



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan (januari s/d juni tahun 2023).

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,



Setianto Nugroho Aji, SH. M.Si
Pembina Utama Muda – IV/c
NIP. 19671027 199403 1 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.3. Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1. Pelaksana SKM.....	6
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1. Jumlah Responden SKM.....	9
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	12
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	14
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	15
4.3. Tren Nilai SKM.....	16
BAB V KESIMPULAN	18
LAMPIRAN	19
1. Koesioner	19
2. Hasil Pengolahan Daata SKM	32
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	37
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	43

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner Manual dan kuesioner Barcode yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANDan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Administrasi. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu :

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

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

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 51 orang.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	7
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2023	20

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 51 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

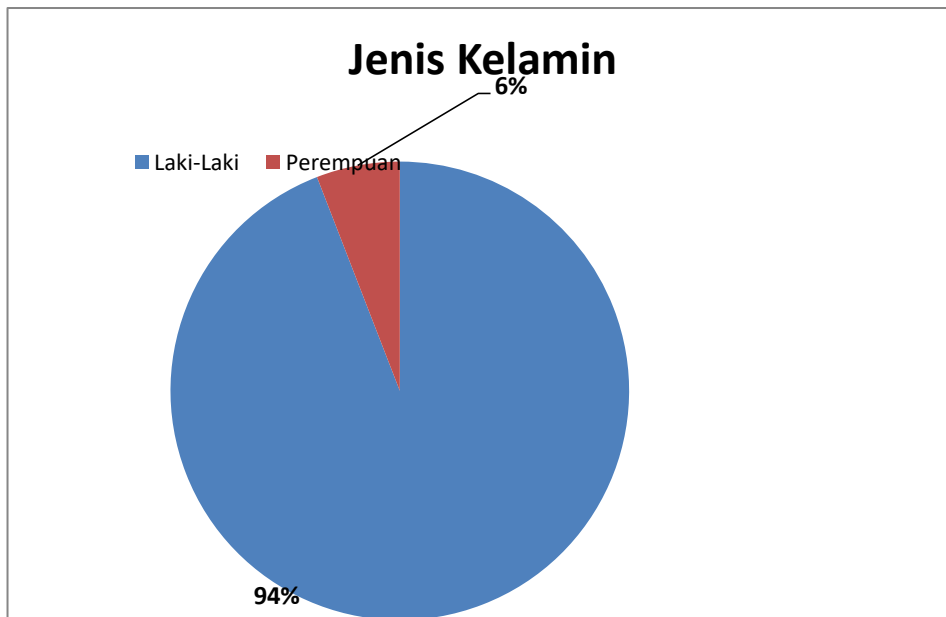
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

