas layanan dan loket pembayaran PNBP. Pelayanan permohonan informasi bisa diterima secara langsung ataupun melalui email.

Persyaratan mengenai prosedur permohonan informasi dan tarif PNBP yang berlaku dapat dilihat di <http://bmkgo.id/profil/?p=lsa>

PTSP melayani permohonan informasi MKG khusus yang terdiri dari informasi yang dikenakan tarif PNBP sesuai dengan PP no. 47 tahun 2018 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Badan Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika dan informasi dengan tarif nol rupiah sesuai dengan Perka no.8 tahun 2013 tentang Syarat

dan Tata Cara Pengenaan Tarif Rp.0,00 (nol rupiah) atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak terhadap kegiatan tertentu di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

II. METODOLOGI

Sebelum PTSP dibentuk, pelayanan informasi dan jasa MKG dilakukan oleh kedeputan teknis masing-masing dan belum terintegrasi sehingga asas pelayanan publik sesuai SK Menpan nomor 63 tahun 2004 yang transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta profesional, belum optimal.

Disamping itu belum ada informasi terbuka tentang sebaran/distribusi pengguna, keperluan dan waktu pelayanan yang telah dilakukan.

Data pelayanan informasi dan jasa MKG bersumber pada laporan rutin PTSP BMKG tahun 2015-2018 yang kemudian penulis olah sehingga didapat sebaran/distribusi pengguna, keperluan dan waktu pelayanan.

III. TUJUAN

Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraannya, wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

- percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan;
- kepastian biaya pelayanan sesuai peraturan yang telah ditetapkan;
- kejelasan prosedur pelayanan

- pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP

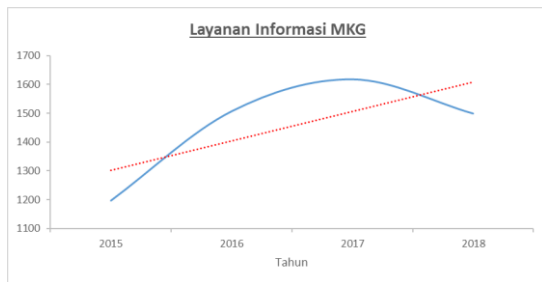
Selain itu juga untuk memenuhi asas pelayanan publik sebagai berikut :

- Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
- Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- Efisien, yaitu proses pelayanan hanya melibatkan personil/unit yang telah ditetapkan.
- Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- Profesional, pemrosesan permohonan pelayanan melibatkan keahlian yang diperlukan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Disamping itu juga, untuk mengetahui sebaran/distribusi pengguna, keperluan dan waktu pelayanan yang telah dilakukan.

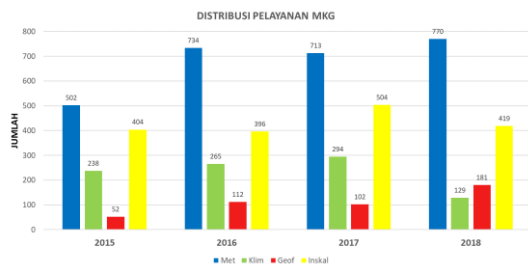
IV. PEMBAHASAN

Selama 2015-2018, PTSP BMKG telah melayani permohonan informasi jasa dan kalibrasi kepada masyarakat sesuai amanat UU no.31 Tahun 2009. Tercatat di tahun 2015 melakukan 1196 kali pelayanan, di 2016 1507 kali, di 2017 1618 kali dan di 2018 tercatat mengalami penurunan menjadi 1499 kali pelayanan informasi dan jasa kalibrasi MKG.



Gbr 1. Layanan Informasi MKG 2015-2018

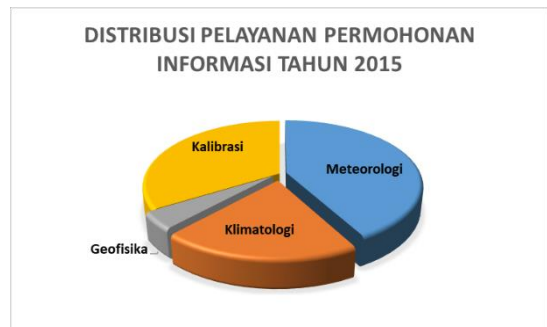
Trend kenaikan terjadi karena kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi MKG dalam menunjang sektor-sektor pembangunan.



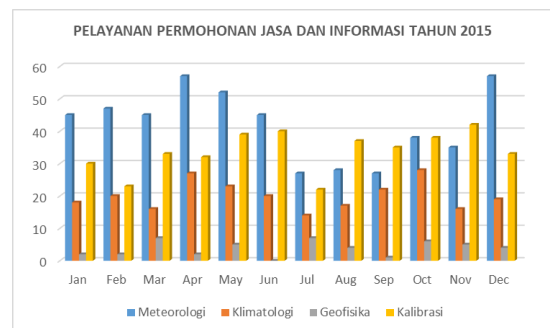
Gbr 2. Distribusi Layanan MKG 2015-2018 secara bidang

- a. Distribusi Pelayanan informasi dan Jasa Kalibrasi
1196 kali pelayanan informasi dan jasa kalibrasi di 2015 terdistribusi pada informasi meteorologi sebanyak 502 kali, informasi klimatologi sebanyak 238 kali dan informasi geofisika sebanyak 52 kali. Sedangkan untuk jasa kalibrasi pada kedeputan Instrumentasi, Kalibrasi, Rekayasa dan Jaringan

Komunikasi sebanyak 404 kali pelayanan.



Gbr 3. Distribusi Pelayanan Informasi Tahun 2015



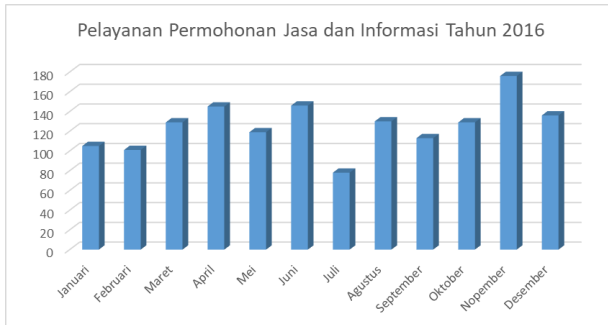
Gbr 4. Sebaran Pelayanan Informasi dan Jasa Kalibrasi berdasarkan bulan dan bidang Tahun 2015



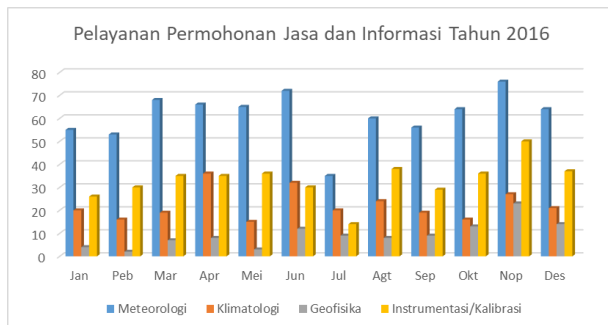
Gbr 5. Sebaran Jumlah Pelayanan Informasi dan Jasa Kalibrasi Bulanan Tahun 2015

Untuk 2016, permohonan informasi oleh masyarakat terdistribusi pada informasi meteorologi sebanyak 734 kali, informasi klimatologi sebanyak 265 kali dan informasi geofisika sebanyak 112 kali. Sedangkan

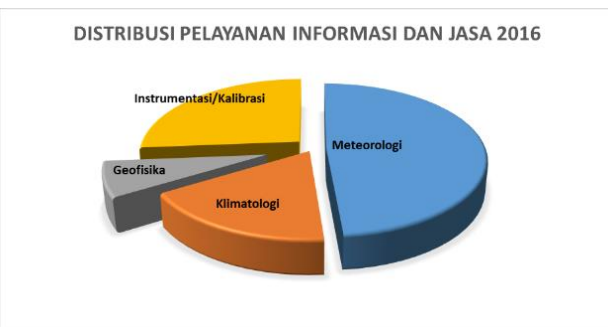
untuk jasa kalibrasi sebanyak 396 kali pelayanan.



Gbr 6. Distribusi Pelayanan Informasi Tahun 2016



Gbr 7. Sebaran Pelayanan Informasi dan Jasa Kalibrasi berdasarkan bulan dan bidang Tahun 2016

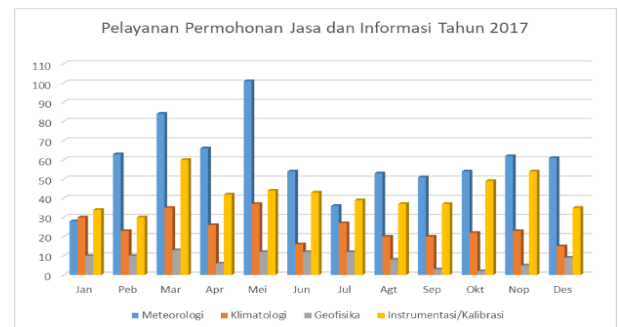


Gbr 8. Sebaran Jumlah Pelayanan Informasi dan Jasa Kalibrasi Bulanan Tahun 2016

Di 2017, permohonan informasi terdistribusi pada informasi meteorologi sebanyak 713 kali, informasi klimatologi sebanyak 294 kali dan informasi geofisika sebanyak 102 kali. Sedangkan untuk jasa kalibrasi terjadi kenaikan permintaan dari dua tahun terakhir sebanyak 504 kali pelayanan.



Gbr 9. Distribusi Pelayanan Informasi Tahun 2017



Gbr 10. Sebaran Pelayanan Informasi dan Jasa Kalibrasi berdasarkan bulan dan bidang Tahun 2017

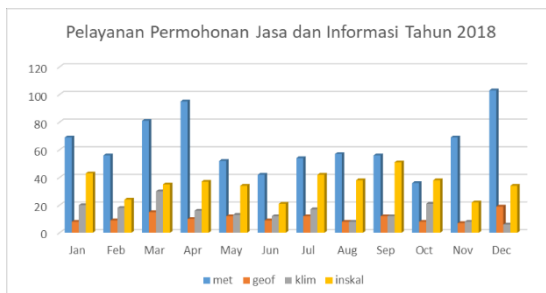


Gbr 11. Sebaran Jumlah Pelayanan Informasi dan Jasa Kalibrasi Bulanan Tahun 2017

Pada 2018, permohonan informasi terdistribusi pada informasi meteorologi sebanyak 770 kali, tertinggi dalam tiga tahun terakhir, informasi klimatologi sebanyak 129 kali dan informasi geofisika sebanyak 181 kali. Sedangkan untuk jasa kalibrasi terjadi kenaikan permintaan dari dua tahun terakhir sebanyak 419 kali pelayanan.



Gbr 12. Distribusi Pelayanan Informasi Tahun 2018



Gbr 13. Sebaran Pelayanan Informasi dan Jasa Kalibrasi berdasarkan bulan dan bidang Tahun 2018

b. Distribusi Pengguna Jasa Informasi dan Kalibrasi

Sebaran pengguna jasa informasi dan kalibrasi MKG terdistribusi pada tiga hal, akademisi/mahasiswa, instansi pemerintah dan swasta/perorangan. Dominan adalah swasta/perorangan. Ini disebabkan kebutuhan informasi dan kalibrasi MKG sebagai data

dukung dalam kegiatan proyek pembangunan maupun hal-hal insidental administratif seperti klaim asuransi.

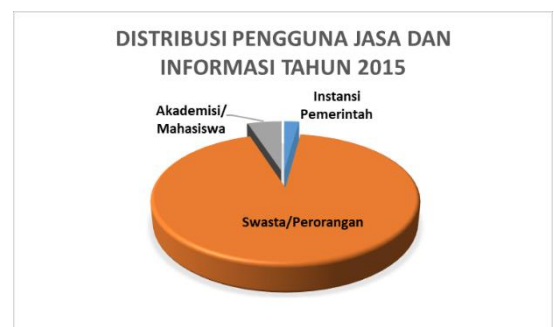
Tabel 1. Sebaran Pengguna Jasa Informasi dan Kalibrasi

	2015	2016	2017	2018
Instansi Pemerintah	26	13	3	30
Swasta/Perorangan	1106	1438	1599	1371
Akademisi/Mahasiswa	60	56	16	98

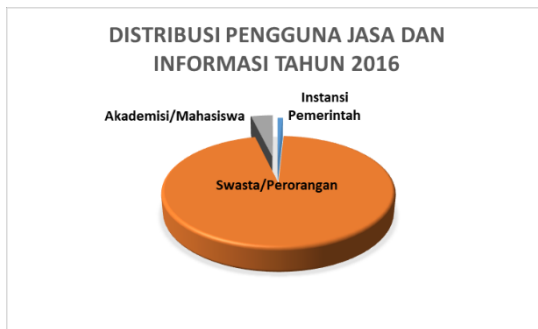
Permohonan informasi dan jasa kalibrasi rata-rata selama periode 2015-2018 oleh swasta adalah sebanyak 95% dari total permohonan. Sisanya oleh instansi pemerintah sebanyak 1% dan akademisi/mahasiswa sebanyak 4%.



Gbr 14. Persentase Pengguna Jasa Informasi Tahun 2015-2018.



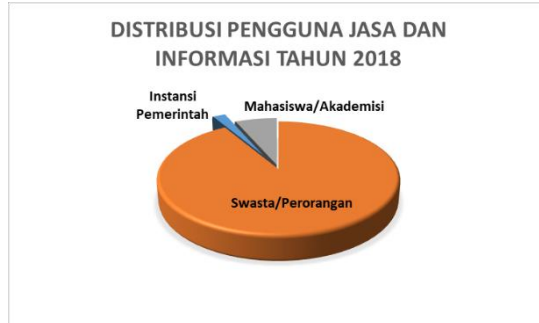
Gbr 15. Sebaran Pengguna Jasa Informasi Tahun 2015



Gbr 16. Sebaran Pengguna Jasa Informasi Tahun 2016



Gbr 17. Sebaran Pengguna Jasa Informasi Tahun 2017



Gbr 18. Sebaran Pengguna Jasa Informasi Tahun 2018

c. Distribusi Keperluan Permohonan

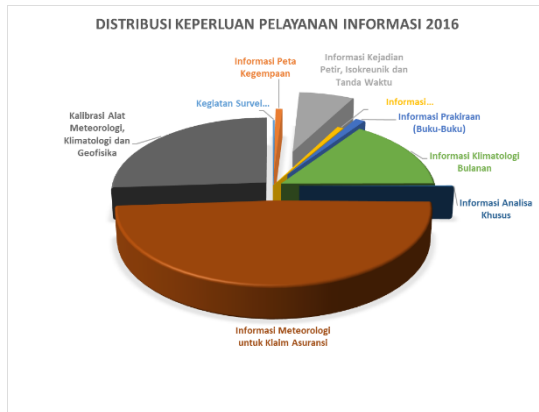
Permohonan informasi dan jasa kalibrasi MKG digunakan untuk berbagai keperluan. sesuai dengan tujuan dan orientasi kebutuhan pengguna. Informasi MKG banyak dipakai para akademisi/mahasiswa untuk melakukan kajian atau penelitian akademis baik sebagai tuntutan penyelesaian pendidikan (skrpsi/

tesis/disertasi) ataupun kajian-kajian teknis akademis terkait proyek ataupun jurnal umum untuk pengembangan karir. Untuk instansi pemerintah, informasi MKG biasanya digunakan sebagai data dukung dalam sebuah kegiatan sektoral pembangunan. Sedangkan swasta atau perorangan menggunakan informasi MKG ataupun jasa kalibrasi sebagai pendukung data dalam kegiatan proyek pembangunan, klaim asuransi dan lain sebagainya.



Gbr 19. Sebaran Keperluan Permohonan Jasa Informasi Tahun 2015

Tahun 2015 sebaran keperluan didominasi oleh permohonan jasa kalibrasi sebanyak 34% dan informasi meteorologi untuk klaim asuransi sebanyak 40%. Selbihnya untuk keperluan survey, proyek, penelitian dan skripsi/tesis oleh pengguna.



Gbr 20. Sebaran Keperluan Permohonan Jasa Informasi Tahun 2016



Gbr 21. Sebaran Keperluan Permohonan Jasa Informasi Tahun 2017

Untuk 2016 dan 2017, keperluan permohonan jasa dominan informasi meteorology untuk klaim asuransi sebanyak 49% dan 44%, dan jasa kalibrasi alat sebanyak 26% dan 30%. Selebihnya terbagi rata untuk kegiatan survey, informasi peta kegempaan, informasi kejadian petir, informasi kualitas udara, informasi klimatologi, dan lain-lain. Demikian pula di 2018, informasi meteorology untuk klaim asuransi dan jasa kalibrasi mendominasi permohonan. Sebanyak 52% informasi meteorology dan 29% untuk survey/jasa kalibrasi menjadi yang terbanyak dibanding permohonan untuk keperluan

studi (skripsi/tesis) ataupun kajian penelitian yang bersifat proyek.



Gbr 22. Sebaran Keperluan Permohonan Jasa Informasi Tahun 2018

V. KESIMPULAN

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa apa yang diamanatkan UU no.31 tahun 2009 telah dan akan terus dilakukan oleh BMKG. Bahwa informasi dan jasa kalibrasi MKG dibutuhkan oleh masyarakat, baik instansi pemerintah, akademisi/mahasiswa maupun swasta/perorangan yang ditunjukkan dengan jumlah lebih dari seribu permohonan setiap tahunnya.

Pengguna yang dominan memanfaatkan informasi dan jasa kalibrasi MKG adalah swasta/perorangan baik untuk data dukung kegiatan atau proyek maupun untuk hal administratif seperti klaim asuransi.

Terbanyak permohonan informasi adalah informasi meteorologi sebagai data dukung klaim asuransi dan kedua adalah jasa survey/kalibrasi.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. (2018). *Rekapitulasi Pelayanan Informasi Layanan Satu Atap Tahun 2018*.

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. (2017). *Rekapitulasi Pelayanan Informasi Layanan Satu Atap Tahun 2017*.

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. (2016). *Rekapitulasi Pelayanan Informasi Layanan Satu Atap Tahun 2016*.

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. (2015). *Rekapitulasi Pelayanan Informasi Pelayanan Terpadu Satu Atap Tahun 2015*.

Wikipedia,
(https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik), diakses tanggal 5 desember 2018.

Syamsuadi, Amir. (2017). *Memahami Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*.
(https://www.researchgate.net/publication/318827945_MEMAHAMI_PELAYANAN_PUBLIK_DALAM_BIROKRASI_PEMERINTAHAN), diakses tanggal 5 Desember 2018.

Rizal, Rony Mohammad. (2008). *Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Pendekatan Sistem*.
(<https://dydo.wordpress.com/kebijakan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-ptsp-melalui-pendekatan-sistem/>), diakses tanggal 5 Desember 2018.

Kumala, Tika. (2017). *Penyelenggaraan Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) Minimalisir Praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme*.
(<http://tikakumala7.blogspot.co.id/2013/06/makalah-penyelenggaraan-pelayanan-satu.html>), diakses tanggal 5 Desember 2018.