

**PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BMKG
DI WILAYAH TERDAMPAK BENCANA BANJIR
(KOTA BANDAR LAMPUNG)**

TESIS

Oleh

**Ira Marby HS
NPM 2226061002**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

**PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BMKG
DI WILAYAH TERDAMPAK BENCANA BANJIR
(KOTA BANDAR LAMPUNG)**

Oleh :

Ira Marby HS

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER SAINS**

Pada

**Jurusan Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

ABSTRAK

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BMKG DI WILAYAH TERDAMPAK BENCANA BANJIR (KOTA BANDAR LAMPUNG)

Oleh

IRA MARBY HS

Pelayanan informasi publik Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) memegang peranan penting dalam mitigasi risiko bencana hidrometeorologi. Penelitian ini menganalisis bagaimana proses pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan informasi publik BMKG yang dilaksanakan oleh Stasiun Meteorologi Radin Inten II khususnya di wilayah terdampak banjir di Kota Bandar Lampung. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner yang melibatkan 12 informan kunci dan 41 responden dari Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah terdigitalisasi dan proses penyediaannya sudah optimal, namun masih diperlukan adanya regulasi sebagai acuan untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik, analisis strategi diseminasi untuk mencapai penerima layanan, intervensi program untuk memberi pemahaman kepada Masyarakat mengenai pentingnya Informasi publik BMKG untuk mitigasi bencana, serta optimalisasi strategi komunikasi dan kolaborasi dengan para pemangku kepentingan untuk meningkatkan efektivitas layanan.

Kata kunci : Pelayanan Informasi Publik, Pelayanan Informasi Meteorologi, Meteorologi Publik

ABSTRACT

PUBLIC INFORMATION SERVICES OF METEOROLOGY, CLIMATOLOGY, AND GEOPHYSICS AGENCY (BMKG) IN FLOOD DISASTER AREAS (BANDAR LAMPUNG)

By

IRA MARBY HS

Public information service of Meteorology, Climatology, and Geophysics Agency (BMKG) plays an important role in mitigating hydrometeorological disaster risks. This study analyzes how the service process and factors that influence the BMKG public information service are implemented by the Radin Inten II Meteorological Station, especially in flood-affected areas in Bandar Lampung. With a qualitative descriptive approach, data were obtained through observation, interviews, and questionnaires involving 12 key informants and 41 respondents from the community. The results of the study indicate that although the service has been digitized and the provision process has been optimized, regulations are still needed as a reference for the implementation of public information service activities, analysis of dissemination strategies to reach service recipients, program interventions to provide an understanding to the community about the importance of BMKG public information for disaster mitigation, and optimization of communication strategies and collaboration with stakeholders to improve service effectiveness.

Keywords: Public Information Services, Meteorological Information Services, Meteorology Public

Judul Tesis : **PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BMKG
DI WILAYAH TERDAMPAK BENCANA
BANJIR (KOTA BANDAR LAMPUNG)**

Nama Mahasiswa : Ira Marby HS

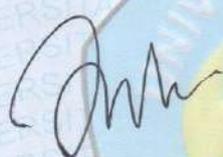
Nomor Pokok Mahasiswa : 2226061002

Program Studi : Magister Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

Komisi Pembimbing



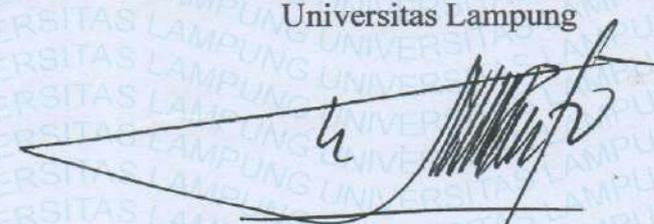
Prof. Intan Fitri Meutia, Ph.D.
NIP. 19850620 200812 2 001



Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.
NIP. 19750720 200312 1 002

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung



Dr. Suripto, S. Sos., M.AB.
NIP. 196902261990031001

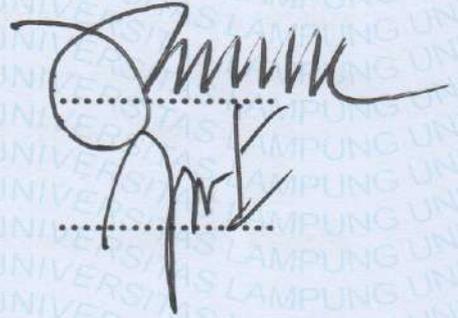
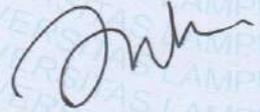
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Prof. Intan Fitri Meutia, Ph.D.**

Sekretaris : **Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.**

Penguji : **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si
NIP. 196403261989021001

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 13 Desember 2024

SURAT PERNYATAAN

Dengan karya ini saya menyatakan bahwa :

1. Tesis dengan judul : Pelayanan Informasi Publik BMKG di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung) adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukann penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara tidak sesuai dangan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut plagiarisme.
2. Hal intelektual atau karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 13 Desember 2024



Ira Marby HS
2226061002

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ira Marby HS, dilahirkan di Dumai pada tanggal 25 Maret 1987. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, putri dari Bapak Maulud Hutasuhut, B.A. dan (Alm.) Ibu Bisma Pohan, S.E. Jenjang Pendidikan penulis dimulai dari tahun 1992-1993 di TK Al-Azhar Batam, dilanjutkan di SD Negeri 015 Batam pada tahun 1993-1999. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 06 Batam pada tahun 1999–2002.

Kemudian Penulis melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Kejuruan jurusan Akuntansi di SMK Batam Business School pada tahun 2002-2005. Pada tahun 2005 penulis melanjutkan pendidikan Diploma III (D3) di Politeknik Negeri Batam jurusan Akuntansi dan lulus pada tahun 2008. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Strata I (S1) di Universitas Terbuka jurusan Sastra Inggris pada tahun 2012-2018. Selanjutnya Penulis melanjutkan Program Studi Strata II (S2) di Jurusan Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, dengan mengambil konsentrasi Administrasi Publik. Tahun 2011 penulis menikah dengan Rizki Priatama Wibowo, S.Tr. dan telah dikaruniai empat orang anak. Sejak tahun 2008 hingga kini, penulis bekerja di Badan Meteorologi Klimatologi dan Geofisika (BMKG) pada satuan kerja Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II Lampung.

MOTTO

“Semua yang sepenuh hati pasti sampai ke hati yang lain”.

(Marchela FP)

“Perjalanan hakikatnya harus memiliki nilai....”

(Heru Susetyo)

“Selalu ada harapan.”

(King Aragorn, *Lord Of The Ring*)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan segala puji syukur kehadiran Allah SWT dan segala ketulusan hati,
ku persembahkan karya sederhana ini sebagai tanda bakti dan cintaku kepada :

Kedua orangtua tercintaku, Maulud Hutasuhut dan (Alm.) Bisma Pohan. Terima kasih
atas segala kasih sayang dan teladan yang Ayah dan Mamak berikan kepada Ira.

Perjuangan dan pengorbanan Ayah dan Mamak tak mungkin terbalaskan.

Semoga Allah membalasnya dengan Syurga.

Suamiku, Rizki Priatama Wibowo. Terima kasih atas pengertian, semangat, dan kasih
sayangnya selama ini. Terima kasih tetap menjadi teman hidup di segala suka dan
duka, turun naik keadaan, terima kasih telah terus tetap bertahan dan berjuang bersama
di segala keadaan. Semoga Allah melimpahi Abang dengan kebaikan yang tak pernah
putus, ilmu yang bermanfaat, dan semangat untuk mengabdikan dan berbakti untuk
negara. Semoga Allah selalu memberkahi dan melindungi Keluarga kita dalam Iman
dan Taqwa.

**Almamater Tercinta
Universitas Lampung**

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, karena dengan izin, pertolongan, dan kasih sayang-Nya, penulis dapat melalui fase perkuliahan dan menyelesaikan tesis berjudul "***Pelayanan Informasi Publik Bmkg Di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung)***". Selama proses penyusunan Tesis ini, penulis menyadari ada banyak keterbatasan kemampuan yang Penulis miliki. Selama penulisan Tesis ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N, M.A., Ph.D. selaku Pembimbing Pertama. Terima kasih yang sebesar-besarnya Saya ucapkan atas bimbingan, arahan, semangat, motivasi, perhatian, dan pengertian yang telah diberikan selama proses penyusunan tesis ini. Semoga Ibu selalu dilimpahi dengan Ilmu yang barokah dan bermanfaat, semangat yang tak putus untuk selalu berdedikasi pada dunia pendidikan, dan semoga Allah memberikan Ibu dan Keluarga dengan kebaikan yang berlimpah.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing Kedua. Terima kasih yang sebesar-besarnya Saya ucapkan atas bimbingan, teladan, semangat, waktu, dan diskusi yang Bapak berikan selama proses penyusunan tesis ini. Semoga Allah selalu melimpahi Bapak dengan ilmu yang terus bertambah, bermanfaat, dan semangat untuk selalu berkontribusi pada dunia pendidikan, dan semoga Allah memberikan Bapak dan Keluarga dengan kebaikan yang berlimpah.
3. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S. selaku Pembahas. Terima kasih yang sebesar-besarnya Saya ucapkan atas masukan, wawasan, dan nasihat yang Bapak berikan selama proses pembahasan tesis ini. Semoga dedikasi, ilmu dan semangat yang Bapak berikan kepada Saya Allah balas pula dengan limpahan kebaikan yang tak pernah putus.
4. Bapak Dr. Suripto, S.Sos., M.Si. selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi yang selalu memberikan semangat dan motivasi dan juga telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, nasihat, semangat dan ilmu yang sangat bermanfaat bagi Penulis. Semoga Allah membalas segala kebaikan Bapak dengan kebaikan yang berlimpah dan tak pernah putus.
5. Kedua orangtua Penulis, Maulud Hutasuhut B.A. dan (Alm.) Bisma Pohan, S.E. Terimakasih telah membesarkan dan mendidik Ira menjadi anak yang kuat dan tidak mudah menyerah. Terima kasih telah menjadi tauladan sehingga Ira memiliki contoh ketika dewasa dan tidak bersama lagi dengan Ayah dan Mamak. Semua yang Ayah dan Mamak berikan kepada Ira, semoga Allah membalasnya dengan syurga-Nya.
6. Suamiku tercinta, Rizki Priatama Wibowo, S.Tr., M.P. Terima kasih atas pengertian, semangat, dan kasih sayangnya selama ini. Terima kasih tetap

menjadi teman hidup di segala suka dan duka, turun naik keadaan, terima kasih telah terus tetap bertahan dan berjuang bersama di segala keadaan. Semoga Allah melimpahi Abang dengan kebaikan yang tak pernah putus, ilmu yang bermanfaat, dan semangat untuk mengabdikan dan berbakti untuk negara. Semoga Allah selalu memberkahi dan melindungi Keluarga kita dalam Iman dan Taqwa.

7. Anak-anakku tercinta, penyejuk hati Ibu, penyemangat dikala rapuh, peredam dikala hati rindu, Arkan Abdurrahman, (Alm.) Arman Abdullah Syuhada, Aisyah Sabreen, dan Adrina Scientia Hafsa. Terima kasih sayang, keberadaan kalian selalu mengingatkan Ibu untuk selalu kuat dan bersyukur, bahwa Allah telah melimpahi kehidupan Ibu dengan nikmat yang luar biasa.
8. Seluruh dosen Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Terima kasih atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis yang tentunya sangat bermanfaat. Semoga bapak dan ibu senantiasa diberi kesehatan dan keberkahan oleh Allah.
9. Teman-teman MIA Angkatan 2022 Terima kasih atas kenangan dan keceriaan selama dua tahun lebih kebersamaan, dukungan, dan semangat yang kalian berikan menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan akademik ini. Semoga kebersamaan kita menjadi kenangan indah, dan ilmu yang kita dapatkan membawa manfaat serta kesuksesan di masa depan. Terima kasih atas segala pengalaman berharga yang telah kita lalui bersama.
10. Rekan seperjuangan saya Yuyun Apriyani, yang telah menemani perjalanan penyusunan tesis ini dari sejak awal pengajuan judul hingga akhirnya kita dapat menyelesaikan ujian komprehensif bersama. Terima kasih ya Yun atas semua dukungan, motivasi, dan bantuannya selama ini. Allah saja sebaik-baik Pembalas. Doa terbaik selalu mengiringi langkah Yuyun kedepannya. Semoga Allah melimpahi Yuyun dengan kebahagiaan, kemudahan, kesehatan, dan kebaikan yang berlimpah.
11. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih saya sampaikan yang sebesar-besarnya kepada Pegawai Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II atas dukungan, motivasi, dan pengertian yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini. Semangat dan bantuan yang kalian berikan sangat berarti dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga Allah membalas dengan kebaikan yang berlimpah dan tak pernah putus.
12. Seluruh Informan dan Masyarakat yang membantu proses penelitian tesis ini. Semoga Allah membalas dengan kebaikan yang berlimpah atas segala bantuan dan dukungannya.

Bandar Lampung, Desember 2024

Ira Marby HS

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II. KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Pelayanan Publik	10
2.2.1 Definisi	10
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik	12
2.2.3 Pelayanan Jasa	13
2.3 Pelayanan Informasi Publik BMKG	14
2.3.1 Informasi Prakiraan Cuaca Harian	14
2.3.2 Informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem	15
2.4 Proses Pelayanan	16
2.5 Model <i>Input-Throughput-Output</i> Kettner	17
2.6 Identifikasi Proses Pelayanan Informasi Publik	19
2.6.1 Identifikasi Tahap <i>Input</i>	20
2.6.2 Identifikasi Tahap <i>Throughput</i>	22
2.6.3 Identifikasi Tahap <i>Output</i>	25
2.7 Analisis Faktor Eksternal dan Internal	25
2.8 Kerangka Pikir	28
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	30
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	31
3.2.1 Fokus Penelitian	31
3.2.2 Lokus Penelitian	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Informan dan Responden Penelitian	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	34
3.6 Teknik Keabsahan Data	36
3.7 Teknik Analisis Data	36

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Kota Bandar Lampung	39
4.2	Gambaran Umum Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	41
4.2.1	Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi	42
4.2.2	Sumber Daya Manusia	43
4.3	Hasil	44
4.3.1	Tahap <i>Input</i>	44
4.3.2	Tahap <i>Throughput</i>	51
4.3.2.1	Tahap <i>Throughput</i> Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian	51
4.3.2.2	Tahap <i>Throughput</i> Pelayanan Informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem	55
4.3.3	Tahap <i>Output</i>	62
4.3.4	<i>Feedback</i>	63
4.3.5	Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal	69
4.3.5.1	Faktor Internal	69
4.3.5.2	Faktor Eksternal	73
4.4	Pembahasan	81
4.4.1	Tahap <i>Input</i>	81
4.4.2	Tahap <i>Throughput</i>	88
4.4.2.1	Tahap <i>Throughput</i> Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian	88
4.4.2.2	Tahap <i>Throughput</i> Pelayanan Informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem	92
4.4.3	Tahap <i>Output</i>	97
4.4.4	<i>Feedback</i>	98
4.4.5	Matriks Hasil dan Pembahasan <i>Input - Throughput - Output</i> ...	100
4.4.6	Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal	108
4.4.5.1	Faktor Internal	108
4.4.5.2	Faktor Eksternal	113

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	119
5.2	Saran	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. Definisi Proses	18
Tabel 3. Informan Penelitian	33
Tabel 4. Tingkat Risiko Bencana Banjir di Kota Bandar Lampung Tahun 2016 –2020	38
Tabel 5. Data Pegawai Berdasarkan Tugas 01 Juni 2024	44
Tabel 6. SDM Berdasarkan Jabatan	45
Tabel 7. SDM Berdasarkan Golongan	45
Tabel 8. Pendidikan dan Pelatihan Pegawai	45
Tabel 9. Teknologi yang digunakan	46
Tabel 10. Daftar Alat Utama dan Penunjang	47
Tabel 11. <i>Feedback</i> Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 12. <i>Feedback</i> Masyarakat Berdasarkan Jenis Usia	62
Tabel 13. <i>Feedback</i> Masyarakat Berdasarkan Jenis Penghasilan	63
Tabel 14. <i>Feedback</i> Masyarakat Berdasarkan Jenis Pendidikan	64
Tabel 15. Penduduk Bandar Lampung Berdasarkan Pengeluaran Per Kapita	70
Tabel 16. Penduduk Bandar Lampung Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 17. Penduduk Bandar Lampung Berdasarkan Usia	74
Tabel 18. Penduduk Bandar Lampung Berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 19. SDM Berdasarkan Jabatan Per 01 Juni 2024	80
Tabel 20. SDM Berdasarkan Golongan Per 01 Juni 2024	80
Tabel 21. Perbandingan Jumlah Pegawai Antara Eksisting dan ABK	81
Tabel 22. Matriks Hasil dan Pembahasan Proses Pelayanan Informasi Publik	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pelayanan Informasi Meteorologi Stamet Radin Inten II	3
Gambar 2. Kejadian Banjir di Kota Bandarlampung dari 2014-2023.....	4
Gambar 3. Penyebaran Informasi Meteorologi Stamet Raden Inten II Melalui Media Sosial.....	3
Gambar 4. Komponen Sistem Peringatan Dini	18
Gambar 5. Model <i>Input-Throughput-Output</i> (IPO)	19
Gambar 6. Hasil Identifikasi Proses Pelayanan Informasi Publik Stasiun Meteorologi Raden Inten II	20
Gambar 7. Bagan Kerangka Pikir	29
Gambar 8. Proses Analisa Data	35
Gambar 9. Struktur Organisasi	39
Gambar 10. SDM Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 11. SDM Berdasarkan Jenis Pendidikan	41
Gambar 12. SDM Berdasarkan Jenis Jabatan	41
Gambar 13. SDM Berdasarkan Jenis Golongan	42
Gambar 14. Petunjuk Operasional Kegiatan	48
Gambar 15. Wawancara dengan Senior <i>Forecaster</i> dan <i>Forecaster</i>	53
Gambar 16. Wawancara dengan Koordinator Bidang Data dan Informasi ...	57
Gambar 17. Wawancara dengan Analis SAR Basarnas Lampung	57
Gambar 18. Dokumentasi Turun Lapangan oleh Peneliti	67
Gambar 19. Software Berbasis Web	70
Gambar 20. Penduduk Kota Bandar Lampung Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Gambar 21. Analisa Beban Kerja Pegawai	83
Gambar 22. Ruang Data dan Informasi	86

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan Masyarakat dimana pelaksanaannya telah diatur berdasarkan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan. Ukuran keberhasilannya adalah sejauh mana harapan masyarakat sesuai dengan layanan yang diberikan (Lam, 2005) oleh karena itu pelayanan publik juga disebut indikator kinerja pemerintah yang tampak mata (Mukarom & Laksana, 2015). Hal ini dikarenakan Pelayanan Publik dapat langsung dinilai oleh Masyarakat berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, dampaknya langsung dirasakan, sehingga kualitasnya menjadi kepentingan banyak orang. Dampak pelayanan publik yang signifikan bagi kehidupan masyarakat sehari-hari dan juga terhadap daya saing perekonomian, menjadikan masyarakat semakin menuntut efisiensi dan efektivitas yang lebih baik dari Badan Publik (Carvalho & Brito, 2012).

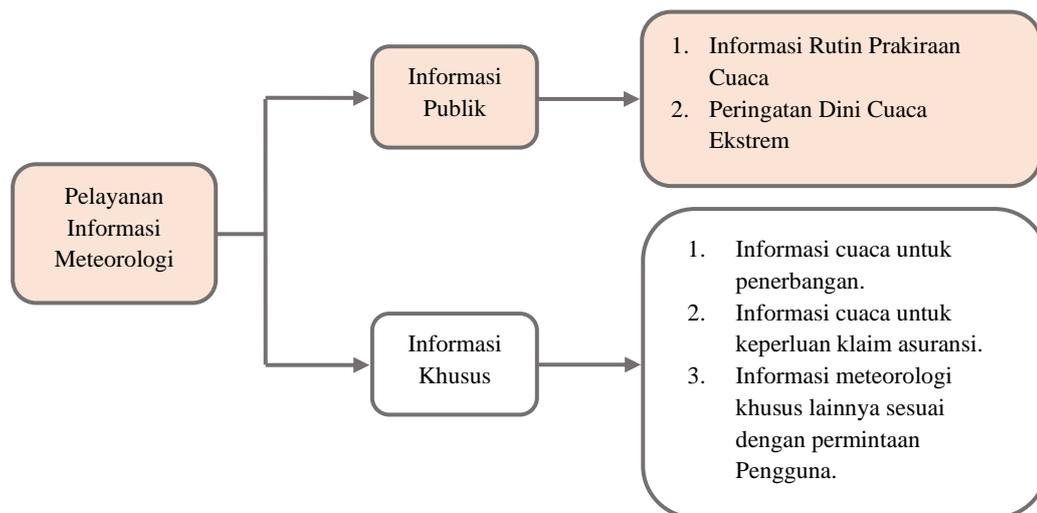
Badan Publik yang dimaksud adalah Lembaga dan Badan yang tugas pokok dan fungsinya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, atau organisasi non-pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri (PP Nomor 61 Tahun 2010). Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) sebagai Badan Publik yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang MKG diwajibkan untuk menyelenggarakan Pelayanan MKG yang salah satu cakupannya adalah kegiatan Pelayanan Informasi Meteorologi berupa penyediaan dan penyebaran informasi Meteorologi (UU Nomor 31 Tahun 2009 dan PP Nomor 11 Tahun 2016).

Pelayanan Informasi Meteorologi terdiri dari Informasi Publik dan Informasi Khusus (PP No 11 Tahun 2016). Informasi tersebut wajib dikoordinasikan dan

disebarluaskan kepada instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia, media massa, media elektronik, dan/atau Masyarakat. Tujuannya adalah untuk mendukung keselamatan jiwa dan harta, melindungi kepentingan dan potensi nasional dalam rangka peningkatan keamanan, mewujudkan kesejahteraan Masyarakat, dan mewujudkan kelestarian lingkungan hidup.

Untuk menopang tugas pelayanannya tersebut, saat ini BMKG memiliki 187 Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II (Stamet Raden Inten II) yang memiliki tugas pokok dan fungsi di Bidang Meteorologi dengan wilayah tanggungjawab Pelayanan di Provinsi Lampung. Stamet Raden Inten II berdiri sejak tahun 1963 dan bertindak sebagai Stasiun Koordinator dari UPT-UPT BMKG di lingkup Provinsi Lampung, yaitu Stasiun Geofisika Kelas III Lampung Utara, Stasiun Klimatologi Kelas IV Pesawaran, dan Stasiun Meteorologi Maritim Kelas IV Panjang.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, secara administratif Stamet Raden Inten II dibina oleh Sekretaris Utama dan secara teknis operasional dibina oleh Deputi Bidang Meteorologi (Perban Nomor 6 Tahun 2020). Salah satu tugas pokok dan fungsi yang wajib dilaksanakan oleh Stamet Raden Inten II adalah melakukan Pelayanan Informasi Meteorologi yang telah dilaksanakan oleh Stamet Raden Inten II sejak tahun 1963. Pada awal berdirinya, Stamet Raden Inten II bertugas memenuhi pelayanan informasi meteorologi dalam bentuk informasi khusus untuk penerbangan saja. Namun dalam perkembangannya hingga sekarang, Stamet Raden Inten II kini juga melayani Pelayanan Informasi Publik yang menjadi fokus pada Penelitian ini.



Gambar 1. Pelayanan Informasi Meteorologi Stamet Radin Inten II

Pelayanan informasi meteorologi muncul sebagai sumber baru yang memberikan informasi untuk mendukung keputusan adaptasi dan mitigasi yang dilakukan oleh sektor publik dan swasta ditingkat global, regional, dan dalam skala lintas ekosistem (Liu et al., 2021). Pelayanan Informasi Meteorologi terbukti memiliki potensi manfaat sosio-ekonomi yang besar (Leviäkangas et al., 2007) dan relevan dengan perencanaan strategis di semua sektor perekonomian nasional (Alens, 2014).

Informasi Meteorologi juga dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan masyarakat dalam mengeluarkan kebijakan untuk menangani risiko lingkungan, seperti perubahan iklim global dan lokal, bencana alam, polusi, penyakit (Hunt, 2013) dan juga memiliki dampak penting pada wilayah pesisir maupun dataran tinggi (Pei et al., 2019).

Hal ini menunjukkan urgensi Pelayanan Informasi Meteorologi adalah sebagai salah satu dasar untuk mengambil keputusan dan mengeluarkan kebijakan multisektor, serta sebagai upaya pengurangan risiko dan dampak bencana sehingga potensi kerugian dan korban jiwa akibat bencana dapat diminimalisir.

Wilayah Lampung yang merupakan wilayah pelayanan yang menjadi tanggungjawab Stamet Raden Inten II memiliki kerentanan bencana tidak hanya terhadap bencana geologi seperti gempa, tsunami, gunung meletus, dan tanah

longsor, tapi juga bencana hidrometeorologi, seperti kekeringan, curah hujan ekstrim, kebakaran hutan, angin kencang, puting beliung, dan banjir (Sulistiyawati dkk, 2019; Wibisono, 2019; Manik et al., 2017, 2017; dibi.bnpb.go.id).

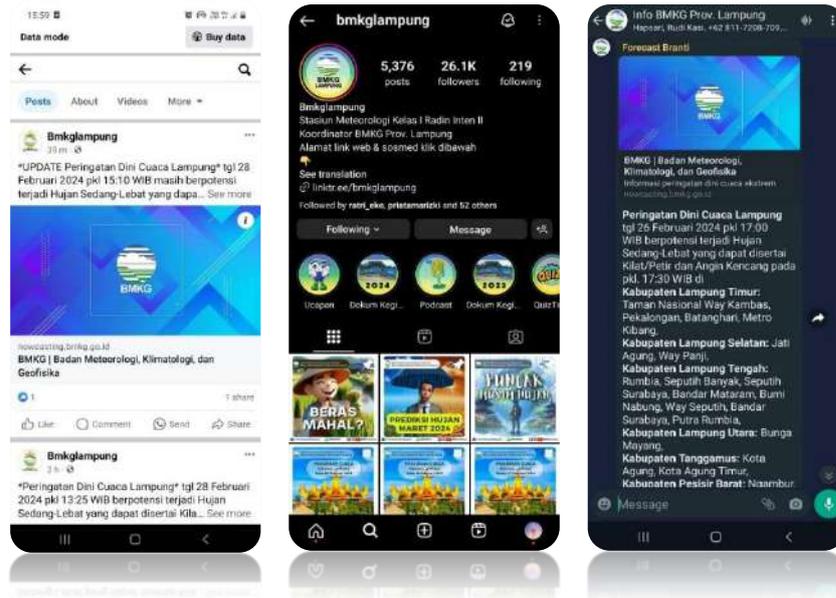
Terdapat 3 (tiga) wilayah yang berada pada tingkat kerentanan tinggi, yaitu: **Kota Bandar Lampung**, Kabupaten Pesisir Barat, dan Kabupaten Lampung Selatan (Sulistiyawati dkk, 2019). Kota Bandar Lampung sebagai Ibukota Provinsi Lampung teridentifikasi berada pada tingkat kerentanan bencana banjir kelas Tinggi (Kajian Risiko Bencana Kota Bandar Lampung 2016-2020) dan memiliki bahaya banjir yang beragam di setiap kelurahannya (Agustri & Asbi, 2020).



Gambar 2. Kejadian Banjir di Kota Bandar Lampung dari 2014-2023
(Sumber : <https://dibi.bnpb.go.id/>)

Berdasarkan data BNPB di atas, dalam kurun waktu tahun 2014 hingga tahun 2023 Kota Bandar Lampung tercatat telah mengalami bencana Banjir sebanyak 51 kali kejadian. Penyebab bencana banjir di Kota Bandar Lampung dipicu oleh keseimbangan alam yang terganggu karena perbuatan manusia (BPBD Kota Bandar Lampung, 2019 (Agustri & Asbi, 2020) seperti alih fungsi lahan, kurangnya kawasan resapan air, pendangkalan sungai, dan drainase yang buruk. Akibatnya ketika terjadi hujan, debit dan volume air yang meningkat tidak tertampung sehingga meluap ke daratan.

Menghadapi Bencana Banjir di Kota Bandar Lampung peranan Informasi Meteorologi sangat penting dalam tahap Kesiapsiagaan, Mitigasi dan Peringatan Dini. Oleh karena itu, Stamet Raden Inten II secara aktif melakukan Pelayanan Informasi Meteorologi yang telah dilakukan penyebarannya melalui media komunikasi dan informasi seperti *whatsapp* (Grup), media sosial (Instagram dan Facebook) dan juga melalui media radio dan TV (RRI dan TVRI).



Gambar 3. Penyebaran Informasi Meteorologi Stamet Raden Inten II Melalui Berbagai Media Sosial

Namun Pelayanan Informasi Publik oleh Stamet Raden Inten II dalam pelaksanaannya masih bersifat hierarkis dan sebatas formal prosedur. Pelayanan yang dilakukan sudah terdigitalisasi namun tanpa disertai pengetahuan mengenai latar belakang dan kebutuhan Penerima Informasi.

Sementara Fließ & Kleinaltenkamp (2004) mengemukakan bahwa efisiensi dalam proses pelayanan tidak hanya dapat dicapai dengan standarisasi atau otomatisasi kegiatan pelayanan, tetapi juga dengan mengkombinasikan dan mengarahkan faktor internal dan eksternal. Selaras dengan Duggan & Banwell (2004) yang menyebutkan bahwa keefektifan penyebaran informasi dapat dilakukan dengan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat internal dan eksternal dari Penyedia informasi dan Penerima Informasi.

Untuk memastikan bahwa informasi menjangkau semua orang yang membutuhkan, kebutuhan pengguna harus terlebih dahulu diidentifikasi, dan disebarkan secara luas diberbagai media penyebaran yang dipilih untuk memastikan bahwa semua dapat dijangkau, termasuk paling rentan dan terpinggirkan, serta mengemas ulang informasi agar sesuai dengan kondisi dan latar belakang pengguna (Trogrlić et al., 2022). Lazo et al. (2009) juga mengemukakan hal senada bahwa mengidentifikasi sumber informasi yang

digunakan penerima adalah penting untuk memahami nilai relatif dari setiap sumber dan kontribusi sumber tersebut terhadap informasi yang disediakan (dalam Scolobig, *et al.*, 2022). Hal ini harus dilakukan karena sebagian besar kegagalan terjadi karena praktik komunikasi dan penyebaran informasi yang buruk (Basher, dalam Trogrlić *et al.*, 2022).

Selain itu, Ton *et al.*, (2017) mengungkapkan bahwa pengetahuan meteorologi yang diintegrasikan pada tingkat Masyarakat memungkinkan menghasilkan manfaat yang lebih besar untuk pengurangan risiko bencana. Untuk mencapai integrasi pengetahuan ini, tindakan yang paling utama adalah membangun platform dialog dimana beragam pemangku kepentingan dapat dilibatkan. Informasi meteorologi yang dihasilkan kemudian lebih dapat diandalkan, terlokalisasi, dan dapat diakses oleh masyarakat lokal.

Pemaparan diatas menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara teori dengan praktek Pelayanan yang dilaksanakan oleh Stamet Raden Inten II. Berdasarkan hal tersebut, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pelayanan Informasi Publik BMKG di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung)*”, dengan harapan hasilnya dapat menjadi masukan dalam pengembangan Pelayanan Informasi Publik Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II agar lebih sistematis dan terarah sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang bermanfaat bagi Masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana proses Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung)?
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis proses Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II di wilayah terdampak bencana banjir (Kota Bandar Lampung).
- b. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Informasi Publik di Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah keilmuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai perencanaan strategis .
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan Pelayanan Informasi Publik pada Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II.

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu terkait Pelayanan Informasi Meteorologi (Informasi Prakiraan Cuaca dan Peringatan Dini) yang menjadi kajian dalam Penelitian ini, diantaranya adalah:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti/ Tahun	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	<i>Does Scary Matter?: Testing the Effectiveness of New National Weather Service Tornado Warning Messages</i>	Mildred F. Perreault, J. Brian Houston & Lee Wilkins (2014)	Metode penelitian kuantitatif dengan Kuesioner.	Penelitian ini menunjukkan bahwa perempuan lebih cenderung menggunakan lebih banyak sumber informasi untuk mendapatkan informasi tentang potensi cuaca buruk. Perempuan cenderung lebih menghindari risiko, menunjukkan persepsi risiko yang lebih tinggi, dan memiliki kesiapan yang lebih tinggi. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa semakin banyak pengalaman yang dimiliki orang dengan badai, semakin besar pula risikonya, besar kemungkinannya mereka mencari sumber daya media tambahan, hal ini karena individu-individu tersebut lebih sadar akan potensi pribadi untuk mengalami cedera dan kerugian harta benda akibat badai. Dalam hal penggunaan pesan konseptual atau pemahaman, responden mengatakan bahwa mereka akan mengikuti arahan untuk mencari tempat berlindung yang aman atau evakuasi yang diuraikan baik dalam pesan peringatan tradisional maupun pesan peringatan yang "menakutkan".
2.	Diseminasi Informasi Publik Tentang Peringatan Dini Bencana (Studi Kasus Penyebaran Informasi Peringatan Dini oleh BMKG kepada Pekerja Media)	Emilia Bassar. 2015.	Metode penelitian kualitatif deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunitas wartawan setelah mengetahui adanya diseminasi informasi peringatan dini, meresponnya dengan baik, dan menganggapnya sangat penting. Namun demikian masih ada beberapa kendala terutama penggunaan istilah yang kurang pas dan inkonsisten dengan pemahaman wartawan. Banyak istilah-istilah teknis di bidang meteorologi, klimatologi dan

				geofisika yang tidak dipahami dengan baik oleh wartawan karena sebagian besar wartawan memiliki latar belakang yang beragam dan tidak semua dari kategori pendidikan di bidang cuaca, klimatologi atau geofisika.
3	<i>Analysis of The Meteorological Capacity For Early Warnings in Malawi And Zambia</i>	Ari Venäläinen, Karoliina Pilli-Sihvola, Heikki Tuomenvirta, Reija Ruuhela, Elina Kululanga, Lucy Mtilatila, Joseph Kanyanga & Jacob Nkomoki. 2015.	Metode penelitian kualitatif dengan wawancara	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Investasi pendanaan diperlukan untuk meningkatkan Pelayanan Meteorologi Nasional. Investasi ini dapat meningkatkan kapasitas Pelayanan Meteorologi untuk memberikan peringatan dini dan meningkatkan visibilitas Pelayanan. Pelayanan Meteorologi juga harus meningkatkan lingkungan operasi dan kapasitas penyampaian layanannya.
4	<i>Evolving the National Weather Service to Build a Weather-Ready Nation: Connecting Observations, Forecasts, and Warnings to Decision-Makers through Impact-Based Decision Support Services</i>	Louis W. Uccellini and John E. Ten Hoeve. 2019	Metode penelitian kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa NWS (Pelayanan Informasi Cuaca Nasional) harus beralih ke model pemberian layanan yang lebih berpusat pada pelanggan melalui perubahan pada operasi, sistem, alur kerja, budaya, dan keahlian tenaga kerja NWS, yang semuanya berakar pada ilmu pengetahuan dan teknik yang baik. Transformasi ini juga memerlukan pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan mitra-mitra utama pemerintah dalam manajemen keadaan darurat, pengelolaan sumber daya air, dan keselamatan publik, serta memenuhi kebutuhan mereka melalui prakiraan dan peringatan yang akurat dan konsisten di seluruh tingkat organisasi.
5	<i>Early Warning Systems and Their Role in Disaster Risk Reduction</i>	Robert Šakić Trogrlić, Marc van den Homberg, Mirianna Budimir, Colin McQuistan, Alison Sneddon, and Brian Golding. 2022.	Metode penelitian kualitatif	Penelitian ini memperkenalkan Peringatan Dini dalam konteks pengurangan risiko bencana, peran aktor utama, dan kebutuhan evaluasi yang harus dilakukan. Pengelolaan risiko bencana mensyaratkan bahwa sifat dan distribusi risiko harus dipahami, seperti bahaya, potensi terpapar, kerentanan dan kapasitas masyarakat yang berisiko dengan varietas pilihan kebijakan yang dapat digunakan untuk mengurangi dan mengelola risiko. Penelitian ini juga menyimpulkan dengan mengidentifikasi kesenjangan dalam sistem peringatan dini yang ada saat ini, komponen sosial dari sistem peringatan dan penanggulangan multi-bahaya, serta hambatan terhadap kemajuan, termasuk masalah pendanaan, ketersediaan data, dan keterlibatan pemangku kepentingan.

Secara umum, persamaan Penelitian-penelitian diatas dengan Penelitian yang Peneliti lakukan adalah pada fokus penelitian, yakni Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian dan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian, variabel, dan lokus penelitian.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi

Pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Setijaningrum, 2009).

Menurut Keban (2001), pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Secara sempit diartikan sebagai tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggungjawabnya kepada publik. Barang dan jasa bisa diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, tergantung jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu *delivery system* yang sehat.

Secara luas, pelayanan publik identik dengan prinsip-prinsip *public administration*, yaitu mengutamakan kepentingan publik. Dalam konteks ini pelayanan publik lebih fokus tentang bagaimana elemen *administrasi public* seperti *policy making*, desain organisasi dan proses manajemen dimaksimalkan dan dimanfaatkan secara efektif efisien, karena pemerintah merupakan pihak *provider* yang diberi tanggungjawab.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dari pengertian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan tanggungjawab negara terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Pemenuhan tanggungjawab tersebut memiliki Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Publik yang tertuang pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Standar Pelayanan ini sekurang-kurangnya harus memiliki 14 komponen berikut ini:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar Pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan ini merupakan indikator yang dipergunakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik 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 yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu tata laksana, sumber daya manusia, dan kelembagaan (Maryam, 2016). Mohammad

(dalam Mahsyar, 2011) menyebutkan hal yang serupa bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

2.2.2 Jenis Pelayanan Publik

Terdapat banyak jenis Pelayanan Publik yang telah disediakan oleh Pemerintah Indonesia untuk mendukung dan membantu urusan dan kegiatan Masyarakat, seperti Transportasi, Rumah Sakit, Sekolah, Perpustakaan, dan lain sebagainya. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan Publik dikelompokkan menjadi tiga jenis, diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Yakni pelayanan yang hasilnya adalah berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Contohnya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Pengusaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik. Contohnya seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang hasilnya adalah berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Contohnya seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan Informasi Publik pada penelitian ini merupakan bagian dari kelompok Pelayanan Jasa. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak tampak (*intangible*), namun proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dirasakan, misalnya suatu pelayanan dapat dinilai cepat lambatnya, terjangkau harganya atau

tidak, menyenangkan atau tidak, menyulitkan atau memudahkan (Setijaningrum, 2009).

2.2.3 Pelayanan Jasa

Pelayanan (Jasa) adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan pemindahan kepemilikan (Kotler dalam Putra, 2016). Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Suhada & Putra, 2016).

Menurut Kotler (dalam Muhyidin, 2015) jasa dapat dibagi menjadi empat kategori, diantaranya adalah:

1. Barang murni berwujud (*a pure tangible good*).
Yakni hanya terdiri dari barang berwujud dan tidak ada jasa yang menyertai barang tersebut.
2. Barang berwujud dengan jasa yang menyertainya (*a tangible good with accompanying service*).
Yakni terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk menarik perhatian konsumen.
3. Jasa mayor disertai barang dan jasa minor (*a major service with accompanying minor goods and service*).
Yakni terdiri dari jasa utama ditambah dengan jasa tambahan dan atau barang pelengkap.
4. Jasa murni (*a pure service*).
Yakni hanya terdiri dari jasa saja.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Informasi Publik yang dilaksanakan oleh Stamet Raden Inten II dikategorikan sebagai Jasa Murni karena tidak berwujud barang dan tidak disertai jasa tambahan ataupun barang pelengkap.

2.3 Pelayanan Informasi Publik BMKG

UU Nomor 14 Tahun 2008 mendefinisikan Informasi Publik sebagai informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Informasi Publik yang dikeluarkan oleh Stamet Raden Inten II merupakan bagian Pelayanan Informasi Meteorologi. Informasi ini terdiri dari Prakiraan Cuaca Harian dan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem. Penyediaan dan penyebarannya dilakukan melalui media komunikasi dan informasi dan/atau secara langsung sesuai kebutuhan Pengguna, tidak dikenakan biaya, dan dilakukan untuk kepentingan Masyarakat umum, diminta atau tidak diminta, sesuai dengan kebijakan BMKG di Bidang Layanan yang tertuang dalam Rencana Strategis (Renstra) BMKG Tahun 2020-2024 (Perban Nomor 4 Tahun 2020) yaitu **Mewujudkan layanan prima MKG** yang artinya memberikan pelayanan data yang terintegrasi dan informasi yang memiliki akurasi yang tinggi, memiliki ketepatan wilayah/lokasi, tepat sasaran, tepat waktu dalam penyampaiannya, dan mudah/dapat dijangkau oleh Masyarakat.

2.3.1 Informasi Prakiraan Cuaca Harian

Informasi rutin yang dikeluarkan oleh Stamet Raden Inten II adalah Informasi Prakiraan Cuaca yang disediakan dan disebarkan dengan mempertimbangkan waktu dan durasi yang disesuaikan dengan jenis informasinya. Prakiraan cuaca yang telah dibuat dan disebarkan oleh Stamet Raden Inten II hingga sekarang mencakup Prakiraan Cuaca Harian Wilayah Lampung, Prakiraan Cuaca Pariwisata Wilayah Lampung, Prakiraan Cuaca Transportasi Darat Wilayah Lampung, Prakiraan Cuaca Bandara dan Pelabuhan Wilayah Lampung.

Joe et al. (2022) mengemukakan bahwa tidak ada proses tunggal untuk menghasilkan suatu Prakiraan, karena melibatkan pengenalan pola dan aturan yang ditetapkan terkait dengan Prakiraan, pengetahuan tentang instrumen,

observasi, model, produk, dampak dan respon sosial, kolaborasi dengan rekan-rekan di dalam dan di luar organisasi serta kendala penyampaian pesan.

Joe et al. (2022) juga menambahkan bahwa Prakirawan tidak hanya memperhitungkan unsur meteorologi saja, tetapi juga segala kendala asing pada lingkungan Prakiraan seperti perangkat keras ataupun masalah kepegawaian. Prakirawan harus memahami sifat menyeluruh dari pergeseran, tujuan, kepada siapa Prakiraan dibuat, karena pendekatan dan strategi akan berbeda tergantung jenis Prakiraan yang dibuat (misalnya; Prakiraan submusim, Prakiraan mingguan, atau Prakiraan penerbangan). Sasaran Prakiraan bergantung pada kebutuhan pengguna, dan peran Prakirawan disesuaikan dengan jenis pesan dan risiko yang harus dikomunikasikan.

2.3.2 Informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem

Peringatan Dini Cuaca Ekstrem adalah informasi yang bersifat segera dan berisikan informasi potensi terjadinya Cuaca Ekstrem (Perban Nomor 9 Tahun 2022). Tujuannya adalah untuk memberikan petunjuk yang cukup waktu untuk mengurangi risiko bahaya bencana. Informasi peringatan harus menjangkau para pengambil keputusan diberbagai disiplin ilmu, bidang layanan dan keahlian. Penting dimana informasi risiko diterjemahkan ke dalam pesan yang dapat ditindaklanjuti oleh mereka yang berisiko dan oleh mereka yang bertanggung jawab untuk melakukan mitigasi dan pengelolaan terkait dampak bahaya. (Anderson et al., 2022)

Anderson et al. (2022) juga menambahkan bahwa dalam Peringatan Dini Cuaca pendekatan yang berguna adalah dengan memperlakukannya sebagai bentuk intervensi program. Intervensi program adalah suatu strategi yang dibuat untuk menghasilkan perubahan perilaku atau meningkatkan kemampuan diantara individu atau suatu populasi, seperti program pendidikan, perubahan kebijakan, perbaikan lingkungan, atau kampanye promosi mitigasi bencana. Hal ini melibatkan aktor-aktor dan proses-proses yang diharapkan akan berdampak pada hasil pelayanan.

2.4 Proses Pelayanan

Terdapat beberapa definisi Proses dengan redaksi yang berbeda namun memiliki sudut pandang yang sama dan saling mendukung, diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Definisi Proses

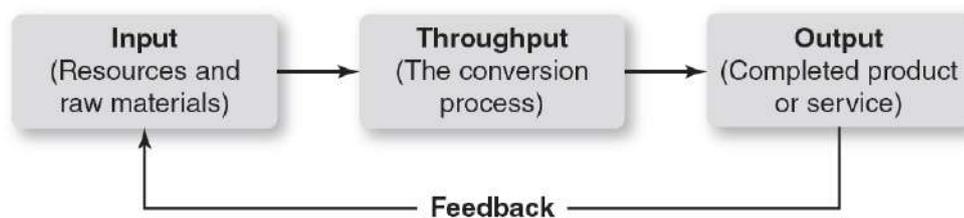
Sumber	Definisi
KBBI	Rangkaian tindakan, pembuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk.
<i>Oxford Dictionary</i>	Serangkaian tindakan atau langkah yang diambil untuk mencapai tujuan tertentu.
UU Nomor 20 Tahun 2014	Rangkaian tindakan, perbuatan, atau pengolahan yang mengubah masukan menjadi keluaran.
Armitage & Kellner, 1994	Suatu himpunan aktivitas, agen, dan objek, hubungan di antara ketiga entitas tersebut, dan perilaku seluruh rangkaian entitas dan relasi ketiganya.
Lindsay et al., 2003	Kegiatan yang memiliki tujuan, dilakukan secara kolaboratif oleh kelompok, sering kali melintasi batas-batas fungsional, dan selalu didorong oleh pihak luar (<i>Stakeholders</i> dan Masyarakat).

Dari definisi yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa Proses adalah suatu rangkaian kegiatan kolaboratif dengan langkah-langkah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian proses pelayanan merupakan sebuah aktifitas kolaborasi dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan individu/kelompok.

Untuk menganalisis proses pelayanan Informasi Publik pada Stamet Raden Inten II digunakan Model *Input-Throughput-Output* (Kettner, 2013) untuk mendeskripsikan dan memvisualisasikan seluruh *input*, proses, dan *output* yang dibutuhkan dalam proses Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan oleh Stamet Raden Inten II. Model ini telah berhasil diterapkan untuk perencanaan program dalam pelayanan bagi manusia dan pengukuran kinerja (Kettner, *et al.*, 2010).

2.5 Model *Input-Throughput-Output* Kettner (2013)

Kettner (2013) menyatakan bahwa pola aktivitas yang ditentukan oleh *input*, *throughput*, dan *output* memiliki karakter siklus yaitu, penyelesaian siklus yang berhasil menyediakan sumber energi dan sumber daya untuk melakukan pengulangan siklus. Penyelesaian suatu produk yang berhasil dengan cara yang sama, berkontribusi pada terciptanya sumber daya yang memungkinkan siklus tersebut terus berlanjut.



Gambar 5. Model Sistem *Input-Throughput-Output* (Kettner, 2013)

Berikut adalah penjabaran dari *input*, *throughput*, *output*, dan *feedback*:

Input

Input merepresentasikan seluruh bahan baku dan sumber daya yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuannya, seperti data, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta keuangan. Kettner (2013) menyatakan bahwa tidak ada struktur sosial yang mandiri, semuanya membutuhkan sumber daya dan bahan baku dari lingkungannya untuk bertahan, atau biasa disebut juga sebagai *input*. Kettner (2013) mengidentifikasi tahap *input* terdiri dari data, fasilitas, peralatan, sumber daya material, sumber daya manusia, dan sumber daya keuangan.

Throughput

Throughput merupakan kegiatan mengkonversi atau mengatur kembali bahan baku yang diterima dari tahap *Input* untuk mendapatkan *output*. Dalam sistem apa pun, bahan baku harus diubah menjadi produk jadi melalui beberapa jenis proses konversi (Kettner, 2013). Untuk memastikan bahwa semua informasi yang diperlukan dapat diperoleh mengenai layanan yang diberikan, maka perlu didefinisikan apa yang dimaksud dengan pelayanan yang diberikan dan juga perlu dilakukan pemilihan unit layanan untuk masing-masing layanan yang akan diberikan.

Output

Output adalah hasil akhir dari proses *Input* dan *Throughput* atau Produk/layanan yang sudah selesai. Kettner (2013) mengungkapkan bahwa terdapat 2 (dua) jenis *output*. Jenis pertama disebut *intermediate-outputs* (keluaran antara) yang mengacu pada volume layanan (unit layanan) yang diberikan. Yang kedua disebut dengan *final outputs* (keluaran akhir) yang mengacu pada penyelesaian semua layanan yang ditentukan oleh klien atau konsumen. Volume layanan (unit layanan) diukur berdasarkan jumlah unit layanan yang diberikan kepada Penerima layanan, sedangkan unit didefinisikan berdasarkan satuan waktu, episode, atau materi.

Satuan waktu adalah waktu aktual yang dihabiskan untuk bertatap muka dengan penerima layanan (misalnya, satu jam), atau definisi umum yang mencakup rentang waktu. Satuan episode merujuk pada satu kontak antara Pegawai dengan Penerima Layanan, tanpa memandang jangka waktu. Unit material adalah pertukaran langsung barang berwujud. Sedangkan penyelesaian layanan definisinya ditetapkan oleh Organisasi itu sendiri. *Output* mencerminkan pencapaian organisasi (Kettner, 2013)

Feedback (umpan balik)

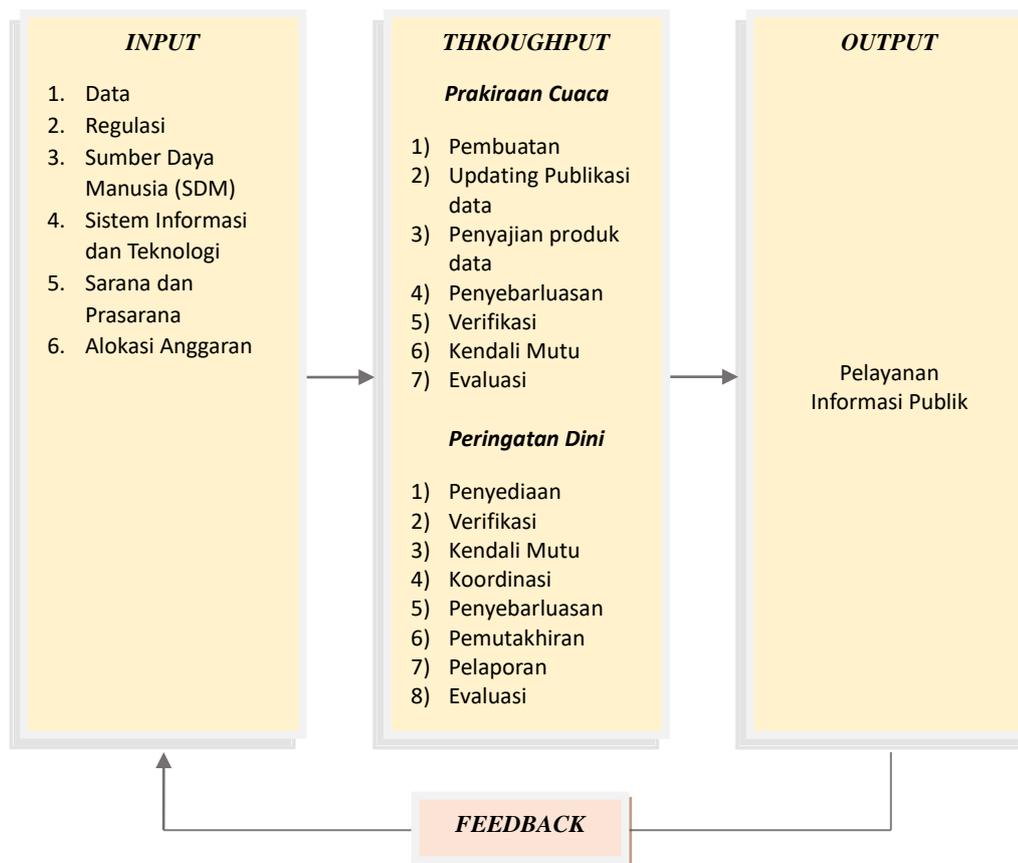
Feedback adalah sebuah tanggapan/respon dimana sebagian dari *Output* dibalikkan kembali ke bagian *Input* dengan tujuan untuk mencari solusi, mengendalikan sistem agar tetap stabil, dan memperbaiki kinerja organisasi. Selain menerima energi dan sumber daya dari lingkungan, model *input-throughput-output* juga menerima informasi. Sebagian informasi ini datang dalam bentuk umpan balik negatif dan memungkinkan sistem untuk mengoreksi proses. Hal ini membantu menjaga sistem agar tetap dalam kondisi stabil. Kepuasan penerima layanan serta efektivitas layanan biasanya menentukan jenis umpan balik yang diterima oleh organisasi.

Menurut Kettner (2013) dengan menggunakan Model *Input-Throughput-Output* pelayanan dapat didefinisikan, diterapkan, dilacak, dipantau, dan dievaluasi. Model ini membantu mendefinisikan organisasi sebagai suatu sistem yang hidup dimana *Input*, *Throughput*, dan *Output* memberikan informasi dalam bentuk *feedback* (umpan balik) yang membantu memperbaiki proses, menjaga stabilitas

organisasi, serta mengenali dan menangani lingkungan organisasi. Model ini juga selaras dengan dimensi penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Ombudsman, 2023) yang berfokus pada empat dimensi diantaranya dimensi *input*, proses, *output*, dan pengaduan.

2.6 Identifikasi Proses Pelayanan Informasi Publik Stamet Raden Inten II

Untuk dapat menganalisa proses Pelayanan Informasi Publik di Stamet Raden Inten II, maka dilakukan identifikasi *Input*, *Throughput*, dan *Output* dengan berdasarkan konstruksi *Input-Throughput-Output* Kettner (2013), hasil wawancara, hasil observasi, studi literatur, serta berpedoman kepada regulasi yang memayungi kegiatan Pelayanan Informasi Publik BMKG seperti; Peraturan Pemerintah, Peraturan Badan, *Standard Operating Procedure* (SOP), serta Rencana Strategis (Renstra) BMKG 2020-2024 yang tergambar pada ilustrasi berikut ini:



Gambar 6. Hasil Identifikasi Proses Pelayanan Informasi Publik Stasiun Meteorologi Raden Inten II

2.6.1 Identifikasi Tahap *Input*

Kettner (2013) menjelaskan tahap *Input* merepresentasikan ringkasan dari semua bahan baku dan sumber daya yang tersedia bagi Organisasi pada titik permulaan (*point of origin*). Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan studi literatur yang Peneliti lakukan, Peneliti mengidentifikasi terdapat 6 (komponen) pada Tahap *Input* Pelayanan Informasi Publik BMKG, yakni; (1) Data, (2) Regulasi, (3) Sumber Daya Manusia, (4) Sistem Informasi dan Teknologi, (5) Sarana dan Prasarana, serta (6) Alokasi Anggaran. Berikut adalah pejabarannya:

1) Data

Data adalah sumber daya yang akan digunakan sebagai bahan analisa dalam membuat Informasi Prakiraan Cuaca Harian dan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem.

2) Regulasi

Hapsari dan Ali (2023) mengemukakan bahwa regulasi merupakan salah satu hal mendasar dalam organisasi, berkaitan dengan tata cara atau aturan yang akan dilaksanakan oleh organisasi dengan seluruh stakeholdernya. Regulasi juga merupakan pijakan dalam menentukan arah yang akan diambil oleh organisasi terutama dalam menjalankan visi dan misi organisasi. Penerapan regulasi bagi organisasi ini berlaku secara eksternal maupun internal yang mengikat pada aturan-aturan tertulis dan dijadikan pedoman bagi seluruh stakeholder. Bagi eksternal organisasi dapat dijadikan acuan dalam hubungan Kerja sama antar organisasi, sedangkan bagi internal organisasi dapat dijadikan pedoman (*Standart Operational Procedure*) dalam hubungan kerja antar bagian didalam organisasi maupun antar level karyawan. Sesuai dengan definisi regulasi menurut Kyla Malcolm (2009) adalah ruang lingkup yang fokus kepada proses pengaturan, pelaksanaan, dan pengawasan.

3) Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia sangat dibutuhkan dalam penyelesaian kegiatan atau tugas-tugas yang dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan Organisasi. Dibutuhkan jumlah tertentu, kompetensi, tingkat pendidikan, dan pengalaman untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diemban oleh masing-masing SDM.

Apabila penyediaan SDM tidak tepat maka dapat mengakibatkan pelaksanaan tugas/kegiatan yang tidak efektif dan efisien sehingga pencapaian tujuan Organisasi menjadi terhambat (Kettner, 2013).

4) Sistem Informasi dan Teknologi

Sistem Informasi dan Teknologi dalam organisasi akan memungkinkan setiap kegiatan yang dilaksanakan Organisasi menjadi efektif dan efisien. Sistem informasi dan teknologi juga tidak hanya berguna sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan kinerja organisasi, tetapi juga dapat menjadi sarana utama dalam meningkatkan daya saing dengan kompetitor (Kettner, 2013).

5) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dibutuhkan untuk membantu proses aktivitas organisasi yang secara tidak langsung maupun langsung digunakan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan. Hal ini menjadikan pengelolaan dan pemeliharannya sangat penting dilakukan karena menyangkut kepada berjalannya tugas pokok dan fungsi utama Organisasi. Menurut KBBI, sarana adalah segala sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan atau maksud. Sedangkan prasarana adalah semua hal yang merupakan penunjang utama terselenggaranya sebuah proses, baik itu usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya.

6) Alokasi Anggaran

Kesiapan anggaran dalam pelaksanaan kegiatan suatu Organisasi sangat dibutuhkan. Karena itu alokasi anggaran harus direncanakan dan dikontrol agar kegiatan Organisasi dapat berjalan dengan baik dan lancar. Anggraeni, dkk (2020) mengungkapkan bahwa penganggaran adalah kumpulan dari semua proses untuk mempersiapkan suatu anggaran rencana atau kegiatan yang telah ditetapkan secara sistematis untuk periode tertentu dalam ukuran finansial sehingga memberikan informasi tentang segala aktivitas disetiap kegiatannya. Penganggaran sektor publik terkait dengan proses penentuan jumlah alokasi dana untuk tiap-tiap program dan aktivitas dalam satuan moneter.

2.6.2 Identifikasi Tahap *Throughput*

Pada tahap *Throughput*, pengidentifikasian dilakukan berdasarkan jenis Pelayanannya, yakni Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian dan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem. Hal ini dikarenakan tahap *Throughput* masing-masing Pelayanan memiliki proses yang berbeda.

Pada tahap *Throughput* Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian terdiri dari 7 (tujuh) komponen yaitu;

1) Pembuatan

Tahap ini merupakan tahap dimana Informasi Prakiraan Cuaca Harian dibuat berdasarkan data dan model hingga akhirnya menjadi sebuah Produk.

2) *Updating* Publikasi Data

Updating yakni memperbaharui Produk Informasi yang sama namun ke dalam versi informasi yang lebih baru.

3) Penyajian Produk Data

Penyajian produk data adalah bentuk produk yang disajikan kepada Publik, apakah dalam bentuk audio, audio visual, atau info grafis.

4) Diseminasi

Diseminasi adalah penyebarluasan Informasi Prakiraan Cuaca Harian yang telah dibuat kepada Publik.

5) Verifikasi

Verifikasi secara umum diartikan sebagai kegiatan pemeriksaan untuk memastikan kebenaran suatu data atau informasi.

6) Kendali Mutu

Kendali mutu adalah tindak lanjut yang dilakukan dari suatu kegiatan dengan tujuan untuk mencapai dan mempertahankan persyaratan mutu yang telah ditetapkan oleh organisasi.

7) Evaluasi

Evaluasi adalah suatu aktifitas yang dilakukan untuk mengukur dan menilai keberhasilan suatu metode atau suatu program.

Sedangkan Pada tahap *Throughput* Pelayanan Informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem terdiri dari 8 (delapan) komponen yaitu;

1) Penyediaan

Penyediaan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem merupakan kegiatan penyusunan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem yang dilakukan oleh unit kerja yang melaksanakan penyediaan informasi cuaca publik dan UPT yang ditetapkan oleh Kepala Badan (Perban Nomor 9 Tahun 2022).

2) Verifikasi

Sesuai SOP Nomor: SOP/027/KB/VIII/2023 tentang Verifikasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem Sesaat (Nowcasting) di Lingkungan BMKG, hasil verifikasi peringatan dini cuaca ekstrem sesaat (nowcasting) dilaporkan dalam bentuk dokumen Pelaporan Indeks Verifikasi Hasil Verifikasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem Sesaat Nowcasting.

3) Kendali Mutu

Kendali mutu pada pelayanan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem harus dilakukan sebelum menyebarluaskan naskah peringatan dini cuaca ekstrem dan dilakukan terhadap komponen substansi maupun narasi informasi produk peringatan dini cuaca ekstrem. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Kepala UPT Koordinator Peringatan Dini Provinsi, Ketua Kelompok Kerja, dan/atau personel yang diberikan tugas dan wewenang melakukan kendali mutu. Respon dari pelaksana kendali mutu dapat dilakukan maksimal 5 (lima) menit dari peringatan dini dibuat. (SOP/025/KB/VIII/2023)

4) Koordinasi

Salah satu tugas Stasiun Meteorologi adalah melakukan koordinasi di bidang penyelenggaraan meteorologi dengan instansi pemerintah, pemerintah daerah, badan hukum dan/atau masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal terjadi bencana di wilayahnya, Stasiun Meteorologi harus:

- a) Melakukan koordinasi dengan Balai Besar setempat dan Deputi Bidang Meteorologi;
- b) Melakukan koordinasi intensif dengan instansi terkait;
- c) Meningkatkan intensitas pengiriman informasi prakiraan Cuaca dan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem;

- d) Membuat atau meneruskan prakiraan cuaca khusus untuk mendukung proses evakuasi dan rehabilitasi; dan
- e) Turut berperan aktif mendukung institusi terkait dalam posko penanggulangan bencana setempat.

5) Penyebarluasan

Penyebarluasan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem dilakukan melalui media komunikasi dan informasi dan harus disampaikan kepada instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, Tentara Nasional Indonesia, Kepolisian Negara Republik Indonesia, media massa, media elektronik, dan/atau Masyarakat (Perban Nomor 9 Tahun 2022). Berdasarkan SOP/025/KB/VIII/2023, penyebarluasan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem disampaikan kepada; Pimpinan daerah Tingkat Provinsi dan Kota/Kabupaten, BNPB/BPBD, *Stakeholder* terkait, Stasiun Koordinator dan Stasiun di Wilayah Kerjanya, Masyarakat, dan Media Massa.

6) Pemutakhiran

Pemutakhiran merupakan kegiatan pembaruan terhadap Peringatan Dini Cuaca Ekstrem. Pemutakhiran dilakukan jika diprediksi potensi cuaca ekstrem masih dapat berlanjut, jika ada perubahan wilayah prakiraan yang belum tercakup dalam informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem sebelumnya; dan/atau jika ada data acuan terbaru (Perban Nomor 9 Tahun 2022).

7) Pelaporan

Pelaporan Cuaca Ekstrem terdiri atas laporan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem dan laporan Kejadian Cuaca Ekstrem. Laporan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem meliputi:

- a) Laporan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem berbasis risiko
- b) Laporan konfirmasi bahwa para *stakeholder* telah menerima Peringatan Dini Cuaca Ekstrem.

Sedangkan Laporan kejadian Cuaca Ekstrem meliputi:

- a) Respon cepat dan koordinasi yang dilakukan dengan pihak terkait, untuk mendukung upaya menindaklanjuti peringatan dini dengan langkah mitigasi.
- b) Analisis lengkap.

8) Evaluasi

Berdasarkan Perban Nomor 9 Tahun 2022 Laporan konfirmasi bahwa para *stakeholder* telah menerima Peringatan Dini Cuaca Ekstrem dilakukan sebagai bentuk pemantauan dan evaluasi penyebaran informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem kepada para pihak.

2.6.3 Identifikasi Tahap *Output*

Tahap *Output* pada Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian dan Pelayanan Informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem adalah hasil keluaran dari proses pengolahan yang dilakukan pada tahap *Input* dan tahap *Throughput*. Pada tahap ini, hasil yang dikeluarkan adalah Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian dan Informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem.

2.7 Analisis Faktor Eksternal dan Internal

Menurut Montana dan Charnov (2008) faktor internal organisasi terdiri dari faktor-faktor di dalam organisasi yang merupakan sumber daya organisasi, diantaranya adalah:

1. Sumber keuangan

Setiap organisasi membutuhkan sumber daya keuangan untuk mendukung operasional dan mendanai jika perkembangan terjadi di dalam organisasi. Sumber daya keuangan yang dibutuhkan, dapat melalui sumber yang ada di dalam Organisasi atau dari luar Organisasi. Secara umum, tugas keuangan utama yang dihadapi Organisasi adalah memperoleh dana yang dibutuhkan melalui beberapa kombinasi cara dan mengalokasikan sumber daya keuangan yang diperoleh untuk mencapai tujuan Organisasi.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan sumber daya fisik yang dimiliki suatu Organisasi yang meliputi peralatan dan fasilitas. Sumber daya fisik ini merupakan alat yang digunakan oleh Organisasi untuk meningkatkan produktivitas.

3. Sumber daya manusia

Orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusianya. Mereka memenuhi kebutuhan organisasi untuk memperoleh keterampilan yang diperlukan guna menjalankan Organisasi secara efisien dan efektif. Empat tugas utama dihadapi Manajemen Organisasi dalam bidang sumber daya manusia, yakni: (1) memperoleh Pegawai yang dibutuhkan, (2). menempatkan Pegawai yang tepat pada pekerjaan yang tepat, (3) memotivasi kinerja Pegawai yang efektif yang mengarah pada tingkat produktivitas Pegawai (4) mengevaluasi kinerja Pegawai.

4. Sumber Daya Teknologi

Sumber daya teknologi mengacu pada tingkat teknologi yang diterapkan pada suatu Organisasi. Tingkat teknologi pada Organisasi mungkin sangat berbeda dari tingkat teknologi terkini yang tersedia di lingkungan eksternal. Organisasi harus memutuskan tingkat yang tepat bagi Organisasi dalam kaitannya dengan tujuannya dan tingkat keterampilan yang tepat bagi sumber daya manusia perusahaan yang diperlukan untuk mengoperasikan teknologi yang diterapkan (Kettner, 2013).

5. Budaya organisasi

Aspek penting dari lingkungan internal suatu organisasi adalah budaya organisasi, yaitu nilai, kebiasaan, tradisi, dan makna yang menjadikan suatu organisasi itu unik atau sering juga disebut sebagai karakter suatu organisasi (Montana dan Charnov, 2008). Budaya organisasi mempengaruhi perilaku manajemen. Etika manajerial mengacu pada standar perilaku yang dapat diterima yang terkandung dalam kode etik Organisasi.

Sedangkan Faktor eksternal organisasi menurut Montana dan Charnov (2008) terdiri dari empat faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi, diantaranya yaitu:

1. Faktor ekonomi

Faktor ekonomi tidak bisa ditinggalkan dalam suatu perencanaan dan pengambilan keputusan manajerial dalam suatu organisasi. Menurut Montana dan Charnov (2008) aspek-aspek yang harus dipertimbangkan dalam faktor

ekonomi diantaranya adalah (a) ekonomi itu sendiri, (b) penerima layanan, dan (c) kompetitor.

2. Faktor sosiologis

Menurut Montana dan Charnov (2008) perspektif lingkungan sosiologis meliputi 3 (tiga) komponen, yakni;

(a.) Tren dan Status demografi

Montana dan Charnov (2008) menyebutkan bahwa Demografi adalah studi tentang populasi, sedangkan tren demografi adalah perubahan populasi. Demografi meliputi usia, jenis kelamin, status sosial ekonomi, dan faktor lainnya yang saat ini ada di Masyarakat yang dilayani. Memahami Tren dan Status demografi menjadikan Organisasi dapat mengetahui langkah-langkah apa yang akan/harus diambil dalam pelaksanaan tujuan organisasi sesuai dengan kondisi Masyarakat dilayani.

(b.) Etos Kerja dan Nilai-Nilai Personal

Pentingnya pekerjaan bagi individu dikenal sebagai etos kerja (Montana dan Charnov, 2008). Organisasi sangat bergantung pada keinginan pegawai untuk bekerja, yang tercermin dalam dedikasi, loyalitas kepada organisasi, dan komitmen untuk menyelesaikan tugas. Namun, etos kerja telah mengalami perubahan, terutama di kalangan generasi muda, sehingga Organisasi sekarang harus menghadapi kenyataan baru.

(c.) Nilai-Nilai Budaya secara umum

Kata kebudayaan mencakup nilai-nilai, adat istiadat, warisan, kode hukum, tradisi pendidikan, sikap sosial, institusi dan proses politik, dan sistem ekonomi (Montana dan Charnov, 2008). Organisasi harus mempertimbangkan nilai-nilai budaya pada Masyarakat yang dilayani saat mengambil keputusan. Karena pengetahuan tentang aspek-aspek penting dari lingkungan budaya dan kemauan untuk beradaptasi dengan lingkungan tersebut akan berpengaruh besar terhadap efektifitas pelayanan sebuah Organisasi pada Masyarakat yang dilayani.

3. Faktor politik

Organisasi harus tanggap terhadap kebijakan di tingkat lokal maupun ditingkat negara. Faktor politik mampu mempengaruhi kebijakan suatu wilayah bahkan negara. Montana dan Charnov (2008) mengatakan bahwa peraturan pemerintah, di tingkat lokal atau negara, dapat memengaruhi dan terkadang membatasi pengambilan keputusan suatu Organisasi. Oleh karena itu, Organisasi harus menyadari dan tanggap terhadap kondisi terkini dan perubahan yang diusulkan dalam lingkungan ini.

4. Faktor teknologi

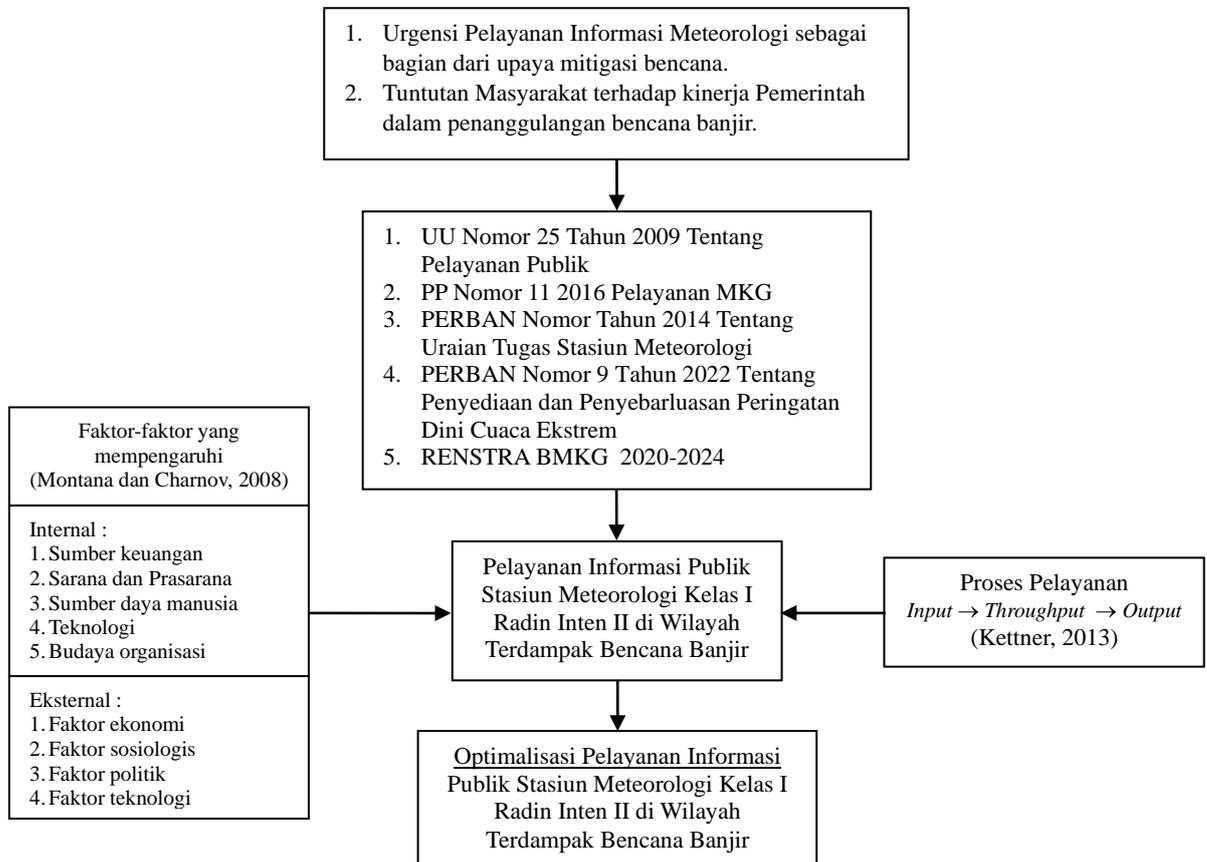
Faktor terakhir dalam lingkungan eksternal adalah teknologi. Montana dan Charnov (2008) mengatakan bahwa teknologi memiliki dampak paling dramatis pada Organisasi, karena perubahan dalam teknologi ini sering kali cepat dirasakan oleh Organisasi. Dalam hal ini Manajemen Organisasi harus memutuskan tingkat teknologi yang sesuai untuk Organisasi dan bagaimana tingkat teknologi baru akan diperkenalkan. Ketika mempertimbangkan pengenalan teknologi baru, Manajemen harus mempertimbangkan biaya finansial dan biaya dalam hal Sumber Daya Manusia. Beberapa Pegawai mungkin dengan cepat beradaptasi, namun beberapa lagi mungkin tidak dapat beradaptasi dengan teknologi baru dan akan menjadi korban perubahan.

2.8 Kerangka Pikir

Pelayanan merupakan suatu proses yang dinamis yang artinya harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi terhadap kondisi dan perubahan lingkungan. Di era kemajuan teknologi kesempatan untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik sangatlah besar dengan segala kemudahan untuk berinteraksi dan bertukar informasi melalui teknologi. Namun kekurangan dan ketidaksesuaian tetap timbul karena dilapangan ternyata otomatisasi kegiatan pelayanan saja ternyata tidak cukup untuk menjangkau seluruh lapisan Masyarakat.

Pada tahun 2024, titik kejadian bencana banjir di Kota Bandar Lampung bertambah dan mencapai rekor terburuk (Walhi, 2024). Hal ini menjadikan Pelayanan Informasi Publik BMKG sebagai bagian dari upaya mitigasi bencana menjadi sangat penting dan harus dioptimalkan. Untuk mengoptimalkannya

diperlukan pengetahuan mengenai informasi dan kebutuhan Masyarakat serta apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Informasi Publik BMKG di Kota Bandar Lampung.



Gambar 7. Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Penelitian Kualitatif Deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menggali dan memahami makna individu atau kelompok yang berasal dari masalah sosial atau masalah individu (Creswell, 2014). Sedangkan Penelitian deskriptif didefinisikan Rusandi & Rusli, (2021) sebagai penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya situasi dan kondisi dengan hubungan yang ada, pendapat-pendapat yang berkembang, akibat atau efek yang terjadi dan sebagainya.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok-kelompok tertentu dalam suatu Masyarakat (Mely G. Tan, dalam (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021) dengan menggunakan data yang bersifat fakta dan bukan opini (Ramdhan, 2021). Metode penelitian ini juga ditujukan untuk mengevaluasi keberhasilan sesuatu, fungsi dari sesuatu, manfaat, kelayakan suatu program/kegiatan atau produk tertentu, sehingga mendapatkan perbaikan agar menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi (Ramdhan, 2021).

Penjabaran diatas menjadi alasan Peneliti memilih untuk menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif sehingga Penulis dapat memperoleh gambaran secara intensif, terperinci, dan mendalam mengenai Pelayanan Informasi Publik Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Studi Pada Kota Bandar Lampung).

3.2 Fokus dan Lokus Penelitian

3.2.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfungsi sebagai batasan kajian dari suatu penelitian. Dengan berpedoman pada fokus penelitian Peneliti dapat menetapkan data yang harus dicari dan dikumpulkan sesuai dengan fokus yang sudah ditetapkan, sehingga data yang didapatkan tepat dan relevan. Fokus penelitian memungkinkan akan berkembang selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan fokus penelitian pada: Pelayanan Informasi Publik Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung) yang mencakup dua poin utama, yaitu:

1. Proses Pelayanan Informasi Publik yang dilakukan oleh Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung) dianalisa dengan model *input-throughput-output*, dengan batasan sebagai berikut:
 - a. Pada tahap *Input*, batasan penelitian adalah pada Data, Regulasi, Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Teknologi, Sarana Prasarana, dan Alokasi Anggaran.
 - b. Pada tahap *Throughput*, batasan penelitian dibagi menjadi tahap *Throughput* dalam Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian, yang terdiri dari 7 (tujuh) komponen, yaitu; (1) Pembuatan, (2) *Updating* publikasi data, (3) penyajian produk data, (4) Diseminasi, (5) Verifikasi, (6) Kendali Mutu, dan (7) Evaluasi, dan tahap *Throughput* dalam proses Pelayanan Informasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem, yang terdiri dari (1) Penyediaan, (2) Verifikasi, (3) Kendali Mutu, (4) Koordinasi, (5) Penyebarluasan, (6) Pemutakhiran, (7) Pelaporan, dan (8) Evaluasi. Sedang pada tahap Ouput adalah Pelayanan Informasi Publik BMKG di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung).
 - c. Informasi Publik yang menjadi kajian dibatasi pada:
 - Informasi Prakiraan Cuaca Harian
 - Peringatan Dini Cuaca Ekstrem (*Nowcasting*)
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Informasi Publik Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II di Wilayah Terdampak Bencana Banjir yang terdiri dari faktor-faktor internal dan eksternal.

3.2.2 Lokus Penelitian

Berdasarkan Kajian Risiko Bencana (KRB) Kota Bandar Lampung 2016–2020 (BPBD Kota Bandar Lampung), Kota Bandar Lampung memiliki jumlah potensi kerugian dan potensi penduduk terpapar bencana banjir dengan kelas **Tinggi** dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Potensi Penduduk Terpapar Bencana Banjir di Kota Bandar Lampung

NO	KECAMATAN	POTENSI PENDUDUK TERPAPAR (JIWA)				KELAS
		JUMLAH PENDUDUK TERPAPAR	KELOMPOK RENTAN			
			KELOMPOK UMUR RENTAN	PENDUDUK MISKIN	PENDUDUK CACAT	
1	Teluk Betung Barat	14.861	2.009	5.400	29	TINGGI
2	Teluk Betung Timur	37.032	5.005	-	37	TINGGI
3	Teluk Betung Selatan	29.477	3.984	7.398	13	TINGGI
4	Bumi Waras	51.433	6.951	-	42	TINGGI
5	Panjang	53.557	7.238	8.505	51	TINGGI
6	Tanjung Karang Timur	32.557	4.400	4.411	38	TINGGI
7	Kedamaian	47.772	6.457	984	33	TINGGI
8	Teluk Betung Utara	33.819	4.571	7.687	89	TINGGI
9	Tanjung Karang Pusat	38.472	5.200	10.858	56	TINGGI
10	Enggal	26.091	3.526	-	88	TINGGI
11	Tanjung Karang Barat	29.408	3.975	4.739	48	TINGGI
12	Kemiling	40.133	5.424	5.420	22	TINGGI
13	Langkapura	28.445	3.844	8-	19	TINGGI
14	Kedaton	40.981	5.539	6.983	108	TINGGI
15	Rajabasa	42.782	5.782	6.267	69	TINGGI
16	Tanjung Senang	43.834	5.924	5.258	54	TINGGI
17	Labuhan Ratu	42.684	5.769	-	128	TINGGI
18	Sukarame	54.591	7.378	6.467	44	TINGGI
19	Sukabumi	41.417	5.598	3.398	21	TINGGI
20	Way Halim	58.288	7.878	-	34	TINGGI
Kota Bandar Lampung		787.634	106.452	83.774	1.024	TINGGI

Sumber : Kajian Risiko Bencana (KRB) Kota Bandar Lampung 2016-2020

Dengan memperhatikan hal diatas maka Peneliti menetapkan Lokus penelitian ini di Kota Bandar Lampung.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh oleh Peneliti di lapangan dari sumber aslinya, sedangkan data sekunder yaitu data yang sudah

tersedia sehingga Peneliti tinggal mencari dan mengumpulkan (Sugiyono, 2017). Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer diperoleh Peneliti melalui observasi dan hasil wawancara langsung kepada informan terkait dengan Pelayanan Informasi Publik Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung).

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan untuk mendukung dalam menganalisis data primer diperoleh dari Studi Literatur dan dokumen.

3.4 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan	Keterangan
1	Rudi Harianto, S.Kom., M.Si.	Koordinator Bidang Data dan Informasi Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	Key Informan
2	Damil Amidayantik, S.T.	<i>Senior Forecaster</i> Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	Key Informan
3	Adi Saputra, M.Si.	<i>Forecaster</i> Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	Key Informan
4	Pebri Surgiansyah, M.Si.	<i>Forecaster</i> Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	Key Informan
5	Ramadhan Nurpambudi, M.Ti.	<i>Forecaster</i> Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	Key Informan
6	Rahmat Subekti, A.Md.	<i>Forecaster</i> Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	Key Informan
7	Rizal hidayat, S.Tr.	<i>Forecaster</i> Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	Key Informan
8	Iqbal Arief Pangestu, S.Tr. Met.	<i>Forecaster</i> Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II	Key Informan
9	Slamet Iman Santoso	Analisis SAR Basarnas Lampung	Informan
10	Muhammad Hendri, S.E.	Infokom Satgas Penanggulangan Bencana BPBD Kota Bandar Lampung	Informan
11	IPDA Haris Ariyanto	Panit Unit Pammat Ditsamapta Polda Lampung	Informan
12	Andry wibowo Baur	Bin Kasjas Jasrem Korem 043/Gatam Bandar Lampung	Informan
TOTAL			12

Sedangkan responden dari Masyarakat dalam penelitian ini berjumlah 41 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 7. Responden Penelitian

No	Responden	Jumlah (Orang)
Kuesioner Cetak (Turun Lapangan)		
1	Masyarakat Kelurahan Way Dadi Baru	22 Orang
Kuesioner Online (Google form)		
2	Masyarakat Kelurahan Kali balau kencana	1 Orang
3	Masyarakat Kelurahan Rajabasaraya	1 Orang
4	Masyarakat Kelurahan Campang Raya	1 Orang
5	Masyarakat Kelurahan Rajabasa Pemuka	1 Orang
6	Masyarakat Kelurahan Rajabasa Nunyai	2 Orang
7	Masyarakat Kelurahan Gedong Meneng	1 Orang
8	Masyarakat Kelurahan Rajabasa	1 Orang
9	Masyarakat Kelurahan Gunung Terang	1 Orang
10	Masyarakat Kelurahan Negeri Olok Gading	1 Orang
11	Masyarakat Kelurahan Rawa laut	1 Orang
12	Masyarakat Kelurahan Kemiling Permai	1 Orang
13	Masyarakat Kelurahan Sidodadi	2 Orang
14	Masyarakat Kelurahan Karang Maritim	1 Orang
15	Masyarakat Kelurahan Sukabumi	1 Orang
16	Masyarakat Kelurahan Pidada	1 Orang
17	Masyarakat Kelurahan Kota Karang	1 Orang
18	Masyarakat Kelurahan Waydadi Baru	1 Orang
Total		41 Orang

Responden dalam Penelitian ini adalah Masyarakat Kota Bandar Lampung, dengan kriteria yaitu hanya mereka yang tinggal di wilayah terdampak bencana banjir. Untuk mengumpulkan data, Peneliti menggunakan dua metode penyebaran kuesioner, yaitu secara *online* melalui *Google Form* dan secara langsung dengan cara turun ke lapangan untuk menyebarkan kuesioner dalam bentuk cetak. Dari proses pengumpulan data tersebut, berhasil terkumpul sebanyak 41 responden yang memenuhi kriteria, yang berasal dari berbagai kelurahan yang terdampak bencana banjir di Kota Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan oleh Peneliti adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur dan Dokumen

(Danial & Warsiah, 2007) mendefinisikan studi literatur sebagai penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah,

atau literatur lainnya yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Sedangkan Studi dokumen didefinisikan (Sugiyono, 2018) sebagai sebuah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk seperti; artikel, buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan, yang berkaitan dan relevan dengan data yang dibutuhkan oleh Peneliti (Ghony, dkk, 2020). Dengan metode ini diharapkan Peneliti dapat menemukan hal-hal yang mungkin tidak terungkap ataupun diluar persepsi informan sehingga Peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dari topik yang sedang diteliti. Peneliti melakukan observasi di Bidang Data dan Informasi Stasiun Meteorologi Kelas I Radin Inten II pada Mei – Juni 2024.

3. Wawancara

Egon, *et al.* (dalam Ghony et al., 2020) mengungkapkan bahwa teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang khas bagi penelitian kualitatif. Teknik wawancara memungkinkan untuk menambah pemahaman tentang fenomena yang sedang dikaji dan informasi yang lebih luas. Wawancara akan dilakukan oleh Peneliti kepada informan-informan yang sudah ditentukan sebelumnya ataupun informan yang belum ditentukan namun memiliki informasi yang dapat memperkaya dan memperdalam penelitian. Proses wawancara kepada Key Informan, Peneliti lakukan dalam kurun waktu 2 (dua) bulan, yakni pada bulan Mei – Juni 2024. Sedangkan untuk proses wawancara kepada Informan, Peneliti lakukan dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan yakni Juni – Oktober 2024.

4. Kuesioner/Angket

Kuesioner berisi serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi. Kuesioner pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui *feedback* Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik BMKG di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung). Penyebaran kuesioner Peneliti lakukan selama sebulan (20

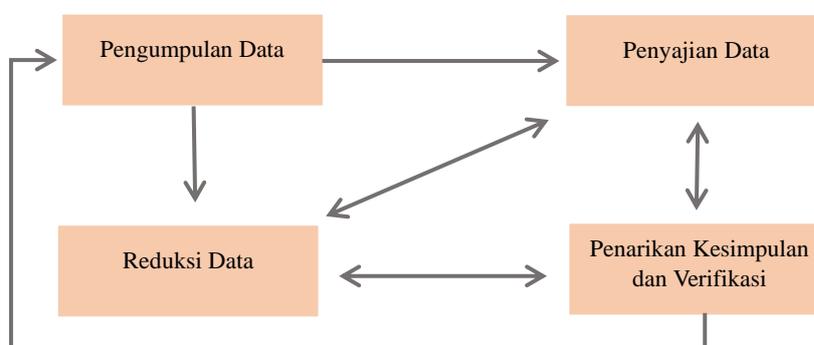
Mei – 20 Juni 2024) melalui Kuesioner *online* (*Google Form*) dan juga Kuesioner Cetak (turun lapangan).

3.6 Teknik Keabsahan Data

Untuk meningkatkan ketepatan, kredibilitas deskripsi dan interpretasi dari Penelitian ini, uji keabsahan yang dilakukan menggunakan Teknik triangulasi data. Triangulasi data adalah pengumpulan data dari banyak sudut pandang. Dalam analisis kualitatif, ini mengacu pada penggunaan banyak sumber data, investigasi, metode, dan/atau literatur untuk menavigasi makna data (Rasyid, 2022) yakni data hasil wawancara, kuesioner, observasi, literatur, dan dokumentasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis Data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu (Sugiyono, 2020). Dalam Penelitian ini, Teknik Analisis Data yang digunakan adalah model *Miles and Huberman*. *Miles and Huberman* (1984) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh (dalam Sugiyono, 2020). Aktivitas dalam analisis data meliputi empat komponen, yakni; Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*). Gambarannya dapat dilihat pada ilustrasi berikut ini.



Gambar 8. Analisis Data Kualitatif *Miles and Huberman* (1984) (Sugiyono, 2020)

Pengumpulan Data (*Data Collection*). Sugiyono (2020) menyatakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Pada tahap awal, Peneliti melakukan pengumpulan data berupa artikel, buku, dokumen, penelitian terdahulu, serta melakukan observasi, dan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti. Pada tahap berikutnya, Peneliti melakukan kegiatan wawancara terhadap Informan yang terkait dengan objek penelitian. Kemudian Peneliti menyebarkan kuesioner melalui 2 (dua) cara, yaitu secara *online* (*google form*) dan secara cetak (turun lapangan).

Reduksi Data (*Data Reduction*). Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari pola dan tema (Sugiyono, 2020). Data yang sudah didapatkan oleh Peneliti kemudian dianalisis dan disajikan secara menyeluruh dan mendetail. Kemudian direduksi bertujuan untuk menyaring dan merangkum informasi yang relevan. Proses ini juga mencakup pemilihan aspek-aspek penting yang mendukung tujuan penelitian. Setelah itu, data yang sudah dipilih akan difokuskan pada hal-hal yang paling signifikan dan berhubungan langsung dengan topik penelitian. Dengan demikian, laporan lapangan akan menyajikan informasi yang lebih terstruktur dan terarah, hanya menyertakan data yang relevan dan mendalam, serta menghindari informasi yang tidak berkaitan atau bersifat kurang penting bagi pencapaian tujuan penelitian ini. Proses seleksi dan pemfokusan ini penting agar hasil penelitian dapat disajikan dengan jelas, akurat, dan lebih mudah dipahami.

Penyajian Data (*Data Display*). Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, atau *flowchart*. *Miles and Huberman* (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (dalam Sugiyono, 2020). Selanjutnya *Miles and Huberman* (1984) juga menambahkan dalam melakukan penyajian data, disarankan selain dengan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, *network*, dan *chart* (dalam Sugiyono, 2020). Pada tahap ini, data yang telah dianalisis dan disusun disajikan dalam berbagai bentuk, seperti

narasi deskriptif, grafik, tabel, dan foto untuk memudahkan pemahaman. Berbagai representasi visual ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan terperinci mengenai hasil penelitian. Selain itu, dokumen terkait yang mendukung temuan penelitian juga akan disertakan sebagai bukti atau referensi tambahan, seperti peraturan-peraturan dan laporan.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification).

Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya samar kemudian menjadi jelas. Penarikan kesimpulan awal pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan memungkinkan untuk berubah apabila ditemukan bukti dan data dukung pada pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2020). Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan di awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat Peneliti kembali ke lapangan untuk pengumpulan data, maka kesimpulan tersebut adalah kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini, kesimpulan akhir disajikan dalam bentuk penjelasan deskriptif yang menguraikan Pelayanan Informasi Publik BMKG di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Proses Pelayanan Informasi Publik BMKG di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung) pada proses penyediaan sudah optimal dilaksanakan, namun terdapat komponen-komponen yang signifikan dampaknya yang harus diperhatikan dan diperbaiki, diantaranya adalah:
 - a.) Pada tahap *input*, meskipun Pelayanan Informasi Publik BMKG telah memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk Peringatan Dini Cuaca Ekstrem, namun masih terdapat kekurangan dalam hal regulasi, yakni belum adanya Standar Pelayanan dan Standar Kompetensi Pelaksana untuk kegiatan Pelayanan Informasi Publik BMKG, serta belum adanya peraturan khusus mengenai pelaksanaan Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian. Hal ini mengakibatkan hingga saat ini kegiatan Pelayanan Informasi Prakiraan Cuaca Harian belum memiliki standar baku. Pada sisi anggaran, belum adanya alokasi anggaran terhadap kegiatan Pelayanan Informasi Publik perlu menjadi perhatian, karena penting untuk diingat bahwa setiap kegiatan yang timbul maka akan memerlukan alokasi dana agar pelaksanaannya menjadi optimal.
 - b.) Pada tahap *Throughput*, meskipun proses penyebarluasan telah dilaksanakan dengan upaya terbaik, namun belum adanya strategi dan informasi mengenai media yang paling efektif untuk menyampaikan informasi kepada Masyarakat dan *Stakeholders* mengakibatkan Pelayanan menjadi belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh hasil *feedback* Masyarakat yang menunjukkan terdapat ketidakpuasan yang cukup signifikan dalam penerimaan Informasi. Hasil *feedback*

Stakeholders juga menyarankan bahwa diperlukan penyederhanaan Bahasa dan visual dalam penyajian sehingga seluruh lapisan Masyarakat lebih mudah memahami informasi yang disampaikan. Selain itu, pelaporan kegiatan juga belum terdokumentasi dengan baik. Hal ini dapat menghambat proses evaluasi, karena tanpa adanya catatan yang terstruktur, akan sulit untuk mengidentifikasi pencapaian, mengukur dampak, dan merumuskan perbaikan yang diperlukan. Definisi dan konsep terkait beberapa aspek, seperti diseminasi, koordinasi, verifikasi, juga evaluasi masih belum tegas dan jelas. Akibatnya, setiap Pegawai dapat menginterpretasikan istilah-istilah tersebut berdasarkan perspektif masing-masing, sehingga diperlukan upaya untuk menentukan batas acuan agar semua Pegawai memiliki pemahaman yang sama.

- c.) Pada tahap *Output*, dikarenakan belum adanya data konkret mengenai jumlah pengguna dan efektivitas pelayanan, membuat sulit untuk mengevaluasi dampak dari informasi yang sudah dibuat dan disebarluaskan sehingga evaluasi efektivitas pelayanan informasi sulit dilakukan. Hal ini mengakibatkan tidak diketahuinya *output* dari proses pelayanan ini sudah efektif atau belum.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Informasi Publik BMKG di Wilayah Terdampak Bencana Banjir (Kota Bandar Lampung) adalah sebagai berikut:
 - a) Faktor-faktor penghambat adalah Faktor Sosiologis dan Faktor Ekonomi. Hal ini ditunjukkan pada hasil *feedback* Masyarakat dimana jenis kelamin, tingkat penghasilan, dan tingkat pendidikan memiliki dampak terhadap penerimaan informasi yang disampaikan. Dengan kata lain, karakteristik demografis ini berperan dalam bagaimana Masyarakat menerima dan merespon Informasi Publik BMKG yang mempengaruhi kesiapsiagaan dan mitigasi bencana di daerah tersebut.
 - b) Faktor-faktor pendukung adalah faktor politik, faktor teknologi, dan faktor internal (sumber keuangan, sarana prasarana, SDM, teknologi dan budaya organisasi).

5.2 Saran

1. Stasiun Meteorologi Raden Inten II perlu menyusun SOP (*Standard Operating Procedure*) dan Instruksi Kerja terkait Pelayanan Informasi Publik agar pelayanan informasi yang dilakukan memiliki pedoman pelaksanaan, sehingga Pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan lebih jelas dan terarah.
2. Stasiun Meteorologi Raden Inten II sebaiknya melakukan pengalokasian anggaran untuk kegiatan Pelayanan Informasi Publik, agar dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas informasi yang disampaikan kepada Masyarakat dan *Stakeholders*, sehingga kegiatan pelayanan informasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta memenuhi kebutuhan Masyarakat dan *Stakeholders*.
3. Stasiun Meteorologi Raden Inten II perlu melakukan analisis strategi penyebaran informasi, agar dapat menentukan saluran komunikasi yang paling efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik dan mengambil tindakan yang tepat berdasarkan informasi yang diterima.
4. Stasiun Meteorologi Raden Inten II perlu melakukan koordinasi secara aktif dengan *Stakeholders* seperti Pemerintah Daerah, Basarnas, TNI, kepolisian, dan BPBD, dapat dalam bentuk FGD ataupun bentuk kegiatan bersama lainnya, agar semua pihak dapat memahami peran dan tanggung jawab masing-masing, sehingga tercipta sinergi yang kuat dan efektif dalam penanganan bencana.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustri, M. P., & Asbi, A. M. (2020). Tingkat Risiko Bencana Banjir di Kota Bandar Lampung dan Upaya Pengurangannya Berbasis Penataan Ruang. *Jurnal Dialog Penanggulangan Bencana, Vol. 11 No.1*.
- Alens, O. P. (2014). Meteorological Services for Disaster Risk Prevention and Mitigation in Nigeria. *Journal of Environment and Earth Science, 4(8)*.
- Anderson, C. L., Rovins, J., Johnston, D. M., Lang, W., Golding, B., Mills, B., Kaltenberger, R., Chasco, J., Pagano, T. C., Middleham, R., & Nairn, J. (2022). Connecting Forecast and Warning: A Partnership Between Communicators and Scientists. In *Towards the "Perfect" Weather Warning*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-98989-7_4
- Armitage, J. W., & Kellner, M. I. (1994). Conceptual schema for process definitions and models. *International Conference on the Software Process, Proceeding*. <https://doi.org/10.1109/spcon.1994.344419>
- Carvalho, C., & Brito, C. (2012). Assessing Users' Perceptions on how to Improve Public Services Quality. *Public Management Review, 14(4)*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2011.649976>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA Sage. - References - Scientific Research Publishing. In *Sage publications*.
- Danial, E., & Warsiah, N. (2007). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Laboratorium PKn-FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
- Duggan, F., & Banwell, L. (2004). Constructing a model of effective information dissemination in a crisis. *Information Research, 9(3)*.
- Fließ, S., & Kleinaltenkamp, M. (2004). Blueprinting the service company - Managing service processes efficiently. *Journal of Business Research, 57(4)*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(02\)00273-4](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(02)00273-4)
- Ghony, H. M. D., Wahyuni, S., & Almanshur, H. F. (2020). Analisis dan Interpretasi Data Penelitian Kualitatif. In *Analisis dan Interpretasi Data Penelitian Kualitatif*.
- Hunt, J. C. R. (2013). Meteorology in society and practical developments. *Quarterly Journal of the Royal Meteorological Society, 139(672)*. <https://doi.org/10.1002/qj.1993>

- Joe, P., Sun, J., Yussouf, N., Goodman, S., Riemer, M., Gouda, K. C., Golding, B., Rogers, R., Isaac, G., Wilson, J., Li, P. W. P., Wulfmeyer, V., Elmore, K., Onvlee, J., Chong, P., & Ladue, J. (2022). Predicting the Weather: A Partnership of Observation Scientists and Forecasters. In *Towards the "Perfect" Weather Warning*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-98989-7_7
- Lam, C. Y. (2005). The Role of National Meteorological and Hydrological Services in Natural Disaster Reduction. In *WMO Bulletin* (Vol. 54, Issue 4).
- Leviäkangas, P., Hautala, R., Öörni, R., & Sonninen, S. (2007). *Benefits of Meteorological Services in Croatia*. <http://www.vtt.fi/publications/index.jsp>
- Lindsay, A., Downs, D., & Lunn, K. (2003). Business processes - Attempts to find a definition. *Information and Software Technology*, 45(15). [https://doi.org/10.1016/S0950-5849\(03\)00129-0](https://doi.org/10.1016/S0950-5849(03)00129-0)
- Liu, Y., Cui, B., Batchelor, W. D., & Zhang, C. (2021). Evaluation on the Meteorological Service for Mitigating the Severe Impacts of Typhoon Rammasun. *Tropical Conservation Science*, 14. <https://doi.org/10.1177/1940082921992660>
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik: Vol. I* (Issue 2).
- Manik, T. K., Rosadi, B., Sanjaya, P., & Perdana, O. K. (2017). *Resiko Bencana; Kajian Kerentanan, Kapasitas Dan Pemetaan Risiko Bencana Akibat Perubahan Iklim*. Mobius.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1).
- Muhyidin, U. (2015). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta Di Jawa Barat. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Papers Unisbank (Sendi_U)*.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Pei, L., Zhengdong, Y., & Li, J. (2019). Marine Meteorological Observation Technology and Application Based on Large Floating Platform. *Proceedings of 2019 International Conference on Meteorology Observations, ICMO 2019*. <https://doi.org/10.1109/ICMO49322.2019.9026054>
- Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*.
- Rasyid, F. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif: Teori, Metode, Dan Praktek*. IAIN Kediri Press.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali. *Jurnal Alhadharah*, 17(33).

- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1). <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Šakić Trogrlić, R., van den Homberg, M., Budimir, M., McQuistan, C., Sneddon, A., & Golding, B. (2022). Early Warning Systems and Their Role in Disaster Risk Reduction. In *Towards the "Perfect" Weather Warning*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-98989-7_2
- Salsadela, P. (2022). *Efektivitas Program Kelurahan Tangguh Bencana (Studi Pada Kelurahan Way Dadi Baru Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Medika Aksara Globalindo.
- Sugiyono. (2017). Metode Kuantitatif. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (pp. 13–19).f. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono. (2018). Memahami Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. *Bandung: Alfabeta*.
- Suhada, & Putra, A. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Nurihsan Palembang. *Media Wahana Ekonomika*, 13(2).
- Sulistyawati, M. D. (2019). Pemetaan Kerentanan Bencana Alam Di Provinsi Lampung Tahun 2018. *Jurnal Penelitian Geografi (JPG)*, 15(1).
- James A.F. **Stoner**, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert. (1996). **Manajemen** Jilid 1. Jakarta : Prenhallindo.
- Ton, K. T., Gaillard, J. C., Cadag, J. R., & Naing, A. (2017). It takes two to tango: integrating meteorological knowledge and actions for disaster risk reduction. *Climate and Development*, 9(6). <https://doi.org/10.1080/17565529.2016.1174658>
- Wibisono, W. (2019). Strategi Penataan Ruang Berbasis Mitigasi Bencana Berdasarkan Tingkat Kerentanan Bencana Kota Bandar Lampung. *PWK Institut Teknologi Sumatera*, 24.
- Yoseph, N. H. (2021). *Diseminasi Informasi Pertanahan Melalui Kelompok Masyarakat Dalam Pensertipikatan Tanah di Kabupaten Bantul* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional).
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Republik Indonesia Nomor Tahun 2014 Tentang Uraian Tugas Stasiun Meteorologi

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika

Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Tahun 2020-2024.

Peraturan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, Stasiun Meteorologi, Stasiun

Peraturan Kepala Badan Nomor 9 Tahun 2022 Tentang Penyediaan dan Penyebarluasan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem

Standard Operating Procedure (SOP) Nomor: SOP/026/KB/VIII/2023 tentang Penyediaan dan Penyampaian Laporan Cuaca Ekstrem di Lingkungan BMKG

Standard Operating Procedure (SOP) Nomor: SOP/025/KB/VIII/2023 tentang Penyediaan dan Penyebarluasan Peringatan Dini Cuaca Ekstrem Sesaat (Nowcasting) 1 (Satu) sampai dengan 3 (Tiga) Jam ke depan di Lingkungan BMKG

Standard Operating Procedure (SOP) Nomor: SOP/027/KB/VIII/2023 tentang Verifikasi Peringatan Dini Cuaca Ekstrem Sesaat (*Nowcasting*) di Lingkungan BMKG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.