(BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH)

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II

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 Katrtanegara 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 menigkatkan 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 priode bulan juli s/d Desember 2024.

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

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 2
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 9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 9
3.1. Jumlah Responden SKM 10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM 15
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 15
4.2. Rencana Tindak Lanjut 16
4.3. Tren Nilai SKM 17
BAB V KESIMPULAN 18
LAMPIRAN 19

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten 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 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner Online melalui Aplikasi Survey Kukar yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM 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.

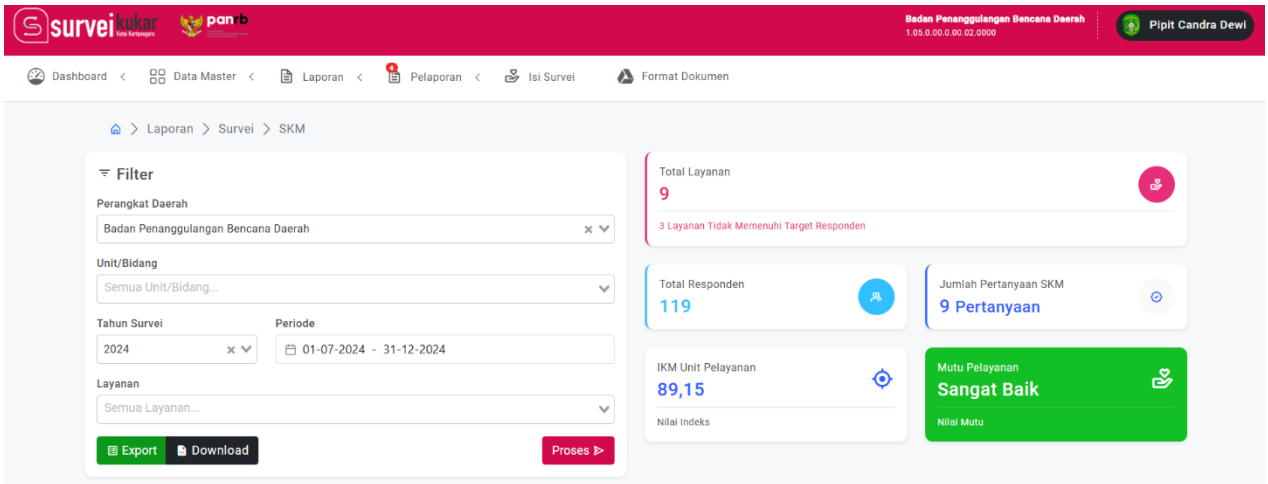
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah 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 Kabupaten Kutai Kartanegara 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:



Unsur

Kode	Unsur Pertanyaan
U1	Kesesuaian Persyaratan
U2	Prosedur Pelayanan
U3	Kecepatan Pelayanan
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya
U5	Kesesuaian Pelayanan
U6	Kompetensi Petugas
U7	Perilaku Petugas Pelayanan
U8	Penanganan Pengaduan
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana

Point

Nilai	Pilihan
4	A. Sangat Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
3	B. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
2	C. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
1	D. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat

Nilai	Mutu
88,31 - 100,00	Sangat Baik
76,61 - 88,30	Baik
65,00 - 76,60	Kurang Baik
25,00 - 64,99	Tidak Baik

Legend

Label	Keterangan
U1 s.d Un	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

Data Responden

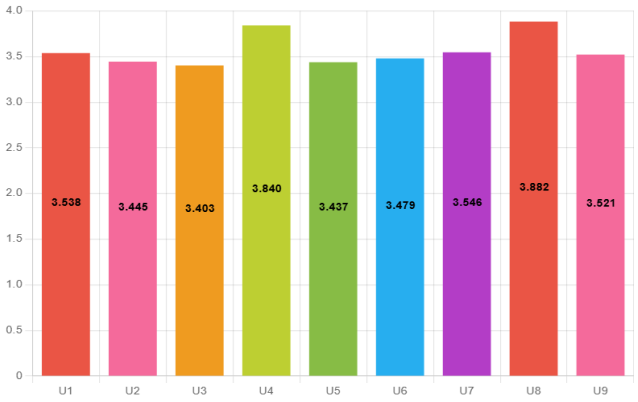
No	Responden	Layanan	Unsur Pertanyaan								
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Ad********	Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan 02 Juli 2024	3	3	3	4	4	3	3	4	4
2	Aw**********	Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan 07 Juli 2024	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	As******	Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan 07 Agustus 2024	3	3	3	4	3	3	3	3	2
4	As*****	Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan 07 Agustus 2024	3	3	3	4	3	3	4	4	3
5	Mu********	Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan 07 Agustus 2024	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	JU**********	Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan 19 Agustus 2024	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Mu******	Kebakaran Hutan dan Lahan (Karhutla)	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Nilai Per Unsur			421	410	405	457	409	414	422	462	419
Nilai Rata-Rata Per Unsur			3,538	3,445	3,403	3,84	3,437	3,479	3,546	3,882	3,521
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur			0,393	0,383	0,378	0,427	0,382	0,387	0,394	0,431	0,391

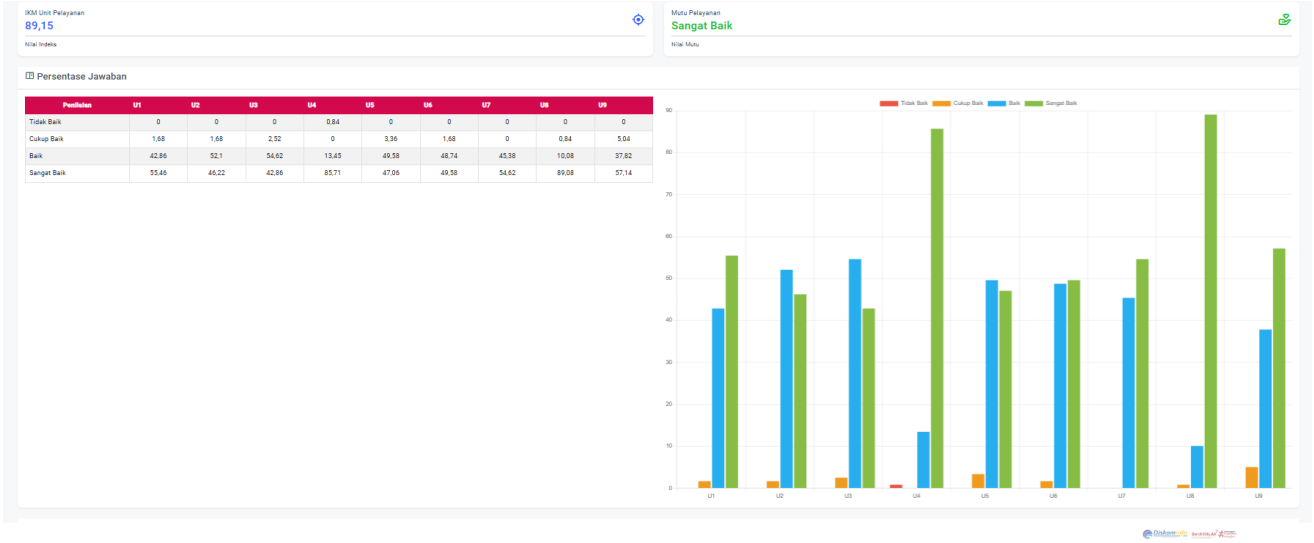
IKM Unit Pelayanan

Table Unsur Pelayanan

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,538	Sangat Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,445	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,403	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,84	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,437	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,479	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,546	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,882	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,521	Baik

Grafik Unsur Pelayanan





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 2022, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulanagn Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu enam bulan/ satu tahun adalah sebanyak **3.000** orang.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Agustus – September 2024	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November – Desember 2024	20

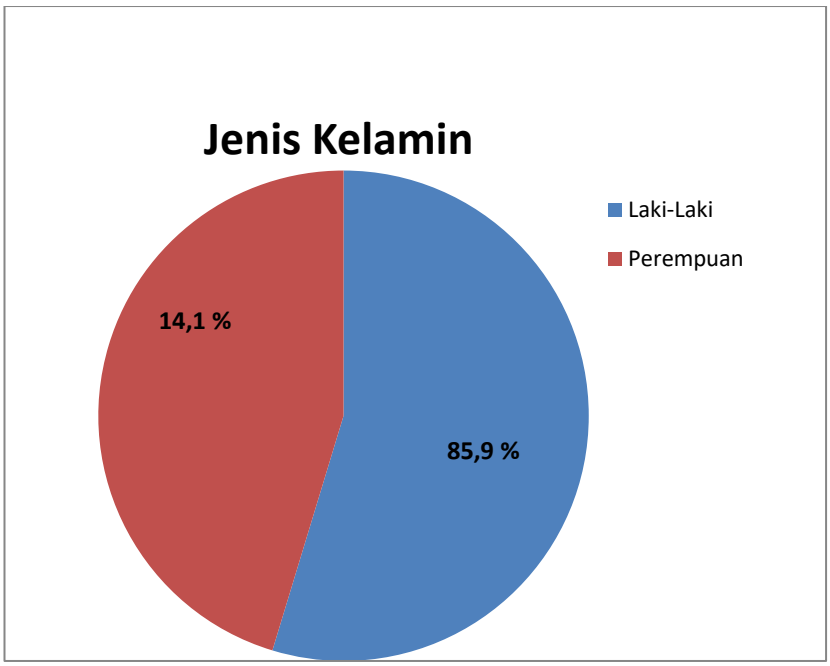
Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah **331 orang.**

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

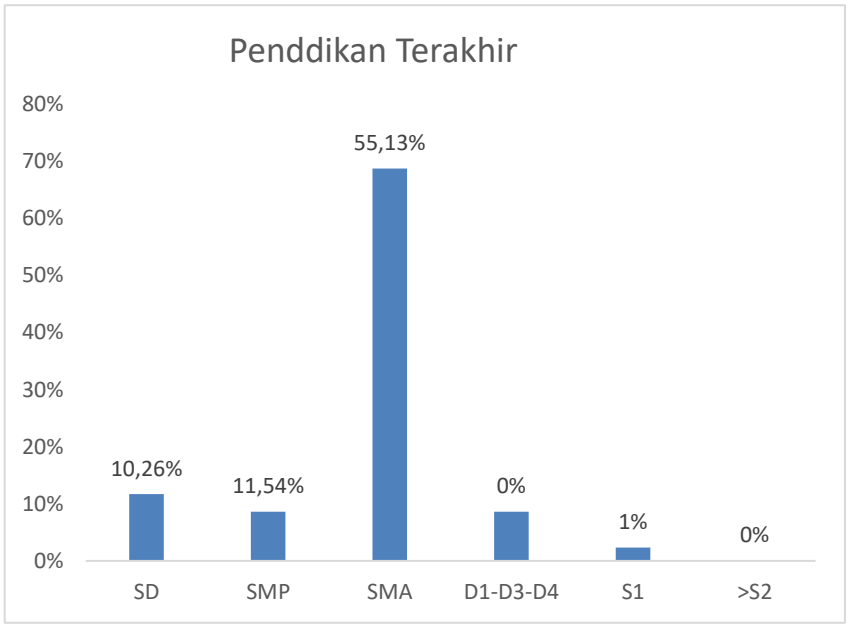
3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 97 orang responden yang terhimpun dalam bebrapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTRIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	67	85,9
		PEREMPUAN	11	14,1
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SD	8	10.26
		SMP	9	11.54
		SMS	43	55.13
		D3	0	0
		S1	0	0
		S2	1	1.28
3	PEKERJAAN	PNS	12	15.38
		TNI/POLRI	0	0
		PEGAWAI SWASTA	0	0
		WIRAUSAHA	5	6.41
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0
		LAIN-LAIN	61	78.21
4	JENIS LAYANAN	DISTRIBUSI LOGISTIK	18	23.08
		KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN (KARHUTLA)	7	8.97
		PENANGANAN GULMA NAPUNG	1	1.28
		PELATIHAN KEGIATAN DAN MITIGASI BENCANA MASYARAKAT PEDULI API (MPA)	43	55.13
		KEGIATAN PENANGANAN PASCA BENCANA	2	2.56
		PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM, KEPEGAWAIAN DAN KEUANGAN	7	8.97



Grafik : Jenis Kelamin



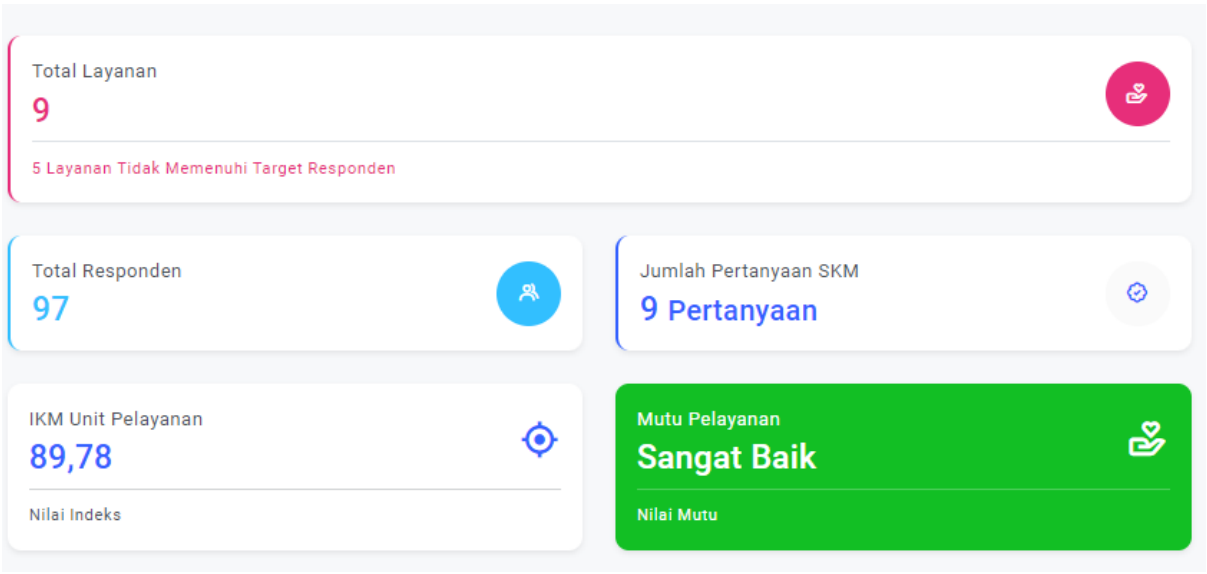
Point

Nilai	Pilihan
4	A. Sangat Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
3	B. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
2	C. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
1	D. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat

Nilai	Mutu
88,31 - 100,00	Sangat Baik
76,61 - 88,30	Baik
65,00 - 76,60	Kurang Baik
25,00 - 64,99	Tidak Baik

Legend

Label	Keterangan
U1 s.d Un	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


Total Layanan
9
5 Layanan Tidak Memenuhi Target Responden
Total Responden
97
Jumlah Pertanyaan SKM
9 Pertanyaan
IKM Unit Pelayanan
89,78
Nilai Indeks
Mutu Pelayanan
Sangat Baik
Nilai Mutu

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

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	1,03	0	0	0	0	0
Cukup Baik	2,06	2,06	3,09	0	4,12	2,06	0	1,03	6,19
Baik	43,3	50,52	50,52	13,4	45,36	43,3	39,18	6,19	31,96
Sangat Baik	54,64	47,42	46,39	85,57	50,52	54,64	60,82	92,78	61,86

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Cukup Baik	2	2	3	0	4	2	0	1	6
Baik	42	49	49	13	44	42	38	6	31
Sangat Baik	53	46	45	83	49	53	59	90	60

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Mutu
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,526	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,454	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,433	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,835	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,464	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,526	Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,608	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,918	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,557	Sangat Baik

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 2,3 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk proses layanan pembuatan KTP lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

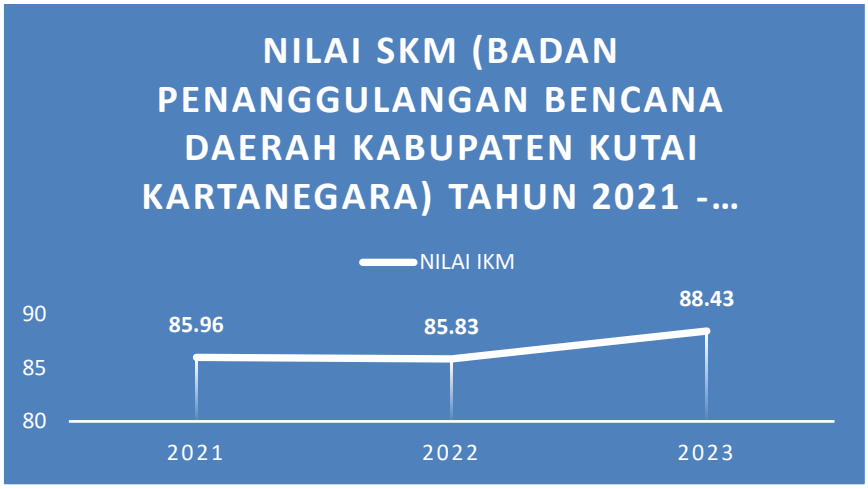
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 11 Mei 2021 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Waktu Penyelesaian**	Peningkatan sosialisasi registrasi "*online*" dan Terjun Langsung ke Lapangan			√	√	**BPBD KUTAI KARTANEGARA**
2	**Prosedur Pelayanan**	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan ke Kecamatan - Kecamatan			√	√	**BPBD KUTAI KARTANEGARA**
3	**Perilaku Petugas**	Memberikan pelatihan khusus terkait *service excellent*			√	√	**BPBD KUTAI KARTANEGARA**

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 IKM per Tahun

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

JUMLAH RESPONDEN SKM

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	67
		PEREMPUAN	11
2	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	0
		SD	8
		SMP	9
		SMA	43
		D-I	0
		D-II	0
		D-III	1
		D-IV	0
		S1	17
		S2	0
		S3	0
3	PEKERJAAN	ASN	12
		TNI	0
		SWASTA	0
		WIRASWASTA	5
		LAINNYA	61
4	JENIS LAYANAN	DISTRIBUSI LOGISTIK Unit: Bidang Kedaruratan dan Logistik	18
		KEBAKARAN HUTAN DAN LAHAN (KARHUTLA) Unit: Bidang Kedaruratan dan Logistik	7
		PENANGANAN GULMA NAPUNG Unit: Bidang Kedaruratan dan Logistik	1
		PELATIHAN KEGIATAN DAN MITIGASI BENCANA MASYARAKAT PEDULI API (MPA) Unit: Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan	43
		KEGIATAN PENANGANAN PASCA BENCANA Unit: Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi	2
		PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM, KEPEGAWAIAN DAN KEUANGAN Unit: Sekretariat	7

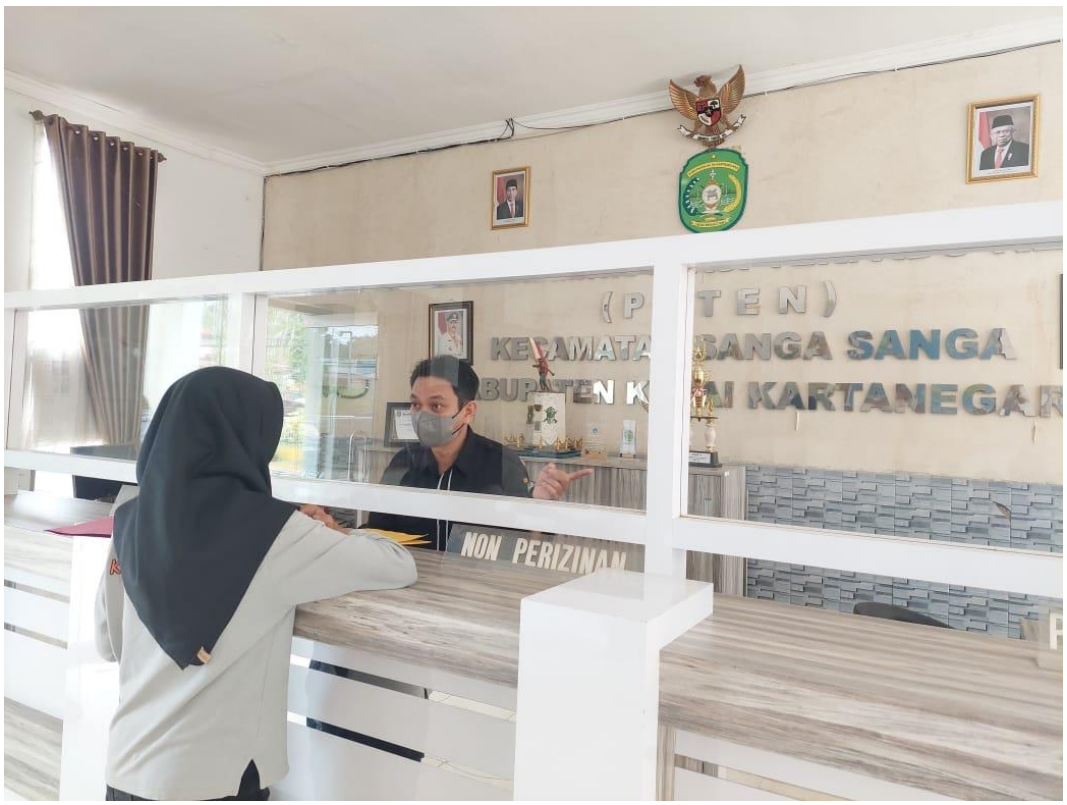
BerAKHLAK bangga melayani bangsa

BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli Sampai Desember Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,78. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publiK dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

LAMPIRAN



KECAMATAN KEMBANG JANGGUT
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Dilarang Merokok
Di Area Ini

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KANTOR CAMAT MUARA WIS

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
KANTOR CAMAT
KECAMATAN MUARA MUNTAI
SEKRETARIAT

DORI
44N6 | Kabupaten Kutai Kartanegara | 2024.09.24 11:51

PANDUAN PERILA
Core Values ASN BerA
BerAKHLA
44N6 | Kabupaten Kutai Kartanegara

DORI
44N6 | Kabupaten Kutai Kartanegara | 2024.09.24 11:27

44N6 | Kabupaten Kutai Kartanegara | 2024.09.23 13:42

BPBD
44N6 | Kabupaten Kutai Kartanegara | 2024.09.23 17:41

44N6 | Kabupaten Kutai Kartanegara | 2024.09.23 17:41

DAFTAR KECAMATAN YANG TELAH DI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. KECAMATAN TABANG
2. KECAMATAN KEMBANG JANGGUT
3. KECAMATAN KENOHAN
4. KECAMATAN KOTA BANGUN
5. KECAMATAN MUARA KAMAN
6. KECAMATAN SEBULU
7. KECAMATAN KOTA BANGUN DARAT
8. KECAMATAN LOA KULU
9. KLECAMATAN LOA JANAN
10. KECAMATAN SAMBOJA BARAT
11. KECAMATAN MUARA BADAK
12. KECAMATAN ANGGANA
13. KECAMATAN MUARA WIS
14. KECAMATAN MUARA MUNTAI

PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 2 JULI 2024 - 1 JANUARI 2025

NILAI IKM

92.42

SANGAT BAIK

Pelatihan Kegiatan dan Mitigasi Bencana Masyarakat Peduli Api (MPA)

RESPONDEN

JUMLAH	: 55 Orang		
JENIS KELAMIN	: L= 52 Orang / P= 3 Orang		
PENDIDIKAN	: TIDAK BERSEKOLAH	=	2 Orang
	SD	=	7 Orang
	SMP	=	6 Orang
	SMA	=	35 Orang
	D-I	=	0 Orang
	D-II	=	0 Orang
	D-III	=	1 Orang
	D-IV	=	0 Orang
	S1	=	4 Orang
	S2	=	0 Orang
	S3	=	0 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 2 JULI 2024 - 1 JANUARI 2025

NILAI IKM

88.54

SANGAT BAIK

Distribusi Logistik

RESPONDEN

JUMLAH	: 24 Orang		
JENIS KELAMIN	: L= 17 Orang / P= 7 Orang		
PENDIDIKAN	: TIDAK BERSEKOLAH	=	0 Orang
	SD	=	1 Orang
	SMP	=	6 Orang
	SMA	=	10 Orang
	D-I	=	0 Orang
	D-II	=	0 Orang
	D-III	=	0 Orang
	D-IV	=	0 Orang
	S1	=	7 Orang
	S2	=	0 Orang
	S3	=	0 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 2 JULI 2024 - 1 JANUARI 2025

NILAI IKM

86.11

BAIK

Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan

RESPONDEN

JUMLAH	: 7 Orang		
JENIS KELAMIN	: L= 5 Orang / P= 2 Orang		
PENDIDIKAN	: TIDAK BERSEKOLAH	=	0 Orang
	SD	=	0 Orang
	SMP	=	0 Orang
	SMA	=	4 Orang
	D-I	=	0 Orang
	D-II	=	0 Orang
	D-III	=	0 Orang
	D-IV	=	0 Orang
	S1	=	3 Orang
	S2	=	0 Orang
	S3	=	0 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 2 JULI 2024 - 1 JANUARI 2025

NILAI IKM

83.33

BAIK

Kebakaran Hutan dan Lahan (Karhutla)

RESPONDEN

JUMLAH	: 7 Orang		
JENIS KELAMIN	: L= 5 Orang / P= 2 Orang		
PENDIDIKAN	: TIDAK BERSEKOLAH	=	0 Orang
	SD	=	0 Orang
	SMP	=	0 Orang
	SMA	=	4 Orang
	D-I	=	0 Orang
	D-II	=	0 Orang
	D-III	=	0 Orang
	D-IV	=	0 Orang
	S1	=	3 Orang
	S2	=	0 Orang
	S3	=	0 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 2 JULI 2024 - 1 JANUARI 2025

NILAI IKM

80.56

BAIK

Penanganan gulma napung

RESPONDEN

JUMLAH	: 1 Orang		
JENIS KELAMIN	: L= 1 Orang / P= 0 Orang		
PENDIDIKAN	: TIDAK BERSEKOLAH	=	0 Orang
	SD	=	0 Orang
	SMP	=	0 Orang
	SMA	=	1 Orang
	D-I	=	0 Orang
	D-II	=	0 Orang
	D-III	=	0 Orang
	D-IV	=	0 Orang
	S1	=	0 Orang
	S2	=	0 Orang
	S3	=	0 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
PERIODE: 2 JULI 2024 - 1 JANUARI 2025

NILAI IKM

77.78

BAIK

Kegiatan Penanganan Pasca Bencana

RESPONDEN

JUMLAH	: 3 Orang		
JENIS KELAMIN	: L= 3 Orang / P= 0 Orang		
PENDIDIKAN	: TIDAK BERSEKOLAH	=	1 Orang
	SD	=	0 Orang
	SMP	=	0 Orang
	SMA	=	0 Orang
	D-I	=	0 Orang
	D-II	=	0 Orang
	D-III	=	0 Orang
	D-IV	=	0 Orang
	S1	=	2 Orang
	S2	=	0 Orang
	S3	=	0 Orang

TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMU AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Rekomendasi Kegiatan Statistik
Nomor : **V-23.6403.007**

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

No	Layanan	Indeks	Mutu
1	Pelatihan Kegiatan dan Mitigasi Bencana Masyarakat Peduli Api (MPA)	92.42	Sangat Baik
2	Distribusi Logistik	88.54	Sangat Baik
3	Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan	86.11	Baik
4	Kebakaran Hutan dan Lahan (Karhutla)	83.33	Baik
5	Penanganan gulma napung	80.56	Baik
6	Kegiatan Penanganan Pasca Bencana	77.78	Baik

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Kepala Pelaksana

SETIANTO NUGROHO AJI,SH.,M.Si
Pembina Utama Muda / IV.c