

# **LAPORAN**

## **PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

### **TRIWULAN IV (OKTOBER-NOVEMBER)**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
**KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4 .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT6 .....</b>	<b>3</b>
2.1 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai Indek Kepuasan Masyarakat .....	10
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>12</b>
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 mengamanatkan 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 yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi dan kuesioner manual 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 II) yaitu tanggal **1 Oktober - 30 November 2024**. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1-5 Oktober 2024	4
2.	Pengumpulan Data	1 Oktober – 31 November 2024	61
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-5 Desember 2024	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	1-17 Desember 2024	11

## 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.

Jika di lihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Triwulan III (1 Juli – 30 September 2024), sebanyak **17** orang. Maka **sampel pada Triwulan IV yaitu 19**, dengan **populasi** sebanyak **20**. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan**. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan

Berikut ini tabel **Populasi dan Sampel SKM** :

POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
10	10	110	86	300	169	950	274
15	14	120	92	320	175	1000	278
20	19	130	97	340	181	1100	285
25	24	140	103	360	186	1200	291
30	28	150	108	380	191	1300	297
35	32	160	113	400	196	1400	302
40	36	170	118	420	201	1500	306
45	40	180	123	440	205	1600	310
50	44	190	127	460	210	1700	313
55	48	200	132	480	214	1800	317
60	52	210	136	500	217	1900	320
65	56	220	140	550	226	2000	322
70	59	230	144	600	234	2200	327
75	63	240	148	650	242	2400	331
80	66	250	152	700	248	2600	335
85	70	260	155	750	254	2800	338
90	73	270	159	800	260	3000	341
95	76	280	162	850	265		
100	80	290	165	900	269		

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	75,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	SANGAT BAIK



### 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 **8 orang** responden, dengan rincian sebagai berikut :

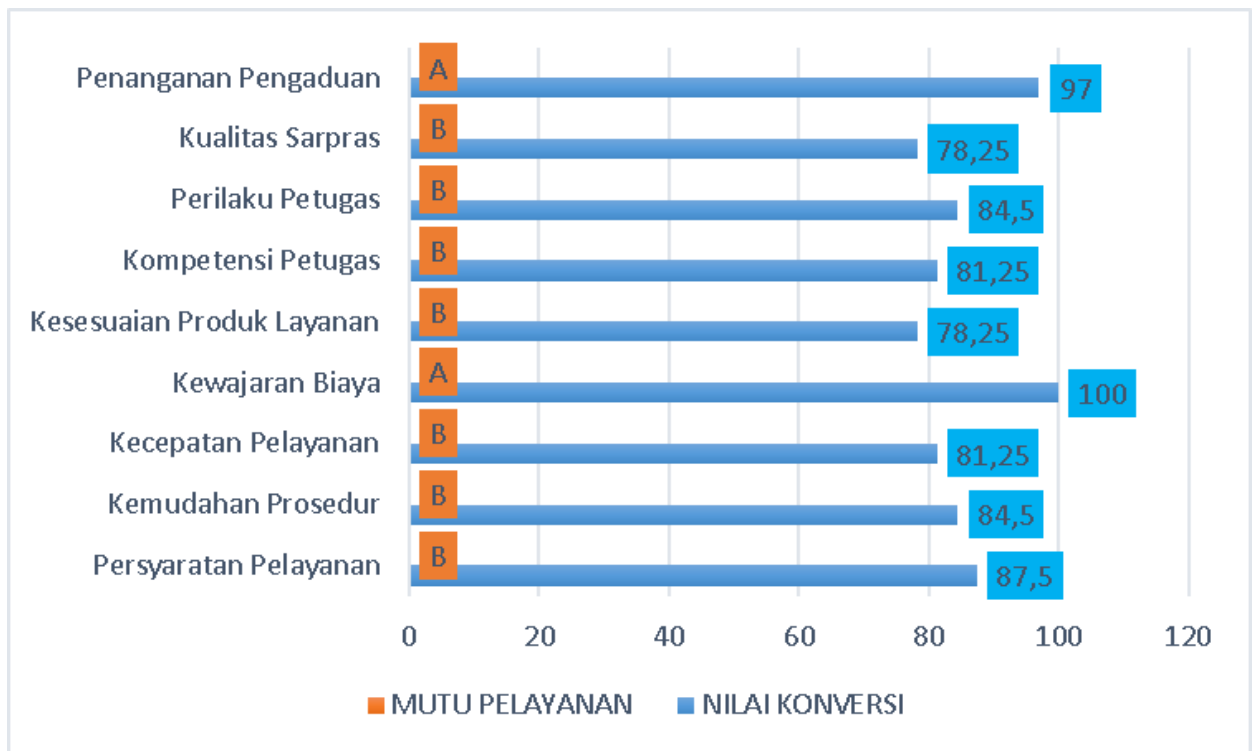
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	8	100
		PEREMPUAN	0	0
2	PENDIDIKAN	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	6	75
		DIII	0	0
		S1	2	25
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	ASN	3	37,5
		TNI	0	0
		POLRI	1	12,5
		SWASTA	2	25
		WIRASWASTA	1	12,5
		PELAJAR	0	0
		LAINNYA	1	12,5
4	PELAYANAN	KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN SOSIALISASI KEBENCANAAN	1	12,5
		PEMADAMAN KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN (KARHUTLA)	2	25
		PENANGANAN KEBENCANAAN BANJIR DAN TANAH LONGSOR	0	0
		PENANGANAN KORBAN DAN PENGUNGSIAN	0	0
		PENANGANAN POHON TUMBANG AKIBAT BENCANA	5	62,5
		PENCARIAN, PERTOLONGAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA	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 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,5	87,5	B
U2	Kemudahan Prosedur	3,38	84,5	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3,25	81,25	B
U4	Kewajaran Biaya	4	100	A
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,13	78,25	B
U6	Kompetensi Petugas	3,25	81,25	B
U7	Perilaku Petugas	3,38	84,5	B
U8	Kualitas Sarpras	3,13	78,25	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,88	97	A
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			<b>85,83</b>	<b>BAIK</b>



Berdasarkan tabel di atas, bahwa nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** Per Unsur, Kategori, Unit Layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat pada Triwulan IV tahun 2024. Maka dapat disimpulkan, bahwa Mutu Pelayanan yaitu **Baik (85,83)**.

## 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 terendah yaitu **Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Petugas** dengan nilai **81,25** dengan kategori mutu pelayanan **B**
2. Unsur pelayanan nilai tertinggi yaitu **Kewajaran Biaya** dengan nilai **100** dengan kategori mutu pelayanan **A**.

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 **Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Petugas** harus ditingkatkan.

### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut, untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan. Oleh karena itu, diperlukan rencana dan tindak lanjut. Adapun rencana dan tindak lanjut dilakukan dengan nilai unsur pelayanan terendah yaitu Kemudahan Prosedur.

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.	Kecepatan Pelayanan, Kompetensi Petugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi dan sosialisasi ke masyarakat tentang Produk Layanan di BPBD</li> <li>- Mengecek sarpas secara rutin sebelum ke lapangan</li> <li>- Berusaha merespon pengaduan masyarakat dengan cepat</li> </ul>	√				Kepala Pelaksana BPBD

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan IV yaitu tanggal 1 Oktober – 30 November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **B (Baik)** dengan nilai IKM **85,83**. Hal ini, menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur pelayanan dengan mutu pelayanan **Baik (B)** dengan nilai :
  - Persyaratan Pelayanan (nilai 87,5 dengan mutu pelayanan B),
  - Kemudahan Prosedur (nilai 84,5 dengan mutu pelayanan B),
  - Kecepatan Pelayanan (nilai 81,25 dengan mutu pelayanan B),
  - Kesesuaian Produk Layanan (nilai 78,25 dengan mutu pelayanan B),
  - Kompetensi Petugas (nilai 81,25 dengan mutu pelayanan B),
  - Perilaku Petugas (nilai 84,5 dengan mutu pelayanan B),
  - Kualitas Sarpras (nilai 78,25 dengan mutu pelayanan B),
3. Sedangkan mutu pelayanan dengan mutu **Sangat Baik (A)** dengan nilai :
  - Penanganan Pengaduan (dengan nilai 97 atau mutu pelayanan A) dan
  - Kewajaran Biaya (dengan nilai 100 atau mutu pelayanan A)

Kotawaringin Barat, 3 Desember 2024



Kepala Pelaksana BPBD  
Kabupaten Kotawaringin Barat

SYAHRUNI, S.Hut., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19730815 199903 1 012

## 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  
☐ 13.00 – 16.00

#### PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan Usia : ..... Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRASWASTA ☐ Lainnya


#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawab masyarakat/responden)

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

<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Poin</b>
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

## 2. Portal Survei



# Portal Survey

PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT  
Badan Penanggulangan Bencana Daerah

-- Pilih Jenis Layanan --

- PEMADAMAN KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN (KARHUTLA)
- PENCARIAN, PERTOLONGAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA
- PENANGANAN KORBAN DAN PENGUNGSIAN
- KOMUNIKASI, INFORMASI, EDUKASI DAN SOSIALISASI KEBENCANAAN
- PENANGANAN KEBENCANAAN BANJIR DAN TANAH LONGSOR
- PENANGANAN POHON TUMBANG AKIBAT BENCANA
- PERBAIKAN PRASARANA DAN SARANA PASCA BENCANA ( PERBAIKAN INFRASTRUKTUR,FASILITAS SOSIAL, FASILITAS UMUM)

Jenis Layanan -- Pilih Jenis Layanan --  
Jenis Kelamin -- Pilih Jenis Kelamin --  
Pendidikan -- Pilih Pendidikan --  
Pekerjaan -- Pilih Pekerjaan --  
Usia Usia

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐ Tidak Sesuai  
☐ Kurang Sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak Mudah  
☐ Kurang Mudah  
☐ Mudah  
☐ Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak Cepat  
☐ Kurang Cepat  
☐ Cepat  
☐ Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat Mahal  
☐ Cukup Mahal  
☐ Murah  
☐ Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Tidak Sesuai  
☐ Kurang Sesuai  
☐ Sesuai  
☐ Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐ Tidak Kompeten  
☐ Kurang Kompeten  
☐ Kompeten  
☐ Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

☐ Buruk  
☐ Cukup  
☐ Baik  
☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.

☐ Buruk  
☐ Cukup  
☐ Baik  
☐ Sangat Baik

Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.

☐ Tidak ada  
☐ Ada tetapi tidak berfungsi  
☐ Berfungsi kurang maksimal  
☐ Dikelola dengan baik

Simpan

### 3. Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
Respo	28	27	26	32	25	26	27	25	31	
NRR / Unsur	3,5	3,38	3,25	4	3,13	3,25	3,38	3,13	3,88	
NRR Tertim bang / unsur	0,3889	0,3756	0,3611	0,4444	0,3478	0,3611	0,3756	0,3478	0,4311	85,83
IKM Unit Pelayanan										B (BAIK)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI KONVERSI	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan Pelayanan	3,5	87,5	B
U2	Kemudahan Prosedur	3,38	84,5	B
U3	Kecepatan Pelayanan	3,25	81,25	B
U4	Kewajaran Biaya	4	100	A
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,13	78,25	B
U6	Kompetensi Petugas	3,25	81,25	B
U7	Perilaku Petugas	3,38	84,5	B
U8	Kualitas Sarpras	3,13	78,25	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,88	97	A
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat			<b>85,83</b>	<b>BAIK</b>

NILAI IKM		TABEL REKAPITULASI RESPONDEN			
<b>85,83</b>		RESPONDEN			
		Jumlah	:	8 orang	
		JENIS KELAMIN	:	L = 8 orang / P = 0 orang	
		PENDIDIKAN		SD	= 0 orang
				SMP	= 0 orang
				SMA	= 6 orang
				DIII	= 0 orang
				S1	= 2 orang
				S2	= 0 orang
		PEKERJAAN	:	ASN	= 3 orang
				TNI	= 0 orang
				POLRI	= 1 orang
				SWASTA	= 2 orang
				WIRASWASTA	= 1 orang
				PELAJAR	= 0 orang
				LAINNYA	= 1 orang



#### 4. Dokumentasi

##### PEMADAMAN KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN (KARHUTLA)



##### PENANGANAN POHON TUMBANG AKIBAT BENCANA

