

EVALUASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA

Akhmad Taufan Maulana
taufan_bmkg@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang kebijakan pelayanan terpadu satu pintu dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat pada badan meteorologi klimatologi dan geofisika serta kendala dan pendukungnya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. Populasi dalam penelitian ini adalah para pemangku kebijakan dan masyarakat yang menjadi pengguna jasa pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data pada penelitian ini meliputi reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat pada badan meteorologi klimatologi dan geofisika. Faktor Penghambat yaitu anggaran yang terbatas, kekurangan SDM yang menempati PTSP, kurang adanya fasilitas yang mendukung, seperti komputer dan portal jaringan komunikasi (Network) antar unit kerja dan UPT daerah. Faktor Pendukung yaitu adanya kepercayaan yang tinggi dari publik, dan UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 3 yang membahas tentang mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Kesimpulan pada penelitian ini adalah pelayanan PTSP di BMKG dapat meningkatkan motivasi dan meminimalisir faktor yang menjadi penghambat dan memaksimalkan faktor yang menjadi pendukung dalam pelayanan PTSP BMKG pada masyarakat.

Kata Kunci: Kebijakan Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to provide information about the policy of one-door integrated services in an effort to increase public satisfaction in the body of meteorology and geophysical climatology and its constraints and supporters. This research is a qualitative descriptive research. This research was conducted in Meteorology Climatology and Geophysics Agency. Population in this research is chief of the policy and society which become service user at Meteorology Climatology and Geophysics Agency. In this study researchers used data collection techniques by means of observation, documentation,

and interviews. Data analysis in this research include data reduction, data display, and conclusion. The results showed that the policy of one-door integrated services in an effort to increase public satisfaction in the body of meteorology climatology and geophysics. Inhibiting factors: Limited budget, lack of human resources occupying PTSP, lack of supporting facilities, such as computers and network communication portals (Networks) between work units and regional UPTs. Supporting Factors: The existence of high trust from the public, and the existence of Law no. 25 Year 2009 as stated in article 3 is to realize clear boundaries and relationships regarding the rights, responsibilities, obligations and authorities of all parties related to the implementation of public services; Realizing a decent public service delivery system in accordance with the general principles of good governance and corporations. Conclusion given in this research are services of PTSP in BMKG further increase motivation and minimize the factors that become obstacle and maximize factor becoming supporter in service of PTSP in BMKG to society.

Keywords: Service Policy, One Stop Service (PTSP) and Public Satisfaction

Pendahuluan

Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG) sebagai lembaga non-kementerian seperti sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 61 tahun 2008 BMKG disahkan menjadi sebuah lembaga non-kementerian sebagai institusi pemantau, pengumpul, dan pengolah data serta analisis dan penyajian informasi meteorologi, klimatologi, dan geofisika terus berupaya menyediakan informasi di bidang meteorologi, klimatologi, kualitas udara dan geofisika yang akurat dan berkelanjutan agar setiap masyarakat mampu mendayagunakan kondisi alam dan dinamika meteorologi, klimatologi, dan geofisika bagi peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Kecepatan, ketepatan dan akurasi dalam informasi meteorologi, klimatologi, dan geofisika sangat penting. Sebab, informasi tersebut berdampak pada sektor –sektor lain. Informasi meteorologi, klimatologi dan geofisika memiliki peran strategis dalam meningkatkan keselamatan jiwa dan harta, ekonomi, serta pertahanan dan keamanan; Tidak hanya itu, tetapi lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan

meteorologi, klimatologi, dan geofisika yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, otonomi daerah dan akuntabilitas negara dengan tetap mengutamakan keselamatan dan keamanan masyarakat demi kepentingan nasional. Menyadari akan pentingnya informasi meteorologi, klimatologi, kualitas udara dan geofisika, maka pada tahun 2009 dikeluarkan Undang-Undang (UU) No. 31 Meteorologi, Klimatologi dan Geofisika Tahun 2009. Untuk melaksanakan ketentuan yang tercantum pada pasal 36 ayat (2) pasal 42 dan pasal 22 ayat (2) UU Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika serta untuk mengoptimalkan pelayanan meteorologi, klimatologi baik informasi maupun jasa perlu menetapkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 11 Tahun 2016 tentang pelayanan meteorologi, klimatologi, dan geofisika.

Terbentuknya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) didasari dengan landasan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari UU No. 25 tentang pelayanan publik tahun 2009 seperti yang tertuang pada pasal 3 adalah mewujudkan sistem penyelenggaraan

pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mewujudkan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebelum dikeluarkannya UU No. 25 tentang pelayanan publik tahun 2009, pada tahun 2008 pemerintah mengeluarkan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan lahirnya UU inilah, maka menafaskan terbentuknya pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di lingkungan BMKG pada tahun 2014. Pada UU No.14 tentang keterbukaan informasi publik tahun 2008 menegaskan bahwa informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional.

Setiap lembaga berhak untuk memiliki kewenangan dalam membuat kebijakan publik untuk memberikan pelayanan, meningkatkan peran serta dalam memberdayakan masyarakat. Hal ini dilakukan bertujuan agar kesejahteraan masyarakat lebih meningkat. Dengan adanya hal tersebut, maka pelaksanaan prinsip pelayanan publik yang nyata dan bertanggung jawab akan dilakukan. Maksud dari prinsip nyata dapat diartikan sebagai prinsip penegasan pada urusan pemerintahan yang dilaksanakan harus berdasarkan pada tugas, wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan.

Dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilannya adalah kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan pada publik dengan sangat baik. Hal ini dikarenakan masyarakat atau publik yang

memperoleh pelayanan yang diberikan oleh lembaga dengan mudah, cepat, dan ramah akan menjadikan tingkat kepuasan publik yang diharapkan akan tercapai. Dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga merupakan salah satu wujud fungsi pemerintahan dalam mengabdikan pada masyarakat. Sehingga apabila terjadinya penurunan pada tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan akan mendorong pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya.

Tersedianya pelayanan terpadu satu pintu, petugas yang menjadi pelaksana dalam hal tersebut sering kali memberikan prosedur yang sangat rumit, sehingga akan menjadikan masyarakat menjadi tidak berniat untuk mengajukan permohonan data dan informasi yang diinginkan. Dengan adanya permasalahan tersebut, pemerintah menemukan solusi yang bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam pelaksanaan tersebut. Hal ini menjadikan Pemerintah pusat memerintahkan pada setiap lembaga untuk segera menerapkan pola pelayanan terpadu satu pintu yang telah diatur dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yang isinya mengenai Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Satu Pintu. Dalam peraturan tersebut jenis kelembagaannya diserahkan kepada setiap sektor untuk memilih jenis lembaga yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan masing-masing lembaga dalam pengelolaannya.

Terbentuknya unit kerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan institusi yang khusus untuk bertugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, sehingga dalam hal untuk mengurus permohonan data/informasi masyarakat cukup datang pada satu unit kerja saja. Pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan

terpadu satu pintu merupakan kegiatan pelaksanaan dalam hal permohonan data dan informasi yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dalam satu tempat. Dengan terdapatnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat mengefektifkan waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam mengurus permohonan data dan informasi. Sehingga pelayanan akan lebih efektif, mudah, dan murah. (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Sebelum terbentuknya PTSP di lingkungan BMKG, pengelolaan permohonan data dan informasi dari para pemohon difasilitasi secara serabutan berdasarkan permohonan data dan informasi yang diinginkan oleh unit – unit kerja terkait yang tidak sentralistik, sehingga terkesan para pemohon sering kali kesulitan kemana mereka akan dilayani sesuai permohonannya. Selain itu ada banyak oknum internal yang memanfaatkan data dan informasi bersifat transaksional, juga sulitnya memonitoring data dan informasi yang dimohonkan serta sulitnya mengakomodir jika terjadi keberatan, pengaduan dan sengketa terhadap data dan informasi yang dimohonkan di kemudian hari, berdasarkan observasi lapangan sesudah terbentuknya PTSP, pelayanan terkesan lebih panjang dari sisi birokrasi sehingga berdampak kepada waktu penyelesaian permohonan data yang cukup lama.

Berdasarkan beberapa uraian diatas tersebut, maka inilah yang mendasari adanya pembentukan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di lingkungan BMKG yang diharapkan dapat melayani pemohon agar cepat, mudah, tepat, dan nyaman sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik

yang nantinya dapat meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan informasi dan jasa meteorologi, klimatologi, dan geofisika. Maksud dibentuknya PTSP ini adalah sebagai sarana atau media dalam menyediakan, pengolahan, serta penyampaian informasi dan/ atau informasi meteorologi, klimatologi, dan geofisika. Berdasarkan jenis permohonan data dan informasi yang diminta, diantaranya layanan meteorologi, klimatologi dan geofisika unit kerja PTSP di lingkungan BMKG pada terhitung dari Januari sampai dengan April Tahun 2017 telah melayani permohonan sebanyak 550 permohonan data dan informasi. Jumlah permohonan yang masuk juga mengalami *trend* peningkatan signifikan pada setiap tahunnya dimana ekspektasi masyarakat terhadap informasi BMKG yang dalam hal ini pelayanan unit kerja PTSP di BMKG diharapkan mampu untuk merespon dengan cepat, tepat, akurat, luas dan mudah dipahami pada setiap jenis data dan informasi yang dimohonkan.

Makna pelayanan publik itu sendiri adalah sesuatu yang dapat membahagiakan segenap masyarakat tercakup dalam pendapat Jeremi Benthan dalam (dalam Fermana, 2009 : 43) yang menekankan bahwa tujuan kebijakan publik adalah kebahagiaan bagi segenap masyarakat. Secara lengkap Benthan (dalam Fermana, 2009 : 43) :

“... suatu kebijakan harus dapat memberikan manfaat yang terbaik bagi segenap masyarakat, yang menekankan bahwa tujuan kebijakan adalah untuk mendapatkan kebahagiaan (pursue of happiness) yang berdasarkan konsep susah dan senang. Selanjutnya ia berpendapat bahwa tujuan

kebijakan adalah kebahagiaan bagi segenap masyarakat dibandingkan bagi sekelompok masyarakat atau perorangan. Dengan demikian, pemerintah harus melakukan tindakan-tindakan agar supaya kebijakan yang mereka buat dapat mencapai kebahagiaan tertinggi bagi masyarakat banyak dan menghindari penderitaan.”

Selain itu, Efendi, dkk, 2009: 135 berpendapat, bahwa Kebijakan publik dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, maka Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Pasolong 2008:135) menyatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan atau *servqual* (*service quality*) yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang diharapkan konsumen, kelima dimensi tersebut yaitu Pertama, *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Kedua, *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

Ketiga, *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain : pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen. Keempat, *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen. Kelima, *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah Untuk mengevaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika, untuk mengevaluasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Istilah deskriptif berasal dari bahasa Inggris *to describe* yang berarti memaparkan atau menggambarkan sesuatu hal (Arikunto, 2010:3). Menurut Kirk dan Miller (Moleong, 2011:4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah

“tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasanya maupun dalam peristilahannya”.

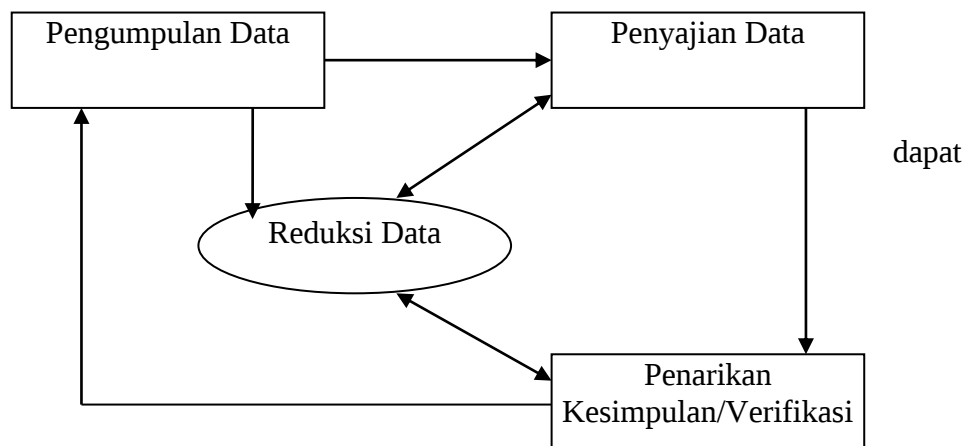
Desain penelitian ini adalah penelitian survey. Penelitian survey merupakan salah satu bentuk penelitian deskriptif, yang memaparkan apa yang terdapat atau terjadi dalam sebuah kancah, lapangan, atau wilayah tertentu. Data yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenis, sifat, atau kondisinya. Sesudah datanya lengkap, kemudian dibuat kesimpulan (Arikunto, 2010:3). Dengan demikian, penelitian yang dilakukan secara survey berdasarkan metode deskriptif dapat diketahui Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika.

Populasi dalam penelitian ini adalah para pemangku kebijakan, diantaranya Kepala Biro Hukum dan Organisasi, Kepala Bagian Humas, Kepala Sub Bagian Pers dan Media, Petugas PTSP dan Petugas Teknis yang mengolah data serta informasi yang diminta oleh konsumen serta para konsumen (*costumer*) itu sendiri yang menjadi pengguna jasa pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. Sementara pada penelitian ini pun

melibatkan **Informan** yaitu orang dalam latar penelitian. Fungsinya sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Pemanfaatan informan bagi penelitian ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang benar-benar terjangkau (Basrowi dan Suwandi, 2008: 86). Pengertian lain dari informan ialah sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian dalam rangka *cross check* data (Bungin, 2011: 133). Sedangkan menurut Arikunto (2002: 122) ialah orang yang memberikan informasi.

Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian sosial, yaitu data berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan untuk sumber data terdapat dua jenis yaitu *pertama* data primer, yaitu Kepala Biro Hukum dan Organisasi, Kepala Bagian Humas, Kepala Sub Bagian Pers dan Media, Petugas PTSP dan Petugas Teknis yang mengolah data serta informasi yang diminta oleh konsumen serta para konsumen (*costumer*) itu sendiri yang menjadi pengguna jasa pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika. *Kedua* Data sekunder, yaitu studi pustaka dari literatur yang menunjang atau berkaitan dengan penelitian ini. Pada penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Adapun analisa data penelitian ini menggunakan analisis kualitatif tersebut dapat digambarkan dalam bagan berikut (Miles dan Huberman, 2009:20):



Gambar 1. Analisa Data Penelitian

Miles dan Huberman (2009:16-19) mengemukakan bahwa terdapat langkah-langkah dalam analisis data adalah reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjabaran dari masing-masing langkah adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data ‘kasar’ yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data atau proses transformasi data ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2009:16).
2. Penyajian data. Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian data akan

dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Penyajian data merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikiaskan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna (Miles dan Huberman, 2009:17-18).

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi. Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari ‘arti’ benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penelitian yang kompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun

kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh (Miles dan Huberman, 2009:19).

Hasil dan Pembahasan

Data yang dihasilkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpadu satu pintu belum optimal dan perlu dilakukan pembenahan. Adapun faktor penghambat jurang optimalnya kualitas pelayanan terpadu satu pintu adalah Anggaran yang terbatas, Kekurangan SDM yang menempati PTSP, kurang adanya fasilitas yang mendukung, seperti komputer dan portal jaringan komunikasi (Network) antar unit kerja dan UPT daerah yang berdampak kepada ketepatan waktu penyelesaian setiap permohonan. Adapun hasil dari pengukuran kualitas pelayanan yang dilihat dari beberapa dimensi, yaitu: *Pertama, tangibles*. Sarana prasarana berbentuk fasilitas yang selama ini disediakan oleh Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika masih pada tahap cukup dan belum mencapai kepuasan masyarakat dalam membutuhkan pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan adanya kutipan wawancara yang disampaikan oleh informan yang memberikan masukan terkait dengan adanya fasilitas:

“Perlu adanya etalase terkait publikasi dalam bentuk audiovisual dan brosur, serta TV sehingga pemohon yang sedang menunggu dapat membaca-baca”.

“Adanya fasilitas mesin antrian agar lebih efektif dan efisien, serta ketersediaan air minum, kopi atau teh”.

Kedua, Reliability atau kehandalan. Dari dimensi ini, bahwa

adanya kemudahan dengan adanya PTSP sehingga dapat memberikan persepsi positif. Seperti salah satu kutipan wawancara informan :

“Keuntungan yang diperoleh dari pelayanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah saya hanya tinggal duduk, diam dalam menerima data dan adanya transparasi pembayaran”.

Ketiga, Responsiveness. Berdasarkan hasil dari wawancara menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika bersifat menyeluruh dan memiliki tanggapan yang sama dalam berbagai kepentingan dan kekuasaan. Sementara data yang diberikan telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan, dengan demikian Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika telah memenuhi dimensi atau indikator Responsiveness dengan sebaik-baiknya. Seperti kutipan wawancara dari informan:

“Saya mengajukan permohonan data di BMKG untuk keperluan proyek pembangunan gedung di daerah pesisir pantai”.

“Saya mengajukan permohonan data di BMKG untuk kebutuhan Klaim asuransi”.

Keempat, Assurance. Jika dilihat dari dimensi ini, Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika berusaha memberikan layanan yang memadai dengan memberikan sikap keramah-tamahan dalam melayani hal tersebut dibuktikan dengan adanya kutipan wawancara dari informan yang dipilih dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa:

“Petugas PTSP cukup ramah dalam memberikan pelayanan data dan informasi kepada customer, petugas PTSP terkadang belum dapat memberikan data atau informasi tepat waktu, mampu memberikan solusi kepada pelanggan”.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat dilihat bahwa Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika selalu memberikan solusi dari berbagai kendala. Seperti kutipan wawancara dengan informan:

“Petugas PTSP cukup ramah dalam memberikan pelayanan data dan informasi kepada customer, memberikan perhatian dan solusi kepada pelanggan, memberikan solusi kepada pelanggan”.

Kelima, *Emphaty*. Pada penelitian ini ada beberapa saran yang didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan informan. Saran tersebut merupakan saran yang bersifat membangun yang mana ditunjukkan langsung untuk setiap komponen yang ada di Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika, yang mana informan mengungkapkan bahwa:

“Perlu adanya kepastian waktu dalam penyerahan data dan informasi, dan lebih ditingkatkan koordinasi antara pusat dengan daerah karena terkadang, terdapat tidak ada data di suatu wilayah”.

Berdasarkan kutipan tersebut dapat dilihat bahwa setiap petugas yang ada pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika telah memberikan pelayanan yang optimal, bersungguh-sungguh dan berusaha untuk memberikan kepuasan tersendiri. Meskipun ada beberapa pelayanan yang

mengalami keterlambatan yang disebabkan oleh beberapa kesalahan teknis.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi publik dimana aktor, organisasi, prosedur, teknik serta sumber daya diorganisasikan secara bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Dari hasil analisa kualitatif terdapat empat faktor krusial yang pada umumnya terjadi pada saat pelayanan publik sedang berlangsung di Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika berdasarkan teori yang dipaparkan oleh Edwards III (dalam Winarno 2012: 177) meliputi: komunikasi (*communications*), sumber-sumber (*resources*), kecenderungan (*Dispositions*).

Adapun, alasan dibuatnya Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika adalah untuk memberikan pelayanan terpadu satu pintu sehingga mempermudah publik dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Seperti kutipan wawancara dari **Kepala Biro Hukum dan Organisasi** pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika yang menyatakan bahwa:

“Tujuan dibentuknya PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Atap) adalah untuk mempermudah publik dan/ atau pemohon informasi dalam mendapatkan pelayananan informasi/jasa; Mendukung kelancaran proses penyampaian informasi dan/ atau jasa kepada publik/ pemohon

informasi; Menciptakan kenyamanan publik/ pemohon informasi dan/ atau jasa; serta meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dan/ atau jasa di lingkungan BMKG sebagai Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.”

Selain itu struktur organisasi yang baik dalam BMKG juga seharusnya dimiliki untuk mengatur pelayanan terpadu di satu pintu, hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien struktur organisasi yang tepat dapat memberikan kontribusi tersebut. Sesuai dengan hal tersebut hasil wawancara yang dilakukan pada **Kepala Biro Hukum dan Organisasi** pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika memberikan pernyataan bahwa:

“Seharusnya di PTSP di bentuk unit tersendiri dibawah bagian Humas yang membawahi sub Bagian Pelayanan Publik Bidang Meteorologi, Sub Bagian Pelayanan Publik Bidang Geofisika, Sub Bagian Pelayanan Publik Bidang Klimatologi, dan Sub Bagian Pelayanan Publik Bidang Kalibrasi, Rekayasa, dan Jarkom (Jaringan Komunikasi).”

Tidak hanya struktur organisasi yang tepat, tetapi persiapan SDM yang berkualitas juga dibutuhkan dalam hal memberikan pelayanan yang efisien dan efektif. Seperti dengan hasil wawancara responden menyatakan bahwa:

“Lebih ditingkatkan kemampuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan publik serta pengetahuan dan pemahaman terkait substansi (cuaca, iklim, dan gempa bumi). Selain itu, perlu dibekali pengetahuan terkait

prosedur dan aturan-aturan / kebijakan yang mengatur pelayanan terpadu satu pintu” (konsumen/pemohon).

Dalam PTSP mekanisme pengendalian SDM saat ini hanya diambil dari Biro Umum dan SDM, yang notabene bukan berasal dari unit teknis dan tidak berlatar belakang pendidikan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika dan ilmu Komunikasi. Hal ini didukung dengan pernyataan oleh **Kepala Sub Bagian Hubungan Pers dan Media**:

“Sementara ini, sebageian petugas PTSP masih “diambil” dari biro umum dan SDM, yang notabene bukan berasal dari background pendidikan MKG dan ilmu komunikasi. PTSP sendiri berdasarkan SK berada dibawah Biro Hukum dan Organisasi dari sinilah PTSP berada di bawah Bagian Humas, dan pengendalian aktivitas PTSP pun di bawah Humas.”

Standar operasional dalam memberikan pelayanan pada masyarakat oleh BMKG saat ini sesuai dengan pernyataan PMG yang menyatakan bahwa *“masih dalam proses”*, hal ini dikarenakan prosedur dan mekanisme kerja masih terbilang belum cukup baik, hal ini seperti yang disampaikan oleh salah satu pemohon/konsumen:

“Belum cukup baik dikarenakan koordinasi yang belum baik antara petugas PTSP dengan unit kerja teknis terkait dan belum adanya keseragaman penetapan jangka waktu pengolahan dan penyampaian data kepada publik.”, sehingga itu berdampak kepada diterimanya data yang diminta oleh pemohon. Padahal dalam

Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan setiap badan publik maksimal memberikan informasi atau data kepada publik maksimal 14 hari kerja”.

Bentuk pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dengan secara langsung dan tidak langsung serta terdapat mekanisme dan ketentuan yang harus dibayar oleh masyarakat sesuai dengan kebijakan dalam mendapatkan pelayanan informasi, hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara responden yang menyatakan bahwa:

“Bentuk pelayanan secara langsung, melalui tatap muka di lokasi (on the spot) dan tidak langsung (melalui email).” (Fungsional Umum)

“Prosedur pelayanan terpadu satu pintu adalah pemohon datang atau mengirimkan surat permohonan data melalui email, kemudian petugas PTSP memverifikasi data pemohon dan apa yang dibutuhkan pemohon. Kemudian petugas berkoordinasi dengan unit kerja terkait sesuai dengan data yang diminta kemudian terjadi transaksi pembayaran PNPB (tidak berlaku jika pemohon tergolong nol rupiah, yaitu mahasiswa). Apabila lebih dari 15 hari kerja maka petugas PTSP menghubungi unit kerja terkait.”

“Ya telah diatur dalam PPJ Pada PP No. 11 tahun 2016 didalam PP tersebut telah ditentukan tarif pembayaran PNPB. Proses secara langsung: Pemohon dikenakan biaya sesuai tarif yang ada di PP

No. 11 tahun 2016 dan diberikan kuitansi pembayaran oleh bendahara, Tidak langsung, pemohon melakukan transfer pembayaran tarif dengan dilampirkan bukti pembayaran transfer.” (Fungsional Umum)

Sementara dari analisa kualitatif, terdapat faktornya Penghambat: Anggaran yang terbatas, Kekurangan SDM yang menempati PTSP (hanya ada 7 personil saat ini), kurang adanya fasilitas yang mendukung, seperti komputer dan portal jaringan komunikasi (Network) antar unit kerja dan UPT daerah. Sementara faktor pendukung: Adanya kepercayaan yang tinggi dari publik, dan adanya UU No. 25 Tahun 2009 seperti yang terutuang pada pasal 3 adalah untuk mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Selain itu juga terdapat beberapa kendala dalam melaksanakan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di BMKG. Berikut merupakan pernyataan responden mengenai hambatan atau kendala yang terjadi dalam pelayanan pada masyarakat:

“Kendalanya adalah kurang adanya ketersediaan data dari UPT daerah dikarenakan sebagian UPT daerah mengalami keterlambatan dalam pengiriman data sehingga mengalami keterlambatan dalam pemberian informasi. Selain itu, kendala yang ditemui di PTSP, tidak adanya solusi yang cepat dan kurang dapat memahami dan mengerti kebutuhan publik dikarenakan

banyaknya “pintu” layanan dan di setiap pintu ada kebijakan masing-masing unit. Tidak hanya itu, tetapi juga belum adanya penetapan jangka waktu pengolahan data hingga penyampaian data kepada masyarakat.” (Kepala Biro Hukum dan Organisasi)

“Data dan informasi yang diterima masih sangat teknis terkadang kesulitan untuk diterjemahkan secara sederhana karena istilah-istilah yang digunakan sangat scientific”. (konsumen/pemohon)

“Ya, integrasi antara jaringan komunikasi, baik data di pusat dan daerah sering kali mengalami hambatan dan keterlambatan sehingga pengolahan data belum terstruktur dan terkoordinir dengan baik antara petugas PTSP dan petugas teknis data dan informasi, kondisi ini mengakibatkan jangka waktu penerimaan data cukup lama.”

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah pertama, Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika dapat dilakukan dengan melakukan survey tingkat kepuasan terhadap pelayanan terpadu satu pintu setiap triwulannya dengan memberikan kusioner, kemudian dilakukan pengolahan setelah itu dilakukan pengukuran dan evaluasi apabila tidak mencapai target yang telah ditentukan. Kedua, Faktor Penghambat: Anggaran yang terbatas, Kekurangan SDM yang

menempati PTSP, kurang adanya fasilitas yang mendukung, seperti komputer dan portal jaringan komunikasi (Network) antar unit kerja dan UPT daerah yang berdampak kepada ketepatan waktu penyelesaian setiap permohonan. Faktor Pendukung: Adanya kepercayaan yang tinggi dari publik, dan adanya UU No. 25 Tahun 2009 seperti yang tertuang pada pasal 3 adalah untuk mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Referensi

- Afrial, R. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan Dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah*. Jurnal Administrasi Dan Organisasi, [Internet] 16(2). 87 95.
- Aneta, Asna. 2010. *Implementasi kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan Perkotaan (P2KP) Kota Gorontalo*. Jurnal Administrasi Publik.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana.
- Haida, Achmad Nur, dkk. 2010. *Pelayanan Terpadu Satu pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan*. Jurnal Administrasi Publik Vol. 1 No. 2, hal, 132—138
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan*

- Partisipasi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ikfi, Akmalia. 2012. *Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang*, Jurnal Manajemen Bisnis, vol 2, no 1, April 2012.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik: Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media
- Ishak, Asmai., Zhafiri Luthfi. 2011. *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs*. Jurnal Siasat Bisnis vol. 15, No. 1, Januari 2011 : 56-66.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 10, No. 1. Halaman 66-83
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moningga, Shinta Bonita. 2014. *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon*. Jurnal Politico. Vol. 1, No. 4,
- Ningsih, Novika. 2014. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Pekan Baru*. Jurnal JOM FISIP Vol. 1, No. 2. Hal:1-13.
- Nugroho, Riant. 2017. *Public Policy (Dinamika Kebijakan Publik, Analisis Kebijakan Publik, Manajemen Politik Kebijakan Publik, Etika Kebijakan Publik, Kimia Kebijakan Publik)*. Jakarta : Alex media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin, 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No. 1.
- Samin, Rumzi. 2011. *Reformasi Birokrasi*. Jurnal FISIP UMRAH. Vol, 2 NO.2 Hal, 172-182
- Samsara, Ladiatno. 2013. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1, Nomor 1, Januari 2013
- Subagyo, P Joko. 1997. *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Syamsi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Belajar Al-Qalam Bandar Lampung*. Jurnal Ekonomi dan Pendidikan. No. 1. Vol. 5.Hal. 18-36
- Wahab, Solichin Abdul. 2014. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model*

Implementasi Publik. Jakarta: Bumi aks

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2007. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Buletin Studi Ekonomi Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.

DOKUMEN LAINNYA

Lembaga Administrasi Negara., 2010 *,Naskah Akademik Sistem Akuntabilitas Nasional, Pusat*

Kajian Hukum Administrasi Negara, Deputy III Bidang Litbang Administrasi Pembangunan Dan Otomasi Administrasi Negara.

Kemenkominfo No. 14 tahun 2008 tentang *Keterbukaan Informasi Publik*.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. Jakarta: Asa Mandiri

Undang-Undang Republik Indonesia No. 31 tahun 2009 tentang *Meteorologi Klimatologi dan Geofisika*.

Permendagri No. 24 tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.