

**TAHUN
2019**



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

BPBD DIY



Survey Kepuasan Masyarakat



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Jl. Kenari No. 14 A, telp (0274) 555836, fax (0274) 554206

Website : www.bpbd.jogjaprov.go.id

YOGYAKARTA

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY Tahun 2019 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Yogyakarta, Oktober 2019
Kepala Pelaksana BPBD DIY



Drs. Biwara Yuswantana, M.Si
NIP 19630817 198909 1 001

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. TUJUAN	1
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM.....	2
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI.....	3
BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. PERSIAPAN SURVEI	4
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	5
2.3. PENGOLAHAN DATA	5
2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA.....	6
2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	8
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	23
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	25
3.3. TINDAK LANJUT SARAN / MASUKAN DARI RESPONDEN.....	26
3.4. TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2018.....	31
BAB 4. PENUTUP	
4.1. KESIMPULAN.....	32
4.2. SARAN / REKOMENDASI	32
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan	6
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	6
Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	7
Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik	9
Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan	10
Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Teknis Pra Bencana	12
Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana	15
Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Teknis Pasca Bencana.....	18
Tabel 2.11 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY	20
Tabel 2.12 Nilai IKM Unit Layanan	22
Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY	23
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY	25
Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY	26
Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2018 Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY	31

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY Tahun 2019 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY Nomor 480/ 01477 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY pada tanggal.12 April 2019 dengan jenis layanan sebanyak 5 (lima) yaitu:

1. Layanan Informasi Publik
2. Layanan Pengaduan
3. Layanan Teknis Kebencanaan
4. Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana
5. Layanan Teknis Pasca Bencana

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY pada Tahun 2019 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu 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).

9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 2 September 2019 s/d 11 Oktober 2019.

BAB 2

Pelaksanaan Survei

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pelaksana Nomor 060 / 03514 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah : Kepala Pelaksana BPBD DIY

Ketua : Sekretaris BPBD DIY

Anggota : Kabid.Logistik dan Peralatan

Kabid Pencegahan dan Kesiapsiagaan

Kabid. Penanganan Darurat

Kasubag Program

Kasubid RR Sosial Ekonomi Pasca

Bencana

Sekretaris : Staf Subag Program

Staf Subag Umum

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 200 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 200 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 200 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY Jl. Kenari No. 14 A Yogyakarta jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 2 September 2019 sampai dengan 11 Oktober 2019 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 (dua) hari kerja
2	Pengumpulan Data/	20 (dua puluh) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	3 (tiga) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

UNILAI 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	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

mperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	106	49
2	Perempuan	95	44
3	Tidak mengisi data	16	7
Jumlah		217	100

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 106 responden dari total 217 responden dengan presentase sebesar 49 %. Sedangkan sisanya sebesar 95 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 44 % dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 7 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	9	4
2	SMP	21	10
3	SMA	120	55
4	D3	9	4
5	S1	39	18
6	S2	10	5
7	S3	-	-
8	Tidak Mengisi	9	4

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA yang berjumlah 120 responden dari total responden 217 orang dengan presentase 55 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SD dan D3 yang berjumlah masing-masing 9 orang dengan presentase 4 %.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	23	11
2	TNI	10	5
3	POLRI	8	4
4	SWASTA	20	9
5	WIRUSAHA	15	7
6	LAINNYA	132	60
7	Tidak Mengisi	9	4

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan lainnya yang berjumlah 132 responden dari total responden 217 orang dengan presentase 60 %. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan Polri yang berjumlah 8 orang dengan presentase 4 %.

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY untuk jenis Layanan Informasi Publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 15 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 9 September 2019 sd 4 Oktober 2019.

**Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk
Jenis Layanan Informasi Publik**

No. Resp	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
6	2	3	4	4	3	3	2	3	4	
7	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
14	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
15	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
Nilai Per Unsur	49	49	49	57	50	48	48	50	57	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.27	3.27	3.27	3.80	3.33	3.20	3.20	3.33	3.80	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.36	0.36	0.36	0.42	0.37	0.35	0.35	0.37	0.42	3.35
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Informasi Publik									83.78	

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN : Informasi Publik	83,78
---	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur U6 dan U7, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U4 dan U9. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 83,87 termasuk dalam kategori kinerja BAIK.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY untuk jenis Layanan Pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 17 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 5 September sd 30 September 2019

Tabel 2.7. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan

No. Resp	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	3	3	4	3	4
2	3	3	3	4	3	4	3	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	2	2	2	2	3	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	4	4	4	3	4	4	3	4
12	3	4	4	4	3	4	4	3	4
13	3	3	3	4	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	4	4	4	4	3	4
17	4	3	3	4	3	4	4	2	4

Nilai Per Unsur	55	57	58	65	55	59	60	55	66	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang terisi	3.24	3.35	3.41	3.82	3.24	3.47	3.53	3.24	3.88	
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.36	0.37	0.38	0.42	0.36	0.38	0.39	0.36	0.43	3.43
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Pengaduan										85.74

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN : Pengaduan	85,74
--	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada tabel 2.7 diperoleh nilai terendah pada unsur U1, U5 dan U8 sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 85,74 termasuk dalam kategori kinerja BAIK.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY untuk jenis layanan Teknis Pra Bencana

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Teknis Pra Bencana dilakukan kepada 85 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 5 September sd 4 Oktober 2019

Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Teknis Pra Bencana

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	2	4
2	3	3	2	4	3	3	3	2	3
3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	2	4	3	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	4	3	3	4	4	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	4	4	4	3	3	3	4	4
18	3	3	3	3	4	3	4	4	3
19	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	4	3	4	4
21	4	3	4	4	4	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	3	3	4	4	4	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	4	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	4	4	4	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33	3	3	2	4	3	2	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	3	4	3	4	3	4	4	3	4
37	3	3	3	4	3	3	4	3	3
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	3	3	3	2	4
42	4	3	3	3	3	4	4	2	3
43	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	4	3	4	4	4	3	4	3	4
45	3	3	3	2	2	3	3	3	4
46	3	4	3	3	4	4	3	4	3
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	4	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	4	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	2	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	3	3	3	4	3	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	4	3	4	3	3	3	4	3
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4
62	3	3	3	4	4	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	4	4	3	4	3	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
85	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
Nilai Per Unsur	268	264	261	310	269	267	268	264	316	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.15	3.11	3.07	3.65	3.16	3.14	3.15	3.11	3.72	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.35	0.34	0.34	0.40	0.35	0.35	0.35	0.34	0.41	3.22
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Teknis Pra Bencana									80.46	

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana

- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN : Teknis Pra Bencana	80,46
---	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,9

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur U3, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9. Nilai IKM pada jenis layanan Teknis Pra Bencana sebesar 80,46 termasuk dalam kategori kinerja BAIK

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY untuk jenis layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana dilakukan kepada 79 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 5 September sd 4 Oktober 2019

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana

No. Resp	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	3	4	3	4	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	1	3	4	3	3	3	3	3
10	3	4	3	4	3	3	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	3	2	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	3	4	3	2	3	4	4	3	4
15	3	3	3	4	2	3	4	2	4
16	3	3	3	4	3	4	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	4	4	3
18	3	3	3	3	3	3	4	4	3
19	4	3	4	4	3	3	3	4	3

No. Resp	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3
21	3	3	3	4	3	3	3	3	1
22	3	4	3	4	3	4	4	3	3
23	4	3	3	4	3	4	3	3	1
24	3	4	3	4	3	3	4	3	3
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	4	2	4
27	3	3	3	4	3	3	3	2	3
28	3	4	3	4	3	4	3	4	3
29	3	3	4	3	4	4	4	4	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	4	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	4	3	4
33	3	4	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	2	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	4	4	4	4	4	3	4
39	4	3	3	4	3	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	1
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	4	3	4	3	4	4
43	3	3	3	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	2	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	2	3	3	3	3	4
53	3	3	3	2	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	3	4	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4

No. Resp	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
64	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	3	4	3	3	4	3	3	3	
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
68	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
69	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
70	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
71	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
72	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
75	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
76	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
77	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
79	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
Nilai Per Unsur	255	253	247	291	247	261	266	246	280	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.23	3.20	3.13	3.68	3.13	3.30	3.37	3.11	3.54	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.36	0.35	0.34	0.41	0.34	0.36	0.37	0.34	0.39	3.27
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Teknis Tanggap Darurat Bencana									81.66	

Keterangan :

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuisioner yang terisi

- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : Teknis Tanggap Darurat Bencana	81,66
--	--------------

U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur U8, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9. Nilai IKM pada jenis layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana sebesar 81,66 termasuk dalam kategori kinerja BAIK

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY untuk jenis layanan Teknis Pasca Bencana

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Teknis Pasca Bencana dilakukan kepada 21 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan tanggal 5 September sd 4 Oktober 2019.

Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Teknis Pasca Bencana

No. Resp	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	2	4	3	3	3	3	4
2	3	3	2	4	3	4	3	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	1	4	3	4	3	3	4
6	3	3	3	4	2	3	3	2	3
7	3	2	2	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	4	3	3	2	4
9	3	3	3	4	3	3	3	1	4
10	3	3	3	4	3	3	4	1	4

11	3	3	3	4	3	3	4	1	4	
12	3	3	3	4	3	3	4	1	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
No. Resp	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
16	4	3	2	4	3	2	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
21	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
Nilai Per Unsur	67	66	61	84	66	67	69	54	81	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.19	3.14	2.90	4.00	3.14	3.19	3.29	2.57	3.86	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.35	0.35	0.32	0.44	0.35	0.35	0.36	0.28	0.42	3.22
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Teknis Pasca Bencana										80.54

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana

- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuisioner yang terisi

- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM UNIT PELAYANAN : Teknis Pasca Bencana	80,54
--	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Pada tabel 2.10 diperoleh nilai terendah pada unsur U8, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U4. Nilai IKM pada jenis layanan Teknis Pasca Bencana sebesar 81,66 termasuk dalam kategori kinerja BAIK

Tabel 2.11 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Layanan Teknis Pra Bencana	3,15	3,11	3,07	3,65	3,16	3,14	3,15	3,11	3,72	
2. Layanan Teknis Pasca Bencana	3,19	3,14	2,90	4,00	3,14	3,19	3,29	2,57	3,86	
3. Layanan Informasi Publik	3,27	3,27	3,27	3,80	3,33	3,20	3,20	3,33	3,80	
4. Layanan Teknis Tanggap darurat bencana dan Logistik	3,23	3,20	3,13	3,68	3,13	3,30	3,37	3,11	3,54	
5. Pelayanan Pengaduan	3,24	3,35	3,41	3,82	3,24	3,47	3,53	3,24	3,88	
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,21	3,21	3,16	3,79	3,20	3,26	3,31	3,07	3,76	

NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,35	0,35	0,35	0,42	0,35	0,36	0,36	0,34	0,41	3,30
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Unit Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY										82,44

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan
- NRR Unit Layanan = Nilai Rata-rata unit layanan
- NRR tertimbang Unit Layanan = NRR Unit Layanan x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN	:	82,44
---------------------------	----------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 2.11 Nilai IKM Unit Layanan

NO.	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0.35	80,37
2	Prosedur	0.35	80.35
3	Waktu Pelayanan	0.35	78.90
4	Biaya/Tarif	0.42	94.77
5	Produk Layanan	0.35	80.01
6	Kompetensi Pelaksanaan	0.36	81.53
7	Perilaku Pelaksana	0.36	82.68
8	Sarana Prasarana	0.34	76.80
9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	0.41	94.01
Jumlah Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Jenis Pelayanan		3.30	
Nilai NRR Setelah Konversi		82.44	

IKM Unit Pelayanan	82.44
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 2.11 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 76.80 sampai 94.77. Nilai terendah terdapat pada unsur Sarana Prasarana sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 82.44 termasuk dalam kategori kinerja BAIK.

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

3.1. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 217 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY sebesar 82,44 pada kategori BAIK (pada nilai internal konversi 76,61 – 88,30). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	80,37	Baik	5
2	Prosedur	80.35	Baik	6
3	Waktu Pelayanan	78.90	Baik	8
4	Biaya/Tarif	94.77	Sangat Baik	1
5	Produk Layanan	80.01	Baik	7
6	Kompetensi Pelaksanaan	81.53	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	82.68	Baik	3
8	Sarana Prasarana	76.80	Baik	9
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.01	Sangat Baik	2

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80.37 kategori baik dengan peringkat kelima.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80.35 kategori baik dengan peringkat keenam.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori baik.

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 78.90 kategori baik dengan peringkat delapan.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori baik.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94.77 kategori sangat baik dengan peringkat pertama.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80.01 kategori baik dengan peringkat ketujuh.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori baik.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81.53 kategori baik dengan peringkat keempat.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82.68 kategori baik dengan peringkat ketiga.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik.

H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 76.80 kategori baik dengan peringkat kesembilan.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori baik.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 94.01 kategori baik dengan peringkat kedua.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori baik.

3.2. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah sarana prasarana sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur Kegiatan Pengadaan peralatan dan Peralatan Program Pengelolaan Kedaruratan dan Logistik Bencana Kegiatan Pengelolaan Peralatan PB		■	■		Kasubag Umum Kasubag Peralatan
2	Waktu pelayanan	Program Peningkatan Kapasitas Sumberdaya					Kasubag Umum

		Aparatur Kegiatan Pendidikan Dan Pelatihan Formal		■			
--	--	---	--	---	--	--	--

3.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY bahwa pada tanggal 5 September s.d. 11 Oktober 2019 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.
1	05/09/2019	Pelayanan yang diterima kurang maksimal, dikarenakan penerbitan KTP waktunya masih lama, tidak langsung jadi. Alangkah baiknya kalau disatu pintu.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
2	05/09/2019	Pelayanan sangat baik dan cepat, mohon agar pelayanan persalinan, pelayanan konsultasi di gratiskan.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
3	05/09/2019	Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara pengaduan yang tepat, masih kurang informasi yang cukup.	Sosialisasi akan lebih ditingkatkan	
4	05/09/2019	Semoga kedepannya pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi.	-	
5	05/09/2019	Tetap melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	-	
6	05/09/2019	Pelayanan sudah cukup mohon untuk lebih ditingkatkan agar terdapat pelayanan yang memuaskan.	-	
7	05/09/2019	Tingkatkan pelayanan ke arah yang lebih baik.	-	
8	05/09/2019	Pelayanan yang berjalan selama ini masih dapat ditingkatkan Pemberi pelayanan selama ini dapat dilanjutkan.	-	

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.
9	05/09/2019	<ul style="list-style-type: none"> Mohon pendampingan untuk desa-desa agar senantiasa siap dalam menangani bencana, harapan semua desa di Gunung Kidul menjadi Desa Tangguh Bencana. Memasyarakatkan pengetahuan kebencanaan. 	-	
10	05/09/2019	Kami harap pelayanan lebih ditingkatkan lagi	-	
11	05/09/2019	Saya sebagai anggota BPBD siap membantu warga masyarakat yang kena musibah atau yang kena bencana.	-	
12	05/09/2019	Perlu ditingkatkan sosialisasi.	-	
13	04/09/2019	Sosialisasi perlu dilanjutkan ketingkat bawah Tingkat Padukuhan kalau perlu ke tingkat RT.	-	
14	04/09/2019	Semua petugas BPBD harus sepemahaman satu komando tidak bertindak dan atau memberikan info yang berbeda-beda.	-	
15	04/09/2019	Sebenarnya sudah cukup baik untuk penanganannya, tetapi untuk pencegahan/sosialisasi ke warga belum maksimal. Semoga setelah sosialisasi ke pemerintahan desa bisa tertransfer ke warga masing-masing desa tersebut.	-	
16	04/09/2019	Gunung Kidul sangat rentan terjadi bencana banjir tanah longsor, gempa, kekeringan, tsunami dll. Untuk itu penyuluhan kesiapsiagaan penanggulangan secara rutin sangat diperlukan sehingga bisa menjadi desa tangguh bencana dan bisa menyusun renkon lebih baik. Pemberian stimulan ke Desa Tangguh Bencana (Destana) sehingga menjadi organisasi yang lebih aktif dan siaga.	-	

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.
17	04/09/2019	Kegiatan ini sudah sangat bagus. Harapan program sosialisasi atau program yang lain perlu juga disosialisasikan (dilanjutkan).	-	
18	04/09/2019	Frekuensi sosialisasi agar ditingkatkan.	-	
19	04/09/2019	Kurang tepat waktu ketika pengambilan gambar di pelayanan, entah karena petugasnya yang belum ada atau karena peralatan yang tidak berfungsi baik. Karena saya lihat ada dua kamera tetapi hanya satu yang difungsikan sehingga antriannya jadi lama.	-	
20	04/09/2019	Semoga pelayanan BPBD bisa bermanfaat untuk masyarakat dan semakin meningkatkan kinerja.	-	
21	04/09/2019	Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi melebihi sebelum-sebelumnya.	-	
22	04/09/2019	Semoga kedepannya lebih baik dalam mengelola pendapat tentang penanganan pengaduan dan cekatan dalam memberi informasi.	-	
23	09/09/2019	Tambahan semen dan pasir untuk lantai.	-	
24	02/09/2019	Bantuan pemasangan listrik PLN.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
25	03/09/2019	Tambahan bantuan semen dan pasir buat plesteran.	-	
26	06/09/2019	Mohon kepada bapak dibantu listrik, air minum, jalan dan keramik.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
27	09/09/2019	Kami dari anggota (kelompok) Destana di Desa/Kelurahan Srihardono mengucapkan banyak terima kasih kepada TAGANA dan BPBD DIY atas partisipasinya.	-	
No.	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.

Responden				
28	04/09/2019	Petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan sudah baik dan perlu di tingkatkan lagi.	-	
29	04/09/2019	Saya sangat berharap kegiatan seperti ini bisa dilaksanakan lebih sering lagi, mengingat daerah pundong adalah daerah yang rawan akan bencana. Kami sangat menyambut baik kegiatan ini, semoga berlanjut dengan pelatihan kebencanaan yang lain.	-	
30	04/09/2019	Banyak manfaat buat kami yang belum tahu memasak yangh benar.	-	
31	04/09/2019	Diadakan pelatihan tiap tahun.	-	
32	04/09/2019	Bagus sering-sering dilakukan agar bisa cepat tanggap terhadap bencana.	-	
33	04/09/2019	Cukup Memuaskan.	-	
34	04/09/2019	Mohon dilakukan pelatihan secara rutin dan berkelanjutan.	-	
35	04/09/2019	Sangat bermanfaat bagi kami dan untuk kami tularkan kepada yang alin dari hasil pelajaran ini. Semangat dan siap tanggap tangguh untuk menghadapi bencana.	-	
36	04/09/2019	Untuk penataan alat dapur lebih di perhatikan lagi supaya rapi.	-	
37	04/09/2019	Mohon diadakan sosialisasi/pelatihan lagi biar tambah kompak.	-	
38	25/09/2019	Kompor di atas mobil box kurang besar nyalanya.	-	
39	25/09/2019	Niati semua aktivitas sebagai ibadah.	-	
40	25/09/2019	Pelayanan sudah bagus.	-	
41	25/09/2019	Bagus, tapi lebih banyak belajar lagi.	-	

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.
42	25/09/2019	Perlu dilengkapi peralatan yang kurang/tempat sampah, masih ada peralatan yang tidak komplit seperti kurang/tidak ada tutup.	-	
43	25/09/2019	Hal yang kurang perlu dilengkapi.	-	
44		Perlu penambahan alat yang belum ada.	-	
45	25/09/2019	Sangat mendukung untuk kemajuan bersama.	-	
46		Perlu adanya pelatihan yang maksimal lagi.	-	
47	25/09/2019	Lebih dioptimalkan dan ditambahi sarana dan prasarana kegiatan.	-	
48	25/09/2019	Mohon pelayanan dioptimalkan.	-	
49	25/09/2019	Sangat bagus.	-	
50	25/09/2019	Bagus, agar terus ditingkatkan.	-	
51	09/09/2019	Lebih meningkatkan simulasi ke masyarakat yang lebih baik, sering-sering melakukan simulasi ke sekolah kami.	-	
52	09/09/2019	Sudah bagus.	-	
53	09/09/2019	Lebih meningkatkan simulasi ke masyarakat lagi.	-	
54	09/09/2019	Sering-sering berlatih di sekolah SMK N 2 Gedangsari.	-	
55	09/09/2019	Sering-sering melakukan simulasi ke sekolah kami.	-	
56	09/09/2019	Sering-sering ke SMK N 2 Gedangsari agar dapat snack dan makanan.	-	
57	09/09/2019	Sering-sering ke SMK N 2 Gedangsari.	-	
58	09/09/2019	Sering mengadakan simulasi di sekolah kami.	-	
No.	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.

Responden				
59	09/09/2019	Sering-sering memberikan pengetahuan tentang penanggulangan bencana di sekolah kami, membawa tim PB di sekolah kami.	-	

3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2018

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2018 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2018 Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Produk Layanan	Pemenuhan kelengkapan ruang laktasi	
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan pengaduan secara fast respon	

BAB 4

Penutup

1.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY sebesar 82,44 dan berada pada kategori BAIK. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori baik.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori baik.
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori baik.
4. Biaya/Tarif berada pada kategori sangat baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori baik.
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori baik.
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori baik.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori baik.
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori sangat baik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur biaya/tariff dan kepuasan responden paling rendah pada unsur sarana dan prasarana.

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Perlu perbaikan sarana prasarana untuk mendukung kegiatan Penanggulangan Bencana agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lebih baik dan masyarakat juga merasakan pelayanan yang lebih baik
2. Perlu ditingkatkan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan agar dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah disusun/direncanakan.
3. Perlu koordinasi yang baik dalam persiapan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar dan baik serta masyarakat dapat merasakan manfaat dari kegiatan Penanggulangan Bencana
4. Perlu pelatihan bagi aparat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY untuk meningkatkan kapasitas aparat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisoner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat