

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	2
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	5
ANALISIS DATA SKM	5
2.1 Analisis Responden	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	8
2.4 Tren Nilai SKM	10
BAB III	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB IV	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut menjadi penting dan diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta telah menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil SKM ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY . Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan atau instansi pemerintah baik Pemerintah Pusat maupun Daerah;
4. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
5. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil maupun tindak lanjut dan perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner/formulir online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid. 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).

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 2 (dua) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi

penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY berdasarkan periode survei sebelumnya. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan, sehingga didapat jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 205 orang.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 205 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

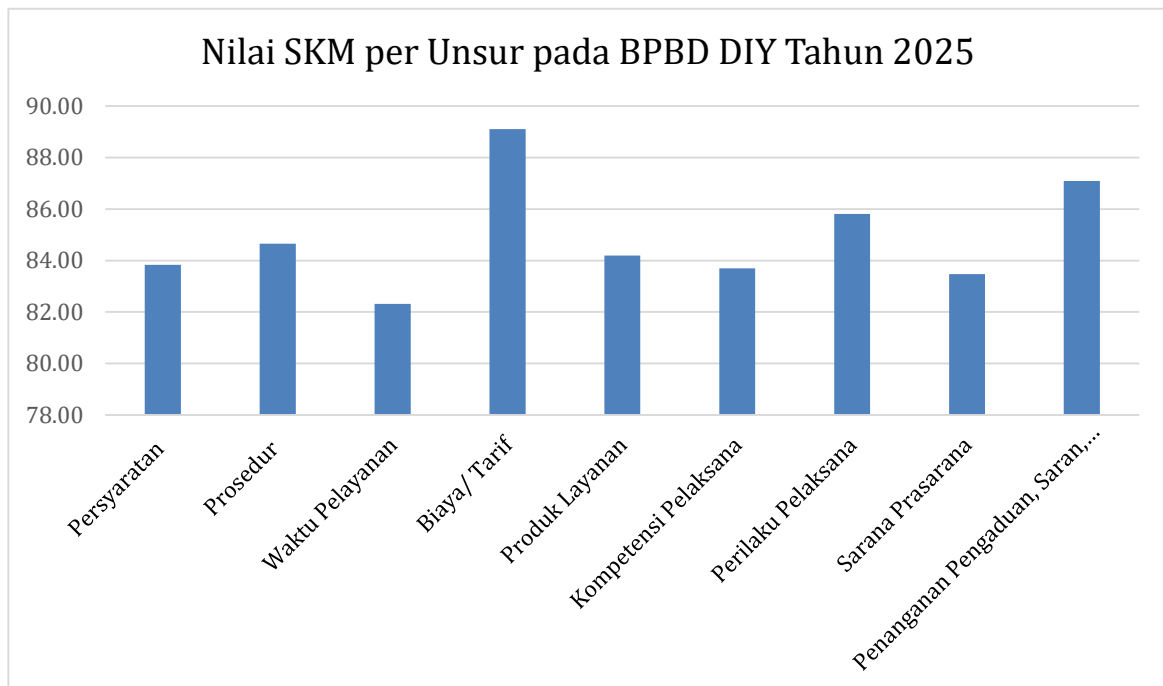
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	112	55%
		Perempuan	93	45%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	3	1%
		SMP/Sederajat	8	4%
		SMA/Sederajat	57	28%
		D1/D2/D3	23	11%
		D4/S1	92	45%
		S2	22	11%
3	Pekerjaan	ASN	85	41%
		TNI	1	0%
		Swasta	14	7%
		Wirausaha	12	6%
		Lainnya	93	45%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Aduan	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Teknis Pra Bencana	19	81.58	82.89	80.26	90.79	80.26	82.89	82.89	84.21	86.84	83.63
2.	Layanan Teknis Pasca Bencana	9	88.89	88.89	86.11	94.44	91.67	86.11	91.67	83.33	88.89	88.89
3.	Layanan Informasi Publik	117	82.50	83.33	85.00	91.67	84.17	85.83	85.83	82.50	89.17	85.56
4.	Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana dan Logistik	41	78.05	78.66	78.66	80.49	78.05	76.83	80.49	80.49	81.10	79.20
5.	Pelayanan Pengaduan	19	88.16	89.47	81.58	88.16	86.84	86.84	88.16	86.84	89.47	87.28
Rerata IKM Per Unsur			83.83	84.65	82.32	89.11	84.20	83.70	85.81	83.47	87.09	84.06

IKM Unit Layanan	84.06
Mutu Unit Layanan	B

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil pengolahan data SKM, dapat diketahui bahwa Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah, yaitu 82.32. Selain itu, sarana dan prasarana serta kompetensi pelaksana pun menjadi unsur pelayanan terendah kedua dan ketiga, yaitu dengan nilai rerata 83,47 dan 83,70.

Berdasarkan rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- *“Pelayanan yang diberikan oleh BPBD DIY sudah sangat bagus sehingga kedepannya dapat selalu dipertahankan.”*
- *“Pelayanan sangat memuaskan, untuk peningkatan kualitas perlu ditambah peralatan yang lebih modern.”*
- *“Layanan yang diberikan BPBD DIY sudah baik, cepat, dan ramah.”*
- *“Ada layanan yang penanganannya kurang cepat responsnya, saran untuk ditingkatkan layanan kepada masyarakat rentan”*
- *“Masukan peningkatan sarana dan prasarana, serta anggaran yang memadai*

untuk tanggap bencana”

- *“Layanan sudah baik, namun masih perlu peningkatan dalam kecepatan pelayanan, akses informasi, respons pengaduan, dan kenyamanan fasilitas agar masyarakat semakin puas.”*
- *“Beberapa belum memahami keseluruhan pelayanan, pegawai agar semakin meningkatkan komptensinya dalam melayani publik”*
- *“Layanan sudah baik, respon agar dipercepat”*
- *“Semoga pelayanan BPBD DIY ke depan makin responsif, informatif, dan inklusif, dengan memperhatikan kebutuhan kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, anak-anak, serta warga di daerah terpencil. Bisa juga diperbanyak edukasi kebencanaan langsung ke masyarakat agar semua lapisan lebih siap dan merasa dilibatkan.”*

Mengacu pada hasil analisis data SKM dan temuan kritik maupun saran untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik, BPBD DIY menyusun rencana tindak lanjut perbaikan. Fokus utama diarahkan pada peningkatan kecepatan respons, perbaikan sarana dan prasarana, serta penguatan kompetensi petugas dalam melayani masyarakat.. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

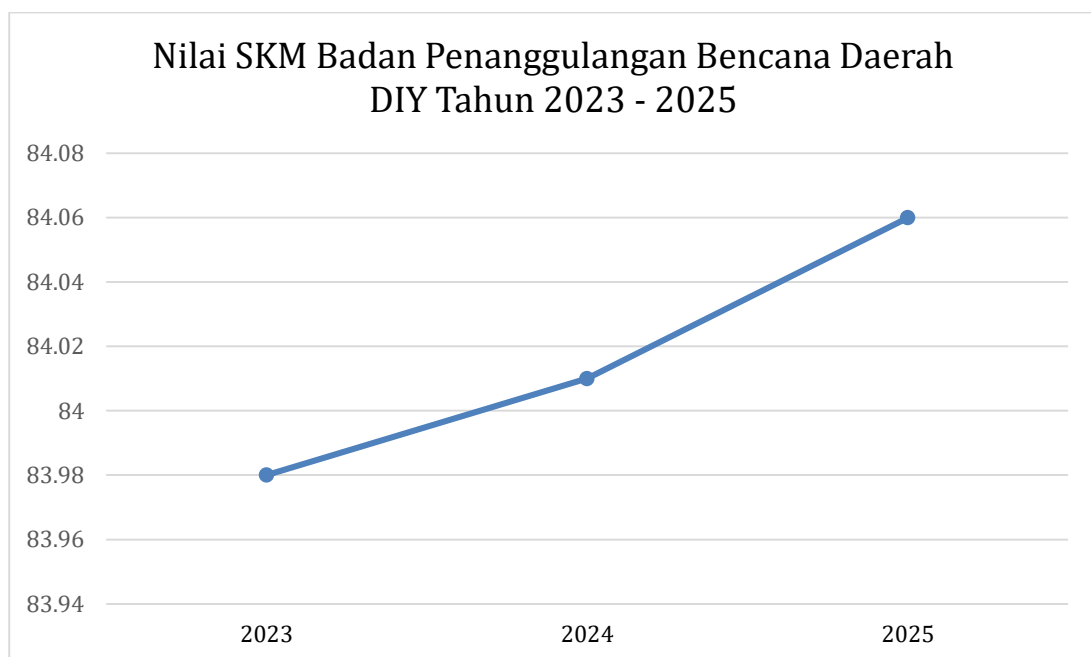
No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Meninjau ulang alur dan standar waktu pelayanan serta mengingatkan petugas untuk mematuhi.	Agustus 2025	Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan perawatan dan perbaikan fasilitas yang rusak atau kurang layak.	September 2025	Bidang Logistik dan Peralatan
3	Kompetensi Pelaksana	Mengadakan pelatihan singkat, arahan, atau pendampingan bagi petugas untuk meningkatkan	Oktober 2025	Sekretariat

		pemahaman terhadap seluruh layanan BPBD DIY dan penerapan prinsip pelayanan prima.		
--	--	--	--	--

2.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala serta memantau perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, diperlukan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) secara periodik dan berkesinambungan. Perkembangan kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat diidentifikasi dari kecenderungan (tren) kepuasan masyarakat dari waktu ke waktu.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY periode 2024 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83,54
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,91
3	Waktu Penyelesaian	84,19
4	Biaya/Tarif	84,36
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,20
6	Kompetensi Pelaksana	85,08
7	Perilaku Pelaksana	87,21
8	Sarana dan Prasarana	84,09
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	85,12
	Rata-rata	84,01

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan	Tanggal/Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut
1	1.1 (Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur)	Sudah	Melakukan koordinasi lintas bidang dan sekretariat untuk upaya melengkapi dan perbaikan sarana dan prasarana		Maret 2024
	1.2 (Pengelolaan Kedaruratan dan Logistik Bencana)	Sudah	Melakukan koordinasi lintas bidang dan sekretariat untuk upaya melengkapi dan perbaikan sarana dan prasarana		Oktober 2024

2	2.1 (Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur)	Sudah	Menindak lanjuti setiap pengaduan masyarakat yang diterima oleh pengelola pengaduan dengan cepat, tepat, tuntas dan ditangani dengan baik.		April 2024
3	3.1 (Persyaratan Pelayanan)	Sudah	Melakukan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala	-	April 2024

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 205 orang mengisi SKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY di tahun 2025. Layanan Informasi Publik menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 117 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DIY secara umum menunjukkan tingkat kualitas pelayanan yang Baik dengan nilai SKM sebesar 84,06 dan menunjukkan tren peningkatan kinerja yang konsisten dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi diperoleh Biaya/Tarif (89,11), diikuti oleh Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (87,09), serta Perilaku Pelaksana (85,81).
- Tiga unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah dan menjadi fokus perbaikan serta penyusunan dan pelaksanaan rencana tindak lanjut (RTL) pada tahun 2025 adalah Waktu Pelayanan (82,32), Sarana dan Prasarana (83,47), serta Kompetensi Pelaksana (83,70).
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya (2024), BPBD DIY telah melaksanakan program-program perbaikan dan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Yogyakarta, Oktober 2025

Kepala Pelaksana BPBD DIY


Drs. NOVIAR RAHMAD, M.Si
NIP. 197011161990031001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Nomor Handphone (Optional)

Your answer

Usia/Umur *

☐ <18

☐ 19-25

☐ 26-30

☐ 31-35

☐ 36-40

☐ 41-45

☐ 46-50

☐ 51-55

☐ >56

☐ Other: _____

BPBD
Daerah Istimewa Yogyakarta

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) - Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY (Tahun 2025)

Survei Kepuasan Masyarakat ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan ke depannya.

Kami sangat mengapresiasi partisipasi anda dalam survei ini. Hasil survei ini digunakan semata-mata untuk peningkatan kualitas pelayanan tanpa menyebarkan identitas responden.

magang.bpbddiy@gmail.com [Switch accounts](#)

Not shared

* Indicates required question

Nama *

Your answer

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

☐ SD

☐ SMP

☐ SMA

☐ D1-D3

☐ D4/S1

☐ S2

☐ S3

☐ Other: _____

Pekerjaan *

☐ PNS

☐ TNI/Polri

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta/Usahawan

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat - BPBD DIY

Mohon diisi sesuai dengan ketentuan

Anda Berasal dari ?
(jika tidak ada dalam opsi, mohon tulis di kolom bawah sendiri) *

- ☐ Sekretariat
- ☐ Pencegahan, Kesiapsiagaan, Rehabilitasi, dan Rekonstruksi
- ☐ Penanganan Darurat
- ☐ Logistik dan Peralatan
- ☐ Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
- ☐ Media Center
- ☐ TRC
- ☐ Pusdalops
- ☐ Relawan
- ☐ Swasta
- ☐ Masyarakat
- ☐ Other: _____

Back

Next

Clear form

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan

Anda akan mengisi 9 (sembilan) pertanyaan untuk tiap bidang layanan yang terdiri dari 5 (lima) kategori yaitu:

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

Pilihan jawaban terdiri dari skala 1, 2, 3, dan 4. Jawaban dengan nilai terendah yaitu 1 (satu) sedangkan jawaban dengan nilai tertinggi yaitu 4 (empat). Bapak/Ibu cukup memilih 1 (satu) jawaban pada setiap nomor pertanyaan.

Choose

Layanan Informasi Publik

Layanan Pengaduan

Layanan Teknis Pra Bencana

Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana

Layanan Teknis Pasca Bencana

Clear form

form owner - Terms of Service - Privacy Policy

Report

Layanan Informasi Publik

Penilaian Kepuasan pada Jenis Pelayanan Informasi Publik *

Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan

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

1

2

3

4

(U1) Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐

☐

☐

☐

Layanan Pengaduan

Penilaian Kepuasan pada Jenis Pelayanan Pengaduan *

Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan

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

1

2

3

4

(U1) Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

☐

☐

☐

☐

(U2) Kemudahan prosedur pelayanan di

☐

☐

☐

☐

Layanan Teknis Pra Bencana

Penilaian Kepuasan pada Jenis Pelayanan Teknis Pra Bencana *

Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan				
1.	☐	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?	01 Tidak Sesuai	02 Kurang Sesuai
2.	☐	Kemudahan prosedur pelayanan di BPBD DIY?	03 Sesuai	04 Sangat Sesuai
3.	☐	Waktu pelayanan di BPBD DIY?	01 Tidak Mudah	02 Kurang Mudah
4.	☐	Bagaimana kewajaran tarif/biaya pelayanan di BPBD DIY?	03 Mudah	04 Sangat Mudah
5.	☐	Kesesuaian produk/hasil layanan dengan standar pelayanan?	01 Tidak Cepat	02 Kurang Cepat
6.	☐	Kemampuan, pengetahuan, keterampilan, keahlian petugas dalam melayani?	03 Cepat	04 Sangat Cepat
7.	☐	Sikap, Kesopanan dan Keramahan Petugas?	01 Tidak Mahal	02 Cukup Murah
8.	☐	Bagaimana Kualitas Sarana dan Prasarana?	03 Murah	04 Gratis
9.	☐	Tindak lanjut atas pengaduan, saran, masukan penyelenggaraan layanan publik?	01 Tidak Sesuai	02 Kadang Sesuai
			03 Sesuai	04 Selalu Sesuai

1 2 3 4

(U1) Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?

☐ ☐ ☐ ☐

(U2) Kemudahan prosedur pelayanan di

☐ ☐ ☐ ☐

Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana

Penilaian Kepuasan pada Jenis Pelayanan Teknis Tanggap Darurat Bencana *

Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan				
1.	☐	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?	01 Tidak Sesuai	02 Kurang Sesuai
2.	☐	Kemudahan prosedur pelayanan di BPBD DIY?	03 Sesuai	04 Sangat Sesuai
3.	☐	Waktu pelayanan di BPBD DIY?	01 Tidak Mudah	02 Kurang Mudah
4.	☐	Bagaimana kewajaran tarif/biaya pelayanan di BPBD DIY?	03 Mudah	04 Sangat Mudah
5.	☐	Kesesuaian produk/hasil layanan dengan standar pelayanan?	01 Tidak Cepat	02 Kurang Cepat
6.	☐	Kemampuan, pengetahuan, keterampilan, keahlian petugas dalam melayani?	03 Cepat	04 Sangat Cepat
7.	☐	Sikap, Kesopanan dan Keramahan Petugas?	01 Tidak Mahal	02 Cukup Murah
8.	☐	Bagaimana Kualitas Sarana dan Prasarana?	03 Murah	04 Gratis
9.	☐	Tindak lanjut atas pengaduan, saran, masukan penyelenggaraan layanan publik?	01 Tidak Sesuai	02 Kadang Sesuai
			03 Sesuai	04 Selalu Sesuai

1 2 3 4

(U1) Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?

☐ ☐ ☐ ☐

(U2) Kemudahan prosedur pelayanan di

☐ ☐ ☐ ☐

Layanan Teknis Pasca Bencana

Penilaian Kepuasan pada Jenis Pelayanan Teknis Pasca Bencana *

Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan				
1.	☐	Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?	01 Tidak Sesuai	02 Kurang Sesuai
2.	☐	Kemudahan prosedur pelayanan di BPBD DIY?	03 Sesuai	04 Sangat Sesuai
3.	☐	Waktu pelayanan di BPBD DIY?	01 Tidak Mudah	02 Kurang Mudah
4.	☐	Bagaimana kewajaran tarif/biaya pelayanan di BPBD DIY?	03 Mudah	04 Sangat Mudah
5.	☐	Kesesuaian produk/hasil layanan dengan standar pelayanan?	01 Tidak Cepat	02 Kurang Cepat
6.	☐	Kemampuan, pengetahuan, keterampilan, keahlian petugas dalam melayani?	03 Cepat	04 Sangat Cepat
7.	☐	Sikap, Kesopanan dan Keramahan Petugas?	01 Tidak Mahal	02 Cukup Murah
8.	☐	Bagaimana Kualitas Sarana dan Prasarana?	03 Murah	04 Gratis
9.	☐	Tindak lanjut atas pengaduan, saran, masukan penyelenggaraan layanan publik?	01 Tidak Sesuai	02 Kadang Sesuai
			03 Sesuai	04 Selalu Sesuai

1 2 3 4

(U1) Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya?

☐ ☐ ☐ ☐

(U2) Kemudahan prosedur pelayanan di

☐ ☐ ☐ ☐

Daerah Istimewa Yogyakarta

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) - Badan Penanggulangan Bencana Daerah DIY (Tahun 2025)

magang.bpbddiy@gmail.com [Switch accounts](#)

Not shared

Masukan Bagi BPBD DIY

Atas kesediaan Bapak/Ibu responden kami ucapkan terima kasih

Apa kritik/keluhan anda terhadap kualitas layanan dari kami ?

Your answer

Apa saran untuk peningkatan kualitas layanan dari kami ?

Your answer

Back

Submit

Clear form

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