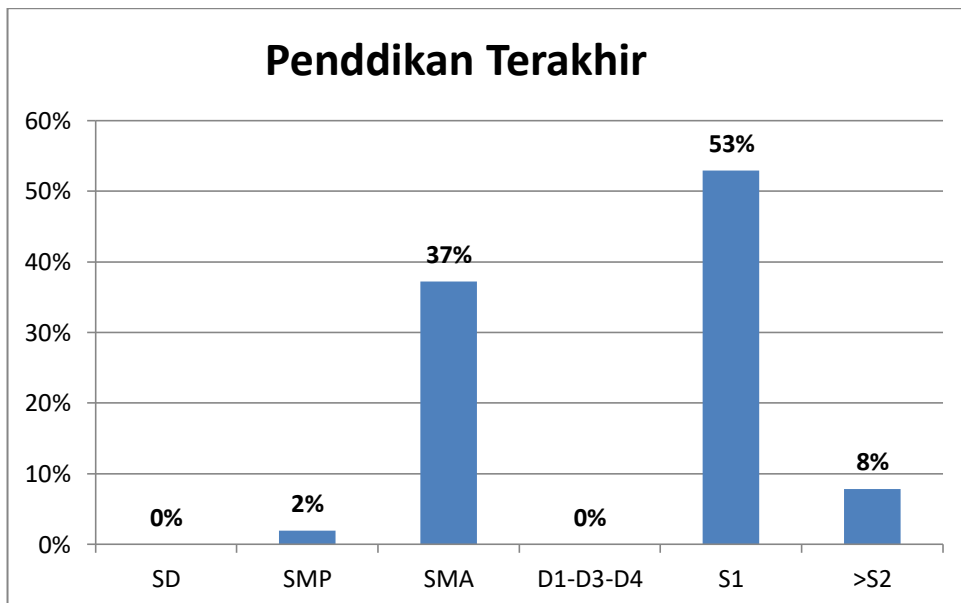
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	48	94
		PEREMPUAN	3	6
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SD	0	0
		SMP	1	2
		SMA	19	37
		D3	0	0
		S1	27	53
		S2	4	8
3	PEKERJAAN	PNS	27	53
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	12	24
		WIRAUSAHA	0	0
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0
		LAIN-LAIN	12	24
4	JENIS LAYANAN	PENGUATAN KAPASITAS KAWASAN BENCANA	5	10
		EVAKUASI KONDISI MEMBAHAYAKAN NYAWA MANUSIA	14	29
		KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN (KARHUTLA)	7	14
		PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM, KEPEGAWAIAN DAN KEUANGAN	1	2
		PERMOHONAN BANTUAN PERSONIL	2	4

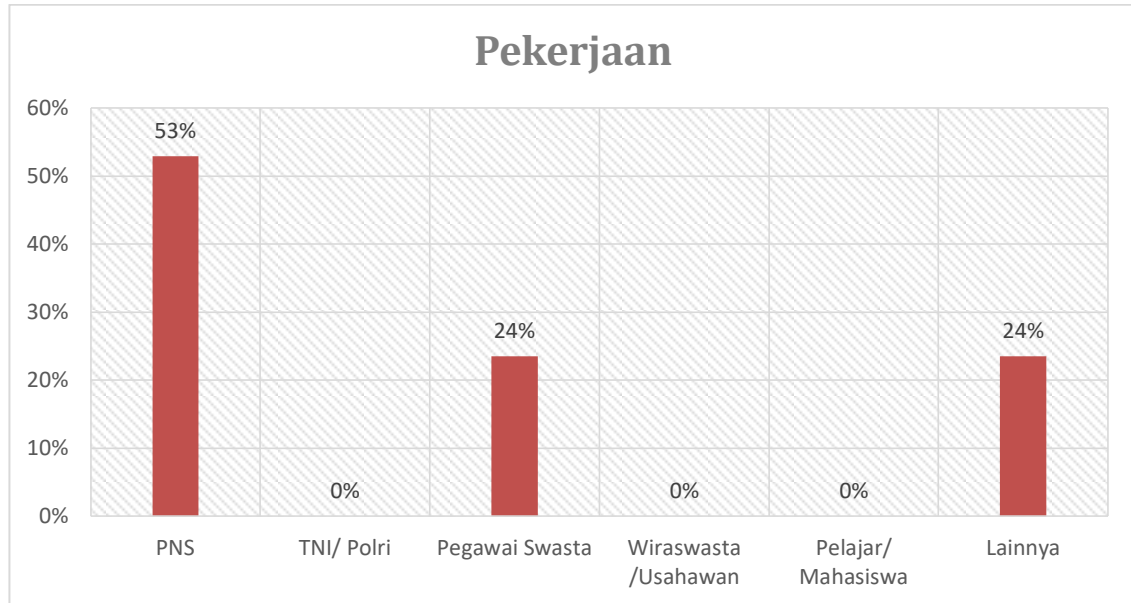
		DISTRIBUSI LOGISTIK	10	20
		PELATIHAN KEGIATAN DAN MITIGASI BENCANA MASYARAKAT PEDULI API (MPA)	8	16
		KEGIATAN PENANGANAN PASCA BENCANA	2	4



