TAHUN 2022

LAPORAN
SURVEI 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 2022 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, September 2022
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 6

2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA 7

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 19

3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT 21

BAB 4. PENUTUP

4.1. KESIMPULAN 25

4.2. SARAN/REKOMENDASI 25

LAMPIRAN -LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 5
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, NilaiInterval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan..... 6
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 7
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 7
Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama 8
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 11
Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Teknis Pra Bencana 13
Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Teknis Tanggap Darurat 14
Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Teknis Pasca Bencana 16
Tabel 2.11 Nilai IKM Unit Layanan 17
Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY 19
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah 21
Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY 24

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 aparatur 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 2022 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 065/01639 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY pada tanggal 24 Maret 2022 dengan jenis layanan sebanyak 5 (lima) yaitu:

1. Layanan Informasi Publik
2. Layanan Pengaduan
3. Layanan Teknis Pra Bencana
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 2022 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 kuisoner (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 (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun).

BAB 2

Pelaksanaan Survei

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Apabila dilaksanakan secara swakelola, Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY Nomor 065/01733 Tahun 2022 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah	:	Kepala Pelaksana BPBD DIY
Ketua	:	Sekretaris BPBD DIY
Sekretaris	:	Kasubag Program
Anggota	:	Kabid Logistik dan Peralatan Kabid Pencegahan dan Kesiapsiagaan Kabid Penanganan Darurat Kasubag Umum Kasubid RR Sosial Ekonomi Pasca Bencana

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 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 berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 13 Agustus s.d. 13 September 2022 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 Pelaksaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY menggunakan alat bantu kuisoner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektornik (internet/ E-Survei).

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 :

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

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:

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

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

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

Untuk memperoleh 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 kuisoner 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	72	54,54
2	Perempuan	35	26,53
3	Tidak mengisi data	25	18,93
Jumlah		132	100

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 72 respoden dari total 132 responden dengan presentase sebesar 54,54%. Sedangkan sisanya sebesar 35 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 26,53% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 18,93%.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA	25	18,93
4	D3	31	23,48
5	S1	63	47,72
6	S2	-	-
7	S3	-	-
8	Tidak Mengisi	13	9,84

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan S1 yang berjumlah 132 responden dari total responden 257 orang dengan presentase 51,36%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SMA yang berjumlah 45 orang dengan presentase 17,51%.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	58	43,93
2	TNI	11	8,33
3	POLRI	10	7,57
4	SWASTA	13	9,84
5	WIRAUSAHA	9	6,81
6	LAINNYA	15	11,36
7	Tidak Mengisi	13	9,84

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan PNS yang berjumlah 147 responden dari total responden 257 orang dengan presentase 57,20%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan SWASTA yang berjumlah 10 orang dengan presentase 3,89%

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 39 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektornik (internet/ E-Survei yang diselenggarakan tanggal 13 Agustus s.d. 13 September 2022.

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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	
5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
6	3	4	4	4	4	3	3	2	2	
7	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
8	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
9	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
11	3	2	3	3	3	3	4	4	3	
12	4	3	3	4	3	3	4	4	2	
13	4	3	4	3	4	3	4	3	2	
14	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
16	3	4	3	3	4	4	3	3	2	
17	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
18	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
19	4	4	3	3	4	3	3	2	3	
20	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
Nilai Per Unsur	72	68	67	68	67	64	69	63	54	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,60	3,40	3,35	3,40	3,35	3,20	3,45	3,15	2,70	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,40	0,37	0,37	0,37	0,37	0,35	0,38	0,35	0,30	3,26
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Informasi Publik										**81,40**

Keterangan :

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

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

IKM JENIS PELAYANAN :	81,40

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur U9, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U1 Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 83,98 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 informasi publik dilakukan kepada 32 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektornik (internet/ E-Survei yang diselenggarakan tanggal 13 Agustus s.d. 13 September 2022.

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	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
5	4	3	4	4	3	3	4	3	3	
6	3	4	3	4	2	2	3	4	2	
7	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
8	4	3	2	3	3	3	3	4	3	
9	3	4	4	4	4	4	3	3	4	
10	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
11	2	4	4	4	4	4	4	3	3	
12	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
13	4	4	3	4	3	3	3	4	2	
14	3	3	4	4	3	2	3	2	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
Nilai Per Unsur	53	51	53	55	47	46	51	49	44	
Nilai Rata-rata/NRR	3,53	3,40	3,53	3,67	3,13	3,07	3,40	3,27	2,93	
NRR Tertimbang Per Unsur	0,39	0,37	0,39	0,40	0,34	0,34	0,37	0,36	0,32	**3,29**
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Pengaduan										**82,32**

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif

- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	**82,32**

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 – 64,9

Pada tabel 2.7 diperoleh nilai terendah pada unsur U8, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U4 Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 80,95 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 51 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektornik (internet/ E-Survei) yang diselenggarakan tanggal 13 Agustus s.d. 13 September 2022.

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	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
6	3	2	4	3	3	4	3	4	3	
7	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
8	4	3	2	4	4	4	3	3	4	
9	4	2	3	4	2	3	4	4	3	
10	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
11	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
12	2	4	4	4	3	4	4	3	4	
13	4	3	2	4	4	4	4	3	3	
14	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
15	4	3	2	2	3	4	3	3	4	
16	3	4	3	4	4	3	3	4	4	
17	4	3	2	2	4	3	4	4	3	
18	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
19	4	3	3	2	4	4	4	3	3	
20	3	2	4	3	3	3	4	3	4	
21	4	3	4	2	3	3	3	3	3	
22	4	2	4	3	3	3	4	3	4	
23	3	2	2	4	3	3	4	4	3	
Nilai Per Unsur	82	68	72	76	78	79	83	79	83	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,57	2,96	3,13	3,30	3,39	3,43	3,61	3,43	3,61	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan	0,39	0,33	0,34	0,36	0,37	0,38	0,40	0,38	0,40	**3,35**

dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang										
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Teknis Pra Bencana										**83,70**

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 kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	**83,70**

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 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur U6, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9 Nilai IKM pada jenis layanan Teknis Pra Bencana sebesar 81,10 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Unit Pelayanan Teknis Tanggap Darurat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY adalah sebagai berikut :

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Teknis Tanggap Darurat

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	2	4	4	3	3	4	3	
2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
6	4	2	4	3	4	3	3	4	3	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
9	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
10	3	2	4	3	3	4	3	4	3	
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
Nilai Per Unsur	41	36	36	38	39	38	36	42	39	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,73	3,27	3,27	3,45	3,55	3,45	3,27	3,82	3,55	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,41	0,36	0,36	0,38	0,39	0,38	0,36	0,42	0,39	**3,45**
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Teknis Tanggap Darurat Bencana										**86,25**

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanae
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif

- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisoner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM UNIT PELAYANAN	**86,25**

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 U7 Nilai IKM pada jenis layanan Teknis Tanggap Darurat sebesar 92,81 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Unit Pelayanan Teknis Pasca Bencana Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY adalah sebagai berikut :

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	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	
3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	
5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	
6	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
7	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	4	4	2	4	3	3	3	
9	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
10	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
11	4	3	2	4	4	3	3	4	4	
12	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	3	4	4	3	1	
14	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
15	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
16	4	2	4	3	4	3	3	4	4	
17	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
19	4	4	3	3	4	3	3	4	4	

20	3	2	4	3	3	4	3	3	3	
Nilai Per Unsur	74	65	68	71	69	72	67	73	69	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,70	3,25	3,40	3,55	3,45	3,60	3,35	3,65	3,45	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,41	0,36	0,37	0,39	0,38	0,40	0,37	0,40	0,38	3,45
Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Jenis Pelayanan Teknis Pasca Bencana										**86,35**

Pada tabel 2.10 diperoleh nilai terendah pada unsur U3 dan U8, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9 Nilai IKM pada jenis layanan Teknis Pasca Bencana sebesar 81,01 termasuk dalam kategori kinerja Baik.

Keterangan :

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

IKM UNIT PELAYANAN	**86,35**

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

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

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	0,40	90,63
2	Prosedur	0,36	81,40
3	Waktu Pelayanan	0,37	83,43
4	Biaya/Tarif	0,38	86,88
5	Produk Layanan	0,37	84,35
6	Kompetensi Pelaksanaan	0,37	83,78
7	Perilaku Pelaksana	0,38	85,41
8	Sarana Prasarana	0,38	86,60
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,36	81,19
Jumlah Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Jenis Pelayanan		3,36	
Nilai NRR Setelah Konversi		84,00	

IKM Unit Pelayanan	84,00
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 2.11 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 81,19 sampai 90,63. Nilai terendah terdapat pada unsur U9 sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 83,97 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik (A).

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

1.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 165 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY sebesar 83,97 pada kategori Baik (pada nilai internal konversi 76,61 – 88,30). Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarkat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

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

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	90,63	Sangat Baik	1
2	Prosedur	81,40	Baik	8
3	Waktu Pelayanan	83,43	Baik	7
4	Biaya/ Tarif	86,88	Baik	2
5	Produk spesifikasi jenis layanan	84,35	Baik	5
6	Kompetensi Pelaksana	83,78	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	85,41	Baik	4
8	Sarana Prasarana	86,60	Baik	3
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81,19	Baik	9
	Rata-rata	**84,81**		

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

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 90,63 kategori Sangat Baik dengan peringkat 1.

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

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 81,40 berada pada interval 76,61 – 88,30 kategori Baik dengan peringkat 8.

C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dihitung sejak persyaratan masuk sampai menjadi dokumen/surat izin yang diminta. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 83,43 berada pada interval 76,61 – 88,30 kategori Baik.

D. Biaya/Tarif

Tarif layanan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna jasa u yang telah ditetapkan secara resmi dalam peraturan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,88 berada pada interval 88,31 - 100,00 kategori Baik.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan, dapat berupa jasa maupun dokumen. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 84,35 berada pada 76,61 – 88,30 kategori Baik.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan standar kemampuan yang dimiliki oleh para petugas yang memberikan layanan baik secara langsung mapun tidak. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 83,78 pada interval 76,61 – 88,30 kategori Baik.

G. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 85,41 berada pada interval 76,61 – 88,30 Kategori Baik.

H. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapaai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

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 81,19 berada pada interval 88,31 - 100,00 kategori Baik.

1.2 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	
	Sarana prasarana	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur Kegiatan Pengadaan Peralatan dan Program Pengelolaan Kedaruratan dan Logistik Bencana Kegiatan Pengelolaan Peralatan PB		[redacted] [redacted]	[redacted] [redacted]		Kasubag Umum Kasubag Peralatan
	Waktu Pelayanan	Program Peningkatan Kapasitas Sumberdaya Aparatur Kegiatan Pendidikan Dan Pelatihan Formal		[redacted]			Kasubag Umum
	Persyaratan						

1.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisoner survei kepuasan masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY bahwa pada tanggal 13 Agustus s.d. 13 September 2022 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	13/08/2022	Sangat mendukung untuk kemajuan	-	
2	13/08/2022	Semoga pelayanan BPBD bisa bermanfaat untuk masyarakat dan semakin meningkatkan kinerja.	-	
3	13/08/2022	Semoga Pelayanan kedepannya bisa lebih baik	Pelayanan akan lebih ditingkatkan	

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.
4	13/08/2022	Masih kurang informasi yang cukup.	Pelayanan akan lebih ditingkatkan	
5	13/08/2022	Diperlukan pengkajian dampak dari bencana cepat, tepat dan akurat.	-	
6	13/08/2022	Kualitas pelayanan di BPBD DIY sudah Baik dan sangat sopan serta ramah.	-	
7	13/08/2022	Petugas dalam memberikan pelayanan pelatihan sudah baik dan perlu di tingkatkan lagi.	Pelayanan akan lebih ditingkatkan	
8	13/08/2022	Diperlukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat	-	
9	13/08/2022	Banyak manfaat buat kami yang belum tahu memasak yang benar.	-	
10	13/08/2022	Diadakan pelatihan tiap tahun.	-	
11	13/08/2022	Bagus sering-sering dilakukan agar bisa cepat tanggap terhadap bencana.	-	
12	13/08/2022	Perlu ditingkatkan sosialisasi.	-	
13	13/08/2022	Perlu kelengkapan instrumen terkini agar kemampuan dan kualitas baik.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
14	15/08/2022	Semoga kedepannya lebih baik dalam mengelola pendapat tentang penanganan pengaduan dan cekatan dalam memberi informasi.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
15		Semua petugas BPBD harus sepemahaman satu komando tidak bertindak dan atau memberikan info yang berbeda-beda.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
16	15/08/2022	Mohon diadakan sosialisasi/pelatihan lagi biar tambah kompak.	Sosialisasi akan lebih ditingkatkan	
17	15/08/2022	Kegiatan ini sudah sangat bagus. Harapan program sosialisasi atau program yang lain perlu juga disosialisasikan (dilanjutkan).	Sosialisasi akan lebih ditingkatkan	
18	15/08/2022	Saya sebagai anggota BPBD siap membantu warga masyarakat yang kena musibah atau yang kena bencana.	-	
19	02/09/2022	Mohon pendampingan untuk desa-desa agar senantiasa siap dalam menangani bencana.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
20	02/09/2022	Tetap semangat untuk Tim BPBD DIY dalam melayani masayarakt.	-	

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.
21	02/09/2022	Kualitas baik personil maupun layanan bisa lebih mumpuni.	-	
22	02/09/2022	Pelayanan sudah cukup mohon untuk lebih ditingkatkan agar terdapat pelayanan yang memuaskan.		
23	02/09/2022	Tetap melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
24	07/09/2022	Ada baiknya kedepannya data bisa dilyani secara online memanfaatkan website BPBD DIY.	Akan disampaikan kepada OPD yang berwenang	
25	07/09/2022	Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara pengaduan yang tepat.	-	
26	07/09/2022	Pemberi pelayanan selama ini dapat dilanjutkan.	-	
27	07/09/2022	Dilanjutkan dan ditingkatkan lagi	-	
28	07/09/2022	Diadakan denah bangunan	-	
29	07/09/2022	Frekuensi sosialisasi agar ditingkatkan.	-	
28	08/09/2022	Cukup Memuaskan.	-	
29	08/09/2022	Mohon dilakukan pelatihan secara rutin dan berkelanjutan.	-	
30	08/09/2022	Sangat bermanfaat bagi kami dan untuk kami tularkan kepada yang lain dari hasil pelajaran ini.	-	
31	08/09/2022	Pelayanan terhadap masyareakat sudah baik.	-	
32	08/09/2022	Pelayanan yang berjalan selama ini masih dapat ditingkatkan	-	
33	08/09/2022	Semangat dan siap tanggap tangguh untuk menghadapi bencana.	-	
34	08/09/2022	Niati semua aktivitas sebagai ibadah.	-	
35	09/09/2022	Pelayanan sudah bagus.	-	
36	09/09/2022	Bagus, tapi lebih banyak belajar lagi.	-	
37	09/09/2022	Pelayanan Cukup baik	-	
38	09/09/2022	Hal yang kurang perlu dilengkapi.	-	
39	10/09/2022	Pelayanan Baik	-	
40		Perlu meluangkan waktu untuk hadir / datang ke kantor dan menjelaskan langsung ke petugas. ersama.	-	
41	10/09/2022	Perlu adanya pelatihan yang maksimal lagi.	-	

1.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2022

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarkat pada Tahun 2022 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2022 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Produk Layanan	Pemenuhan kelengkapan ruang laktasi	Meningkatnya kapasitas kebutuhan kelengkapan ruang laktasi
2	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Penanganan pengaduan secara fast respon	Penanganan pengaduan secara fast respon akan lebih ditingkatkan

BAB 4

Penutup

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 84,00 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 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 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/ Tarif dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Sarana Prasarana.

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Peningkatan Kapasitas SDM dalam Kesiapsiagaan Bencana.
2. Peningkatan Respon penanganan Kedaruratan.
3. Pemulihan Pasca Bencana.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisoner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 1. Contoh Kuisoner

NOMOR ANGKET [ ] Jam Survei [ ] 08.00-12.00 [✓] 13.00-17.00

PEMDA DIY BPBD DIY

INSTRUMEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD)
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Jl. Kenari 14 A, UH-Yogyakarta 55166 | Telp. (0274) 555836 | Fax. (0274) 554206 | Website bpbd.jogjaprov.go.id | Email. bpbd.jogjaprov.go.id

Unit Pelayanan : BPBD DIY | **Bidang** : [ ] **Sekretariat** [ ] **PK** [ ] **PD** [ ] **LP** [ ] **RR** [ ] **MC** [ ] **TRC** [ ] **PUSDALOPS**

Nama Pencacah: [ ] **NIP** : [ ]

1. Tujuan survey ini adalah memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang bermanfaat bagi pemerintah atau masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya pajak atau politik.

Data Responden

Umur : 28 Tahun **Jenis Kelamin:** [✓] Laki-laki [ ] Perempuan

Penidikan : [ ] SD/MI [ ] SMP/MTs [ ] SMA/MA/SMK [ ] D1/D3/D4 [✓] S-1 [ ] S-2 [ ] S-3>

Pekerjaan : [ ] PNS [ ] TNI/Polri [ ] Wiraswasta [ ] Swasta [✓] Pelajar/Mahasiswa [ ] Lainya

Jenis Pelayanan: [✓] Layanan Informasi Publik [ ] Layanan Teknis Pasca Bencana
[ ] Layanan Pengaduan [ ] Layanan Teknis Rehabilitasi & Rekonstruksi
[ ] Layanan Teknis Pra Bencana [ ] Kunjungan Kerja dan pendidikan
[ ] Layanan TeknisTanggap Darurat [ ] Kerja sama kegiatan dan Maganang

Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan

1.	03	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	*01 Tidak Sesuai*	*02 Kurang Sesuai*	*(03) Sesuai* / *04 Sangat Sesuai*
2.	03	Kemudahan prosedur pelayanan di BPBD DIY?	*01 Tidak Mudah*	*02 Kurang Mudah*	*(03) Mudah* / *04 Sangat Mudah*
3.	03	Waktu pelayanan di BPBD DIY?	*01 Tidak Cepat*	*02 Kurang Cepat*	*(03) Cepat* / *04 Sangat Cepat*
4.	04	Bagaimana kewajaran tarif/biaya pelananan di BPBD DIY?	*01 Sangat Mahal*	*02 Cukup Murah*	*03 Murah* / *(04) Gratis*
5.	03	Kesesuian produk/hasil layanan dengan standar pelayanan?	*01 Tidak Sesuai*	*02 Kadang Sesuai*	*(03) Sesuai* / *04 Selalu Sesuai*
6.	04	Kemampuan, pengetahuan, keterampilan, keahlian petugas dalam melayani?	*01 Tidak Kompteten*	*02 Kurang Kompteten*	*03 Kompteten* / *(04) Sangat Kompteten*
7.	04	Sikap, Kesopanan dan Keramahan Petugas?	*01 Tidak Sopan&Ramah*	*02 Kurang Sopan&Ramah*	*03 Sopan&Ramah* / *(04) Sangat Sopan&Ramah*
8.	03	Bagaimana Kualitas Sarana dan Prasarana?	*01 Buruk*	*02 Cukup*	*(03) Baik* / *04 Sangat Baik*
9.	04	Tindak lanjut atas pengaduan, saran, masukan penyelenggaraan layanan publik?	*01 Tidak Ada*	*02 Tidak Berfungsi*	*03 Kurang Maksimal* / *(04) Dikelola dengan Baik*

Keluhan dan Saran Perbaikan

1. Apa kritik dan keluhan anda terhadap kualitas layanan publik di BPBD DIY?

Keluhan terkait layanan Informasi waktu dlm merespon Surat Permohonan Informasi / Surat Ijin Penelitian Agak lama.

2. Apa saran peningkatan kualitas layanan publik bagi Kami?

- Di Sampaikan ~~Diberikan~~ tenggat waktu untuk menjawab / menginformasikan. Surat Perijinan yg masuk ke Sekretariat.

BPBD DIY

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Alamat: Jalan Kenari No. 14a, Yogyakarta, Telp (0274) 555836, Fax (0274) 554206
Website: bpbd.jogjaprov.go.id, Email: bpbd@jogjaprov.go.id, Kode Pos: 55166

KEPUTUSAN
KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : **065/01733**

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
TAHUN ANGGARAN 2021

KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyusunan indeks kepuasan masyarakat perlu diselenggarakan survei kepuasan masyarakat;

b. bahwa agar pelaksanaan survei kepuasan masyarakat berjalan dengan baik, perlu dibentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah tentang Pembetukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Istimewa Yogyakarta (BPBD DIY).

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 24 tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66);

2. Undang-Undang Nomr 24 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 170 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Berita Negara Repuiblik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244)

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

BULAN: SEPTEMBER – OKTOBER TAHUN 2022

NILAI IKM
84,00

RESPONDEN

JUMLAH	:		182	Orang
JENIS KELAMIN	: L	=	72	Orang
	P	=	85	Orang
PENDIDIKAN	: SD	=	0	Orang
	SLTP	=	0	Orang
	SMA	=	25	Orang
	Diploma	=	31	Orang
	S1	=	63	Orang
	S2	=	0	Orang
	S3	=	0	Orang
	Tidak mengisi	=	13	Orang

Periode Survei: September s/d Oktober 2022

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN.

MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT