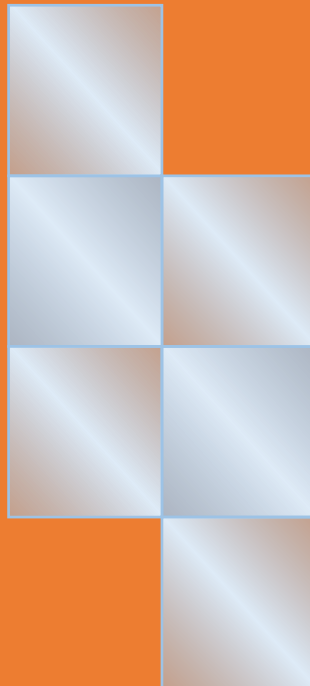




**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN I**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... 1

**BAB I PENDAHULUAN..... 3**

1.1 Latar Belakang ..... 3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ..... 4

1.3 Maksud dan Tujuan ..... 4

**BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 5**

2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ..... 5

2.2 Metode Pengumpulan Data ..... 5

2.3 Lokasi Pengumpulan Data ..... 6

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ..... 6

2.5 Penentuan Jumlah Responden ..... 4

**BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 5**

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat ..... 5

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... 6

**BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ..... 8**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ..... 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut ..... 9

4.3 Tren Nilai Indek Kepuasan Masyarakat..... 10

**BAB V KESIMPULAN ..... 11**

**LAMPIRAN ..... 12**

1. Kusioner

2. Hasil Pengolahan Data

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Sekretaris Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 060/84/ORGs Tanggal 24 Agustus 2022 tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi dan respon cepat penanganan bencana yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah tim pada layanan:

1. Pemadaman Kebakaran Hutan Dan Lahan (Karhutla),
2. Pencarian, Pertolongan Dan Evakuasi Korban Bencana,
3. Penanganan Korban dan Pengungsian.
4. Komunikasi, Informasi, Edukasi Dan Sosialisasi Kebencanaan,
5. Penanganan Pohon akibat Bencana

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner pada halaman portal Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat yang disebarkan kepada pengguna layanan sesuai unit pelayanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- 6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- 7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan penanganan bencana, sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada halaman portal survey yang telah disiapkan pada link <https://skm.kotawaringinbaratkab.go.id/ikm/iBr7UGuJ>. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (Triwulan I) yaitu tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan         | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | 2-5 Januari 2024          | 4                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | 8 Januari – 29 Maret 2024 | 64                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 1-5 April 2024            | 5                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | 16-18 April 2024          | 3                 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat, berdasarkan periode survei sebelumnya.

Adapun jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I (**8 Januari – 29 Maret 2024**) sebanyak 39 orang.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

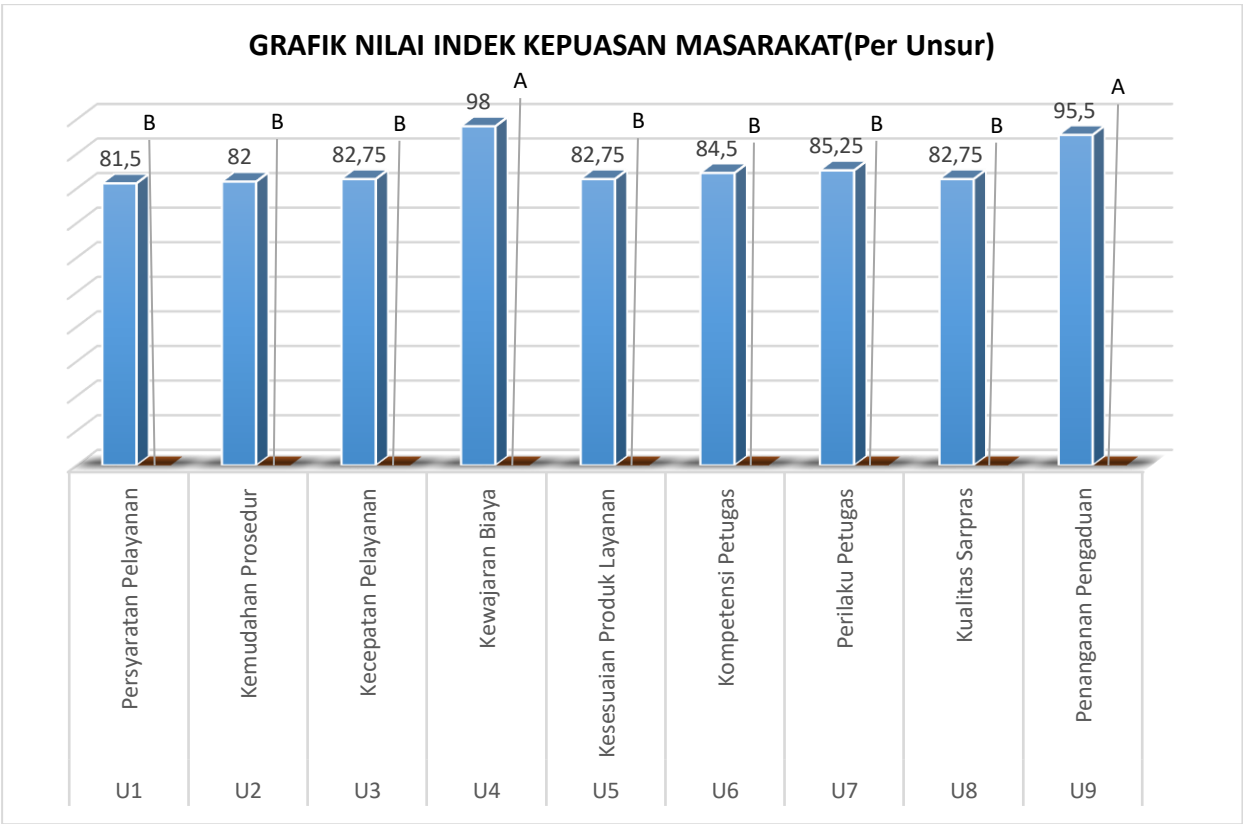
| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI  | 34     | 87,2 %     |
|    |               | PEREMPUAN   | 5      | 12,5 %     |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD  | 0      | 0 %        |
|    |               | SLTP  | 1      | 2,6 %      |
|    |               | SLTA  | 13     | 33,3 %     |
|    |               | DIII  | 1      | 2,6 %      |
|    |               | SI  | 20     | 51,3 %     |
|    |               | S2  | 4      | 10,3 %     |
| 3  | PEKERJAAN     | ASN   | 25     | 64,1 %     |
|    |               | TNI   | 0      | 0 %        |
|    |               | POLRI   | 0      | 0 %        |
|    |               | SWASTA  | 7      | 17,9 %     |
|    |               | WIRASWASTA  | 0      | 0 %        |
|    |               | PELAJAR   | 1      | 2,56 %     |
|    |               | LAINNYA   | 6      | 15,4 %     |
| 4  | JENIS LAYANAN | PEMADAMAN KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN (KARHUTLA)  | 17     | 43,6 %     |
|    |               | PENCARIAN, PERTOLONGAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA  | 7      | 17,9 %     |
|    |               | PENANGANAN KORBAN DAN PENGUNGSI   | 3      | 7,7 %      |
|    |               | KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN SOSIALISASI KEBENCANAAN  | 12     | 30,8 %     |
|    |               | PENANGANAN KEBENCANAAN BANJIR DAN TANAH LONGSOR   | 0      | 0 %        |
|    |               | PENANGANAN POHON TUMBANG AKIBAT BENCANA   | 0      | 0 %        |
|    |               | PENANGANAN KEBENCANAAN (KEBAKARAN PEMUKIMAN, GEDUNG, DLL)   | 0      | 0 %        |
|    |               | PERBAIKAN PRASARANA DAN SARANA PASCA BENCANA (PERBAIKAN INFRASTRUKTUR, FASILITAS SOAIAL, FASILITAS UMUM | 0      | 0 %        |

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (Per Unsur)

| No                               | Unsur Pelayanan           | Nilai Konversi | Mutu Pelayanan |
|----------------------------------|---------------------------|----------------|----------------|
| U1                               | Persyaratan Pelayanan     | 81,5           | B              |
| U2                               | Kemudahan Prosedur        | 82             | B              |
| U3                               | Kecepatan Pelayanan       | 82,75          | B              |
| U4                               | Kewajaran Biaya           | 98             | A              |
| U5                               | Kesesuaian Produk Layanan | 82,75          | B              |
| U6                               | Kompetensi Petugas        | 84,5           | B              |
| U7                               | Perilaku Petugas          | 85,25          | B              |
| U8                               | Kualitas Sarpras          | 82,75          | B              |
| U9                               | Penanganan Pengaduan      | 95,5           | A              |
| Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat |                           | 86,11          | BAIK           |



Berdasarkan tabel dan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat pada Triwulan I tahun 2024 yaitu **86,11** dengan kategori mutu pelayanan **Baik**.



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan nilai tertinggi yaitu **Kewajaran Biaya**, nilai **98** dengan mutu pelayanan **A**.
2. Unsur pelayanan nilai terendah yaitu **Persyaratan Pelayanan**, nilai **81,5** dengan mutu pelayanan **B**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, kritik dan saran terhadap pengaduan masyarakat melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan. Hal ini, sebagai bahan pembahasan dan rencana tindak lanjut yaitu :

- Semoga lebih sigap membantu masyarakat dalam penanganan kebencanaan
- Tingkatkan kinerja, semangat dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas
- Tingkatkan pelayanan pengaduan lewat online dan tingkatkan sosialisasi dalam penanganan kebencanaan lainnya lewat online
- Sosialisasi kepada sekolah-sekolah yang ada di Pangkalan Bun, tentang penyebab, dampak, solusi terhadap kebakaran hutan dan lahan serta kebencanaan lainnya
- Simulasi terhadap penanganan kebakaran hutan dan lahan serta kebencanaan lainnya bagi pelajar
- Tingkatkan kerjasama antar instansi dan masyarakat terhadap penanganan kebakaran hutan dan lahan serta kebencanaan lainnya
- Tingkatkan kemampuan dan kompetensi personil dalam penanggulangan bencana, melalui kegiatan pelatihan

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan diperlukan rencana dan tindak lanjut. Estimasi rencana jangka pendek (*kurang dari 12 bulan*), jangka menengah (*lebih dari 12 bulan atau kurang dari 24 bulan*), atau jangka panjang (*lebih dari 24 bulan*).

Adapun rencana dan tindak lanjut pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur               | Program / Kegiatan                                     | Waktu |       |        |       | Penanggung Jawab      |
|-----|-------------------------------|--|-------|-------|--------|-------|-----------------------|
|     |                               |  | TW I  | TW II | TW III | TW IV |                       |
| 1.  | Kualitas Sarana dan Prasarana | - Melakukan perawatan dan pemeriksaan secara berkala   | √     |       |        |       | Kepala Pelaksana BPBD |
| 2.  | Kesesuaian Produk layanan     | - Memberikan layanan sesuai SOP                        | √     |       |        |       | Kepala Pelaksana BPBD |
| 3.  | Perilaku Petugas              | - Memberikan pelatihan pelayanan melalui Diklat/Bimtek | √     |       |        |       | Kepala Pelaksana BPBD |

**4.3 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat pada Triwulan I tahun 2024 yaitu **86,11** dengan kategori mutu pelayanan **Baik**.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode (Triwulan I) yaitu tanggal 1 Januari 2023 sampai dengan 31 Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum, kualitas pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat. Hal ini, terlihat dari nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** pada Triwulan I tahun 2024 yaitu **86,11** dengan kategori mutu pelayanan **Baik**.
2. Unsur pelayanan nilai tertinggi yaitu **Kewajaran Biaya**, nilai **98** dengan mutu pelayanan **A**.
3. Unsur pelayanan nilai terendah yaitu **Persyaratan Pelayanan**, nilai **81,5** dengan mutu pelayanan **B**.
4. Meskipun unsur-unsur pelayanan tersebut sudah baik, perlu untuk di pertahankan dan ditingkatkan lagi.

Kotawaringin Barat, 18 April 2024



Kepala Pelaksana BPBD  
Kabupaten Kotawaringin Barat

SRI RINI, S.Hut., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19730815 199903 1 012

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Kuisioner



PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT  
**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
Jl. Cilik Riwut II Telp. (0532) 27772 – 2067330, Fax (0532) 27773 e-mail [bpbd\\_kobar@yahoo.co.id](mailto:bpbd_kobar@yahoo.co.id)  
PANGKALAN BUN 74112 KALIMANTAN TENGAH

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

|                  |              |               |            |
|------------------|--------------|---------------|------------|
| Tanggal Survei : | Jam Survei : | 08.00 – 12.00 | 00 – 15.00 |
|------------------|--------------|---------------|------------|

PROFIL

|  |                    |
|--|--------------------|
| Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan  | Usia : ..... Tahun |
| Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Sarjana <input type="checkbox"/> Lainnya<br>.....(sebutkan) |                    |
| Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> Lainnya<br>.....(sebutkan)                                 |                    |

Petunjuk Pengisian :

Kuesioner ini ditujukan kepada seluruh Pengguna Jenis Layanan **Penanganan Kebencanaan Kebakaran Hutan dan Lahan (KARHUTLA)** yang berada di Kabupaten Kotawaringin Barat.  
Silahkan Bapak/Ibu dan Saudara (i) memilih salah satu jawaban pada kolom yang tersedia dibawah ini dengan cara melingkari (O).

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

|  |   |
|--|---|
| 1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan<br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat Sesuai  | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan<br>a. Tidak Kompeten<br>b. Kurang Kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat Kompeten                             |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit ini<br>a. Tidak Mudah<br>b. Kurang Mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat Mudah  | 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan<br>a. Buruk<br>b. Cukup<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik                                     |
| 3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan<br>a. Tidak Cepat<br>b. Kurang Cepat<br>c. Cepat<br>d. Sangat Cepat   | 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang tersedia<br>a. Buruk<br>b. Cukup<br>c. Baik<br>d. Sangat Baik  |
| 4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan<br>a. Sangat Mahal<br>b. Cukup Mahal<br>c. Sesuai<br>d. Murah   | 9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan<br>a. Tidak Ada<br>b. Ada tetapi Tidak Berfungsi<br>c. Berfungsi Kurang Maksimal<br>d. Ada dan Dikelola dengan Baik |
| 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan<br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat Sesuai | 10. Silahkan berikan masukan, kritik, dan saran sebagai bahan evaluasi kedepannya :<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....   |

| Kategori Penilaian   | Poin |
|--|------|
| Tidak Sesuai / Tidak Mudah / Tidak Cepat / Sangat Mahal / Tidak Kompeten / Tidak Sopan / Buruk     | 1    |
| Kurang Sesuai / Kurang Mudah / Kurang Cepat / Cukup Mahal / Kurang Kompeten / Kurang Sopan / Cukup | 2    |
| Sesuai / Mudah / Cepat / Kompeten / Sopan / Baik   | 3    |
| Sangat Sesuai / Sangat Mudah / Sangat Cepat / Murah / Sangat Kompeten / Sangat Sopan / Sangat Baik | 4    |

Terima Kasih Atas Partisipasinya

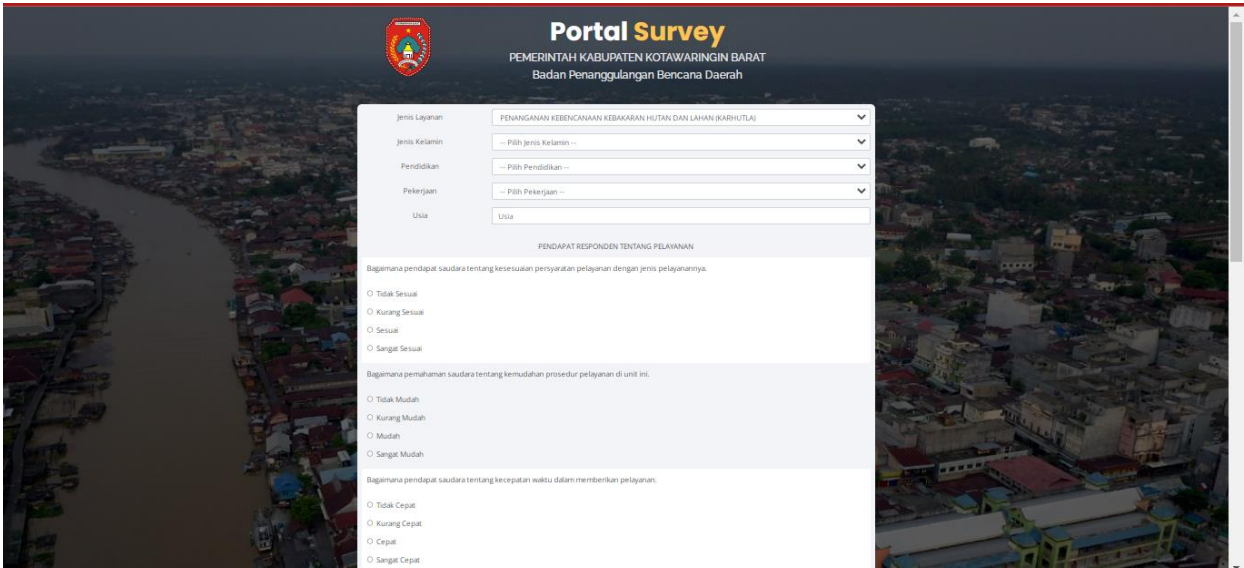
2. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

| No.<br>Responden            | NILAI UNSUR PELAYANAN |            |            |            |            |            |            |            |            |          |
|-----------------------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|
|                             | 127                   | 128        | 129        | 153        | 129        | 132        | 133        | 129        | 149        |          |
| NRR /<br>Unsur              | 3,26                  | 3,28       | 3,31       | 3,92       | 3,31       | 3,38       | 3,41       | 3,31       | 3,82       |          |
| NRR<br>Tertimbangan / unsur | 0,362<br>2            | 0,364<br>4 | 0,367<br>8 | 0,435<br>6 | 0,367<br>8 | 0,375<br>6 | 0,378<br>9 | 0,367<br>8 | 0,424<br>4 | 86,11    |
| IKM Unit Pelayanan          |                       |            |            |            |            |            |            |            |            | B (BAIK) |

| No.                              | UNSUR PELAYANAN           | NILAI RATA-RATA | NILAI KONVERSI | MUTU PELAYANAN |
|----------------------------------|---------------------------|-----------------|----------------|----------------|
| U1                               | Persyaratan Pelayanan     | 3,26            | 81,5           | B              |
| U2                               | Kemudahan Prosedur        | 3,28            | 82             | B              |
| U3                               | Kecepatan Pelayanan       | 3,31            | 82,75          | B              |
| U4                               | Kewajaran Biaya           | 3,92            | 98             | A              |
| U5                               | Kesesuaian Produk Layanan | 3,31            | 82,75          | B              |
| U6                               | Kompetensi Petugas        | 3,38            | 84,5           | B              |
| U7                               | Perilaku Petugas          | 3,41            | 85,25          | B              |
| U8                               | Kualitas Sarpras          | 3,31            | 82,75          | B              |
| U9                               | Penanganan Pengaduan      | 3,82            | 95,5           | A              |
| Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat |                           |                 | 86,11          | BAIK           |

| NILAI IKM | TABEL REKAPITULASI RESPONDEN |   |                            |   |          |
|-----------|------------------------------|---|----------------------------|---|----------|
| 86,11     | RESPONDEN                    |   |                            |   |          |
|           |                              |   |                            |   |          |
|           | Jumlah                       | : | 39 orang                   |   |          |
|           | JENIS KELAMIN                | : | L = 34 orang / P = 5 orang |   |          |
|           | PENDIDIKAN                   |   | SD                         | = | 0 orang  |
|           |                              |   | SMP                        | = | 1 orang  |
|           |                              |   | SMA                        | = | 13 orang |
|           |                              |   | DIII                       | = | 1 orang  |
|           |                              |   | S1                         | = | 20 orang |
|           |                              |   | S2                         | = | 4 orang  |
|           | PEKERJAAN                    | : | ASN                        | = | 25 orang |
|           |                              |   | TNI                        | = | 0 orang  |
|           |                              |   | POLRI                      | = | 0 orang  |
|           |                              |   | SWASTA                     | = | 7 orang  |
|           |                              |   | WIRASWASTA                 | = | 0 orang  |
|           |                              |   | PELAJAR                    | = | 1 orang  |
|           |                              |   | LAINNYA                    | = | 6 orang  |

Portal Survei





3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)



PENANGANAN BENCANA KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN (KARHUTLA)



INFORMASI, EDUKASI, DAN SOSIALISASI KEBENCANAAN



PENANGANAN POHON YANG TUMBANG



PENANGANAN PASCA AKIBAT HUJAN DAN ANGIN KENCANG

PENANGANAN BENCANA BANJUR