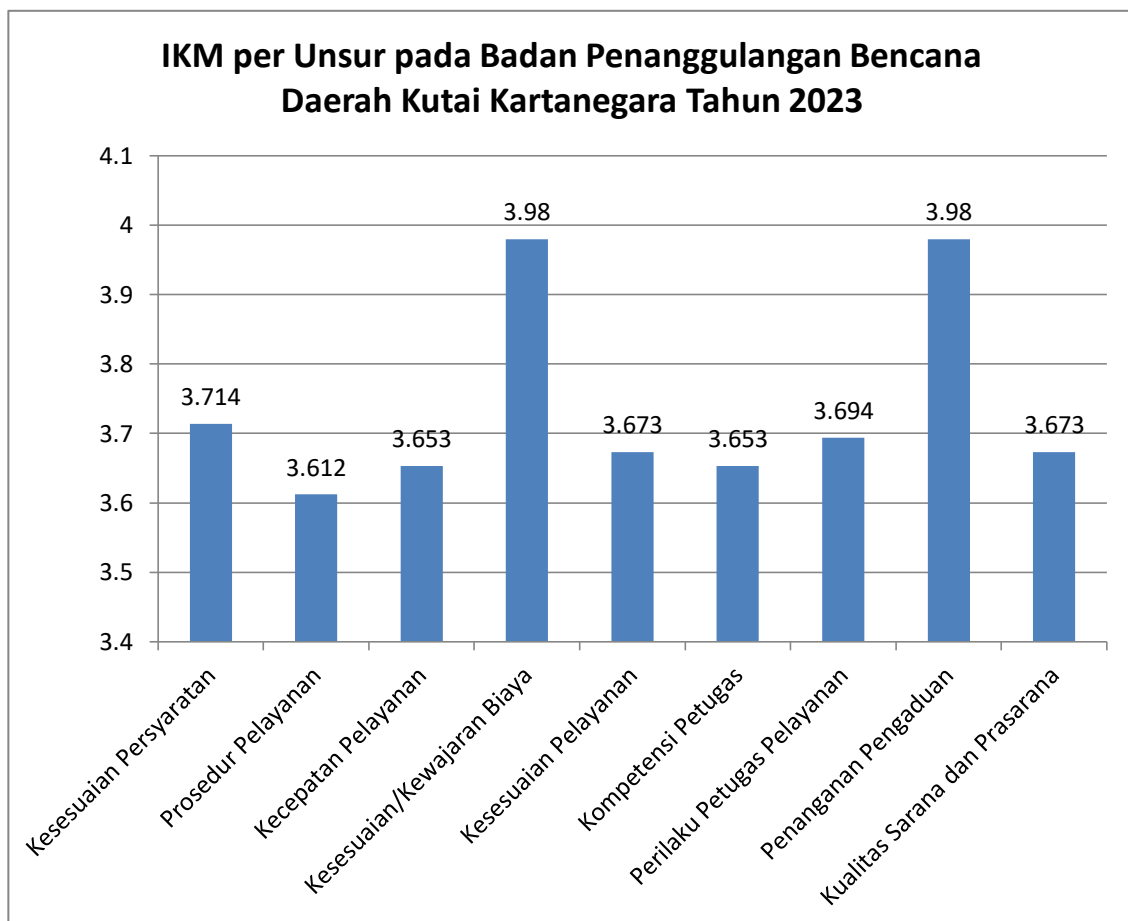
Grafik : Jenis Kelamin



Grafik : Pendidikan Terakhir



Grafik : Jenis Pekerjaan



Grafik : IKM Per Unsur pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

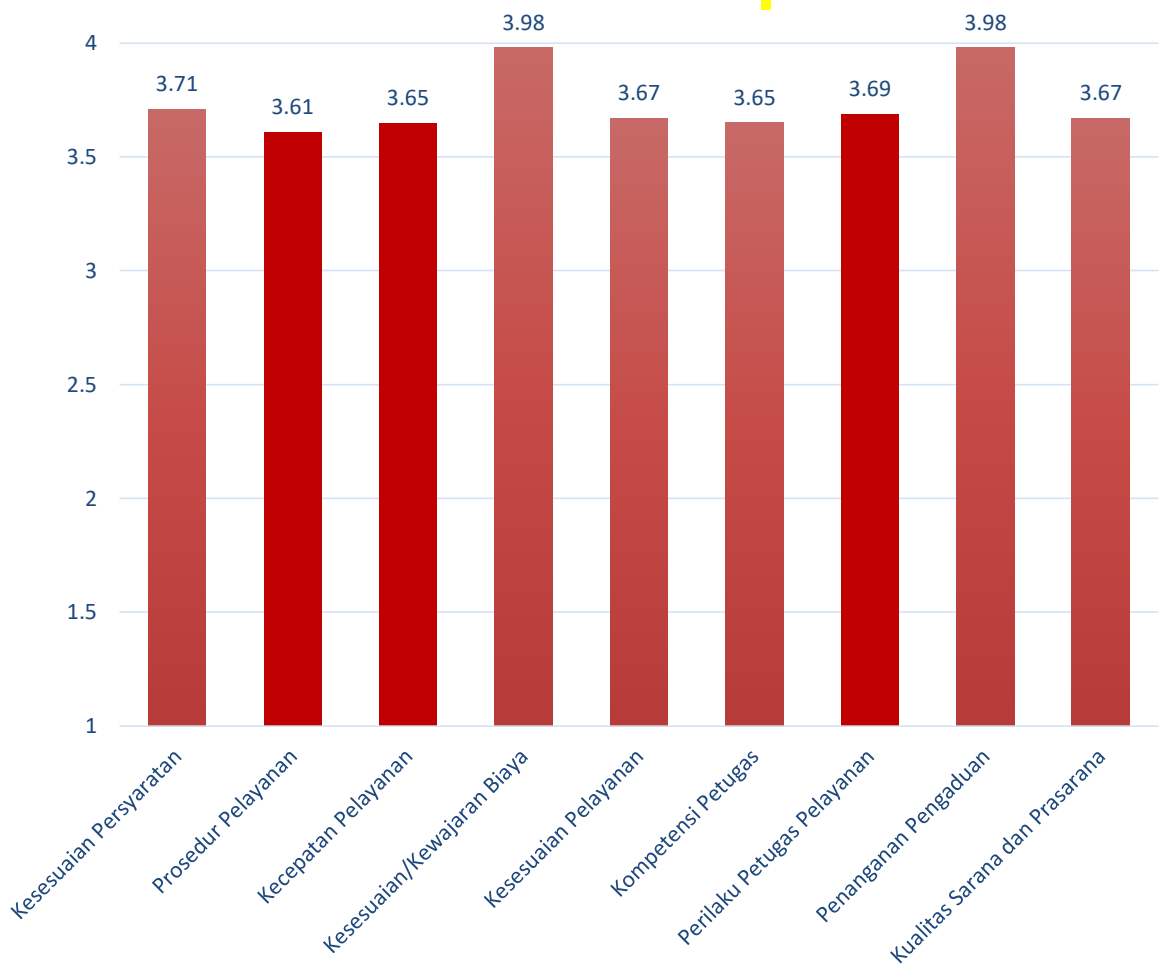
Uraian	Nilai Unsur Pelayanan									Total	Rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	182	177	179	195	180	179	181	195	180	1648	183.111
NRR per Unsur Pelayanan	3.714	3.612	3.653	3.980	3.673	3.653	3.694	3.980	3.673	33.633	3.737
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0.412	0.401	0.405	0.442	0.408	0.045	0.410	0.442	0.408	3.733	0.415
IKM Unit Pelayanan	93.33 (Sangat Baik)										

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.714
U2	Prosedur Pelayanan	3.612
U3	Kecepatan Pelayanan	3.653
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.980
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.673
U6	Kompetensi Petugas	3.653
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.694
U8	Penanganan Pengaduan	3.980
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.673

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.61. Selanjutnya Kecepatan Pelayanan dan Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai sama yaitu 3.65 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
2. Kesesuaian Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yang sama yaitu 3.67, selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3.69.
3. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.98 dari unsur layanan, dan Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ketiga berikutnya yaitu 3,71.

Berdasarkan hasil 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 Bencana dipercepat”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Merespon cepat proses layanan Bencana dan bantuan social tahun ini”.
- “Membentuk tenaga relawan di Kecamatan dan Desa”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagaiberikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan bencana masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Dikarenakan masalah jarak waktu dan tempuh.
- Sedikitnya Petugas layanan yang terjun ke lapangan masih kurang.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

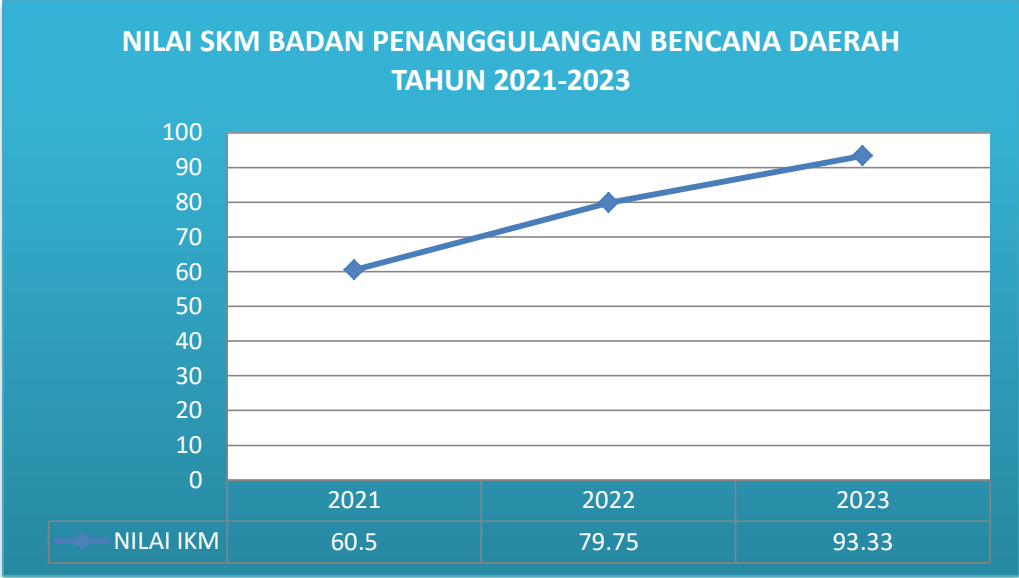
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Kebencanaan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 6 bulan), jangka menengah (lebih dari 7 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 12 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			T W I	T W II	T W III	T W IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Penguatan Kapasitas Kawasan Bencana	✓		✓	✓	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
		Permohonan Bantuan Personil	✓	✓	✓	✓	Bidang Kedaruratan dan Logistik
		Distribusi Logistik	✓	✓	✓	✓	Bidang Kedaruratan dan Logistik
2	Prosedur Pelayanan	Evakuasi Kondisi Membahayakan Nyawa Manusia	✓	✓	✓	✓	Bidang Kedaruratan dan Logistik

		Kebakaran Hutan dan Lahan (Karhutla)	✓	✓	✓	✓	Bidang Kedaruratan dan Logistik
		Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan				✓	Sekretariat
3	Kompetensi Petugas	Pelatihan Kegiatan dan Mitigasi Bencana Masyarakat Peduli Api (MPA)	✓		✓	✓	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
		Kegiatan Penanganan Pasca Bencana	✓	✓	✓	✓	Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :



Grafik . Nilai SKM per Tahun

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 93.33. Nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.61. Selanjutnya Kecepatan Pelayanan dan Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai sama yaitu 3.65 adalah nilai terendah kedua dan ketiga.
- Kesesuaian Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai yang sama yaitu 3.67, selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai yaitu 3.69.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya dan Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3.98 dari unsur layanan, dan Kesesuaian Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi ketiga berikutnya yaitu 3,71.

Kabupaten Kutai Kartanegara, 11 Desember 2023
Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah


Setianto Nugroho Aji, SH.M.Si
NIP. 19671027 199403 1 008

LAMPIRAN

1. Koesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA KANTOR KECAMATAN KEMBANG JANGGUT

Tanggal Survei : Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 53 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : isal
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

perlu dibentuk relawan ke bumihutan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KECAMATAN KOTA BANGUN

Tanggal Survei : 06-07 November 2021 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :isal
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4

Saran/Masukan/Pendapat:

- Agar para THTUN yang akan datang dari pihak BPBD bisa mengadakan pelatihan dan membentuk tim yang terampil bencana di setiap desa.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KECAMATAN LOA JANAN**

Tanggal Survei : 9 April 2023 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 54 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : isal
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk.	
b. Kurang cepat.		b. Cukup.	
c. Cepat.		c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada.	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

Pembentukan Relawan Desa, V/ Mubandhu
Pemerintah Bm. Cerna.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KECAMATAN MUARA JAWA

Tanggal Survei : 24 - November 2023 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 57 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : isal
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai.		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai.		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai.		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai.		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah.		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah.		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah.		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah.		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat.		a. Buruk	
b. Kurang cepat.		b. Cukup	
c. Cepat.		c. Baik	
d. Sangat cepat.		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak ada	
b. Kurang Sesuai		b. Ada tetapi tidak berfungsi	
c. Sesuai		c. Berfungsi kurang maksimal	
d. Sangat Sesuai		d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai.			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

- Berharap kemudahan layanan yang diberikan oleh BPPD
Kantor Selama ini bisa di pahami dan di mengerti
- Bisa di lakukan penerangan lebih banyak karena yang ada
di Kecamatan bisa terus di lakukan.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KECAMATAN MUARA KAMAN**

Tanggal Survei : 06-07 November 2023 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 51 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☒ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

MEMINTAKAN REVISI KARTU CEPAT KAMUKA DAN
REVISI MENGENAI REGISTRASI KEPAJARAN TERPA DAN
IDENTIFIKASI PENYAMPAIAN LOKASI RUMAH BENCANA

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KECAMATAN MUARA MUNTAI

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :isat
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. ☒ c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten ☒ c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. ☒ c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah ☒ c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. ☒ c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. ☒ c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai ☒ b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal ☒ d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai ☒ c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

- Dikawatirkan pembastutan Pelawan Kebencanaan d'kec.
Muara Muntai
- Penempatan staf di bid Kebencanaan.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KECAMATAN MUARA WIS

Tanggal Survei : 13 Juli 2023 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 49 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : isal
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

Dibentuk Relawan untuk membantu pihak kecamatan. di masing-masing desa di Kecamatan Muara Wis.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KECAMATAN SAMBOJA

Tanggal Survei : 27-11-2022 Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☒ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 45 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :isat
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

1. Menambah atau mengurangi jam Relawan Kebaikan
2. Membuat Relawan? (Pria/istri) Supri Keluar dan dan agar membuat fungsi fungsi lain, dan antispasi nya.
3. Pulu & Tambul lagi. Sarana penunjang, misal agar penunsa.
4. Selalu koordinasi dgn pihak kecamatan.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA KANTOR KECAMATAN TABANG**

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☒ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☒ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : isal
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

- Diperlukannya penyediaan & pembenahan kebersihan di dalam ruangan.
tanyu bersih yg mengalir rutin dan setiap harinya.



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**

**SURVEI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
BIDANG REHABILITASI DAN REKONTRUKSI**

QR-CODE



SILAHKAN SCAN BARCODE DIATAS UNTUK MELAKUKAN SURVEI TERHADAP LAYANAN KAMI.
MASUKKAN ANDA SANGAT BERARTI UNTUK MEMPERBAIKI KUALITAS PELAYANAN KAMI.



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**

**SURVEI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
BIDANG KEDARURATAN DAN LOGISTIK**

QR-CODE



SILAHKAN SCAN BARCODE DIATAS UNTUK MELAKUKAN SURVEI TERHADAP LAYANAN
KAMI.
MASUKKAN ANDA SANGAT BERARTI UNTUK MEMPERBAIKI KUALITAS PELAYANAN KAMI.



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**

**SURVEI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
BIDANG PENCEGAHAN DAN KESIAPSIAGAAN**

QR-CODE



SILAHKAN SCAN BARCODE DIATAS UNTUK MELAKUKAN SURVEI TERHADAP LAYANAN KAMI.
MASUKKAN ANDA SANGAT BERARTI UNTUK MEMPERBAIKI KUALITAS PELAYANAN KAMI.



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**

**SURVEI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
SEKRETARIAT**

QR-CODE



SILAHKAN SCAN BARCODE DIATAS UNTUK MELAKUKAN SURVEI TERHADAP LAYANAN KAMI.
MASUKKAN ANDA SANGAT BERARTI UNTUK MEMPERBAIKI KUALITAS PELAYANAN KAMI.

2. Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

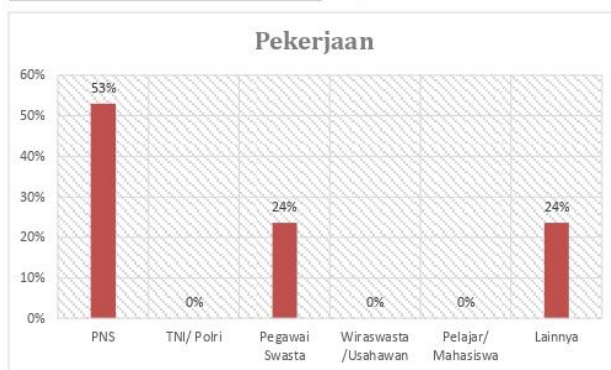
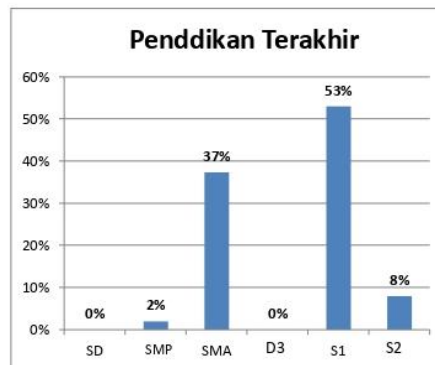
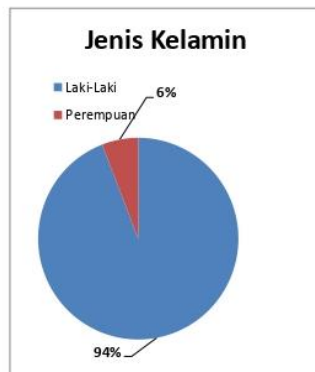
: BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

JENIS LAYANAN

: SEMUA JENIS LAYANAN DARI 4 BIDANG (Sekretariat, Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi, Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, dan Bidang Kedaruratan dan Logistik)

Data Responden

No.	Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir						Pekerjaan						Kelengkapan
		L	P	SD	SMP	SMA	D1-D3	D4-S1	>S2	PNS	TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta /Usahawan	Pelajar/ Mahasiswa	Lainnya	
1	35	1				1						1				3
2	33	1				1						1				3
3	34	1				1						1				3
4	36	1				1				1						3
5	37	1				1				1						3
6	36	1				1						1				3
7	39	1				1				1						3
8	30	1			1							1				3
9	33	1				1						1				3
10	34	1				1						1				3
11	36	1				1				1						3
12	37		1			1				1						3
13	40	1				1						1				3
14	43	1				1						1				3
15	44	1						1				1				3
16	42	1				1						1				3
17	47	1						1				1				3
18	45	1						1							1	3
19	46	1						1							1	3
20	48	1						1							1	3
21	44	1				1									1	3
22	43	1				1									1	3
23	46	1						1							1	3
24	45		1					1							1	3
25	40	1				1									1	3
26	46	1						1							1	3
27	44	1						1							1	3
28	45	1						1		1						3
29	48	1						1		1						3
30	49	1						1		1						3
31	43		1			1									1	3
32	45	1						1		1						3
33	46	1						1		1						3
34	47	1						1		1						3
35	45	1						1		1						3
36	45	1						1		1						3
37	46	1						1		1						3
38	43	1				1									1	3
39	49	1						1		1						3
40	45	1						1		1						3
41	50	1							1	1						3
42	50	1						1		1						3
43	51	1							1	1						3
44	52	1						1		1						3
45	53	1						1		1						3
46	54	1						1		1						3
47	52	1						1		1						3
48	53	1							1	1						3
49	51	1						1		1						3
50	50	1							1	1						3
51	53	1						1		1						3
Jmlh	44.078	48	3	0	1	19	0	27	4	27	0	12	0	0	12	
%		94%	6%	0%	2%	37%	0%	53%	8%	53%	0%	24%	0%	0%	24%	



1. Kolom yang di cetang/dipilih pada lembar responden diisi dengan angka 1.
2. Jika Kolom "Kelengkapan" berwarna HIJAU artinya data responden telah lengkap.

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN

: BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

JENIS LAYANAN

: SEMUA JENIS LAYANAN DARI 4 BIDANG (Sekretariat,
Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi, Bidang Pencegahan
dan Kesiapsiagaan, dan Bidang Kedaruratan dan Logistik)

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	3	3	4	3	4	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3
15	3	3	3	4	4	4	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3	3	3	4	3
48	4	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	3	3	4	3	4	3	4	4
ΣNilai /Unsur	182	177	179	195	180	179	181	195	180
NRR / Unsur	3.714	3.612	3.653	3.980	3.673	3.653	3.694	3.980	3.673
NRR tertbg/ unsur	0.412	0.401	0.405	0.442	0.408	0.405	0.410	0.442	0.408
IKM Unit pelayanan							*) 3.733	**) 93.331	

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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 kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.714
U2	Prosedur Pelayanan	3.612
U3	Kecepatan Pelayanan	3.653
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.980
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.673
U6	Kompetensi Petugas	3.653
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.694
U8	Penanganan Pengaduan	3.980
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.673

IKM UNIT PELAYANAN :**93.33****Mutu Pelayanan :****Sangat Baik****Mutu Pelayanan :**

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Baik	28.57	38.78	34.69	2.04	32.65	34.69	30.61	2.04	32.65
Sangat Baik	71.43	61.22	65.31	97.96	67.35	65.31	69.39	97.96	67.35
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	49	49	49	49	49	49	49	49	49

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Baik	14	19	17	1	16	17	15	1	16
Sangat Baik	35	30	32	48	33	32	34	48	33
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	49	49	49	49	49	49	49	49	49

**URUTAN
PERINGKAT**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.71
U6	Kompetensi Petugas	3.61
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.65
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.98
U8	Penanganan Pengaduan	3.67
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.65
U2	Prosedur Pelayanan	3.69
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.98
U3	Kecepatan Pelayanan	3.67

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.714	3.612	3.653	3.98	3.673	3.653	3.694	3.98	3.673
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Unit Layanan	93.33 (Sangat Baik)								

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM













4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya