

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS  
TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	ii
<b>BAB I .....</b>	3
<b>PENDAHULUAN .....</b>	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3 Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II .....</b>	5
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	5
2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	8
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	8
3.1 Jumlah Responden SKM .....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV .....</b>	10
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Trend Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	12
<b>KESIMPULAN .....</b>	12
<b>LAMPIRAN .....</b>	13
1. Lembar Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	14

## 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 pelayanan 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 Banyumas sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Banyumas Nomor 87 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas.

## **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 yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. 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 Banyumas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas adalah Unsur Sekretariat dibantu Unsur Bidang yang ada di BPBD Kabupaten Banyumas.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM secara online menggunakan Aplikasi SUSANMAS (Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas) yang disebarluaskan 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 Banyumas yaitu :

**a. Persyaratan**

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

**b. Sistem,mekanisme dan prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**c. Waktu penyelesaian**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**d. 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.

**e. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

**f. Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

**g. Perilaku pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**i. 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 Banyumas, di lokus pelayanan ataupun di lokasi bencana pada waktu tertentu. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui lembar kuisioner dan Aplikasi SUSANMAS dan yang. 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Mei – Juni 2023	36
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2023	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2023	4

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode Mei-Juni 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu tiga bulan adalah sebanyak 94 orang. 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 73 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 94 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	17	18,09%
		PEREMPUAN	77	81,91%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	15	15,96%
		SLTP	31	32,98%
		SLTA	31	32,98%
		DIII	4	4,26%
		SI	13	13,83%
		S2	0	0,0%
3	PEKERJAAN	PNS	5	5,32%
		SWASTA	6	6,38%
		WIRUSAHA	10	10,64%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	73	77,66%
4	JENIS LAYANAN	PERMOHONAN AIR BERSIH	0	0%
		PERMOHONAN OPERASI TANGKAP TAWON	0	0%
		PERMOHONAN LOGistik	3	3,19%
		PERMOHONAN SARANA DAN PRASARANA	2	2,13%
		PERMOHONAN KEBUTUHAN DASAR	1	1,06%
		PERMOHONAN PENCARIAN, EVAKUASI DAN PERTOLONGAN DARURAT	0	0%
		PERMOHONAN BANTUAN SEMBAKO COVID-19	0	0%
		PEMINJAMAN ALAT CUCI TANGAN	0	0%
		THERMO GUN	1	1,06%
		PEMBENTUKAN FORUM PENGURANGAN RISIKO BENCANA	9	9,57%
		PENYEBARLUASAN INFORMASI RAWAN BENCANA	69	73,40%

		PEMANTAUAN WILAYAH RAWAN BENCANA	0	0%
		PERMOHONAN, KAJIAN DAN NARASUMBER INFORMASI BENCANA	9	9,57%
		PENCARIAN, PERTOLONGAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA	0	0%
		LOGISTIK PENCARIAN, PERTOLONGAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA	0	0%

### 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 :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	3,00	2,89	3,95	3,02	3,15	3,23	3,79	2,93
Kategori	C	C	C	A	C	B	B	A	C
IKM Unit Layanan	80,5 (B atau Baik)								



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- a. Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 2,89. Selanjutnya Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 2,93 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, mekanisme dan prosedur termasuk tiga unsur terendah.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,95 dari unsur layanan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,79 dan 3,23.

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 :

- “Dalam penyampaian informasi sudah baik, namun akan lebih baik lagi jika masyarakat diajari dalam praktiknya seperti apa”
- “Walaupun lokasi bencana jauh, kami mohon untuk bisa teratasi dengan cepat”
- “Butuh solusi untuk mengatasi banjir yang terus berulang di wilayah kami”

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

- BPBD sedang merevisi dan memperbaiki standar pelayanan.
- Belum sepenuhnya Standar Pelayanan & SOP BPBD disosialisasikan kepada masyarakat.
- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat karena dalam proses tindaklanjutnya selain harus sesuai standar pelayanan dan SOP yang berlaku, situasi dan kondisi dalam status kedaruratan kejadian bencana juga mempengaruhi.
- Penerima layanan selalu berharap lebih dari apa yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Banyumas.

#### 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 pada unsur jangka waktu, sarana prasarana dan prosedur.

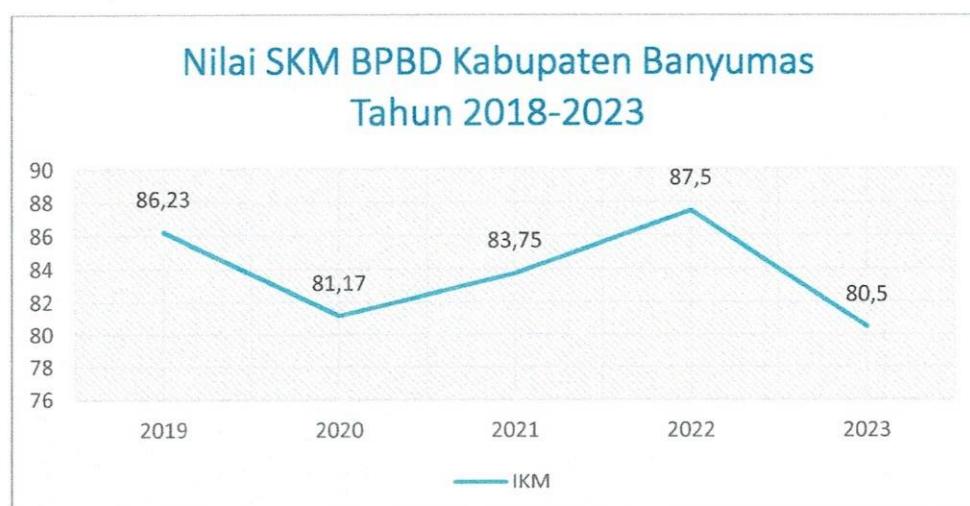
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal BPBD Kabupaten Banyumas. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut

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	Program / Kegiatan	2023				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Sudah sesuai SOP, pelayanan terkadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana	✓	✓	✓	✓	BPBD
2	Sarana Prasarana	Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai standar	✓	✓	✓	✓	BPBD
3	Prosedur	Revisi SP & SOP		✓			BPBD
4	Prosedur	Sosialisasi SP & SOP			✓		BPBD

#### 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 Banyumas dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,5. Namun, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas tahun 2023 belum dapat menjadi acuan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dikarenakan penilaian baru dilaksanakan pada periode triwulan I dan II.
- b. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian, sarana prasarana serta sistem, mekanisme dan prosedur.
- c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Perilaku Pelaksana dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Banyumas, 26 Juli 2023



BUDI NUGROHO, S.STP, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19780522 199703 1 003

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BPBD KABUPATEN BANYUMAS <http://susanmas.banyumaskab.go.id/>

Tanggal :  /  /

##### Jenis Pelayanan yang diterima :

(Berikan tanda (✓) pada kotak sesuai pelayanan yang diterima)

- Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana
- Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana
- Pemantauan Wilayah Rawan Bencana
- Permohonan Kajian dan Narasumber Informasi Bencana
- Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana
- Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana

##### Profil Responden :

No. Hp : .....  
Nama : .....  
Umur : ..... Tahun  
Jenis Kelamin\* : Laki-laki/Perempuan  
Pendidikan Terakhir\* : SD / SMP / SMA/K / D3 / S1 / S2  
Pekerjaan\* : PNS / SWASTA / WIRUSAHA / PELAJAR/MAHASISWA /  
LAINNYA : .....

(\*): Coret yang tidak perlu

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan kurang ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan sangat ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

## 2. Hasil Olah Data SKM

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
**KABUPATEN BANYUMAS**  
**SEMUA JENIS PELAYANAN**  
**TANGGAL 01-04-2023 sd 30-06-2023**

NO	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	0899999999999999	Wahyu	10/05/2023 13:57	P	Buruh	S1	Thermo Gun	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	0819037862	Toga	10/05/2023 14:13	L	Buruh	SMA	Permohonan Sarana dan Prasarana	3	3	4	4	3	3	4	4	4
3	082138654404	ansomo	19/05/2023 10:12	L	Buruh Serabutan	SMA	Permohonan Kebutuhan Dasar	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	08641884182	Rito Humayunda	05/06/2023 14:16	P	Belum bekerja	SD	Permohonan Logistik	3	3	3	4	4	3	4	4	4
5	085848185640	TILAL ZENSI	05/06/2023 14:17	L	WIRASWASTA	SMP	Permohonan Sarana dan Prasarana	3	3	3	4	3	3	4	4	3
6	081327388107	ANTON YW	07/06/2023 07:30	L	PERANGKAT DESA	SMA	Permohonan Logistik	4	4	3	4	3	3	4	4	3
7	085742480820	DIAN EKY	07/06/2023 07:32	P	PERANGKAT DESA	DIII	Permohonan Logistik	3	4	3	4	3	4	4	4	3
8	088239258564	SRI MULYANINGSIH	07/06/2023 14:01	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Permohonan Kajian dan Narasumber	3	3	3	4	4	4	3	4	4
9	085712108679	RUSWAN	07/06/2023 14:16	L	BURUH	SD	Permohonan Kajian dan Narasumber	3	3	3	4	3	3	4	4	3
10	083135097194	RIATNO	07/06/2023 14:19	L	BURUH	SD	Permohonan Kajian dan Narasumber	4	3	3	4	3	3	3	4	3
11	082242022781	MULYANI	07/06/2023 14:21	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Permohonan Kajian dan Narasumber	3	3	3	4	4	3	4	4	3
12	081326125815	HARYATI	07/06/2023 14:23	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Permohonan Kajian dan Narasumber	3	3	3	4	3	3	4	4	3
13	087745597570	WARSONO ARIF MUFTI	08/06/2023 07:27	L	BURUH	SD	Permohonan Kajian dan Narasumber	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	0895358615284	SUWITNO	09/06/2023 07:26	L	SWASTA	SD	Permohonan Kajian dan Narasumber	3	3	3	4	4	3	3	4	3
15	08588089449	KIRAM	12/06/2023 14:31	L	BURUH	SD	Permohonan Kajian dan Narasumber	3	3	3	4	3	3	4	3	
16	085156670066	KARIM	12/06/2023 14:32	L	PETANI	SD	Permohonan Kajian dan Narasumber	3	3	3	4	3	4	4	4	3
17	082136531442	JUN KUNAEFI	15/06/2023 07:27	P	PNS	DIII	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	4	3	4	3
18	085786359202	SRI WAHYU	15/06/2023 07:39	P	PEDAGANG	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	2	3	2	4	3	3	3	3	2
19	08129094476	MUNIJAH	15/06/2023 07:52	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	4	4	3	4	3	3	4	4	3
20	082223829287	SIAMI	15/06/2023 07:55	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	2	3	2	4	3	3	3	4	2
21	085795447194	SITI MASRUROH	15/06/2023 07:56	P	PNS	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
22	08222032867	ETIWI SRI HARTINI	16/06/2023 08:29	P	SWASTA	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	4	4	4	3
23	085293177120	DEWI MAYASARI	16/06/2023 08:45	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	081391019148	LILIS KOMARIAH	16/06/2023 08:53	P	SWASTA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	4	3	4	3	4	4	4	3
25	081381987065	ADE NOVITA SAR	16/06/2023 08:55	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	085772062296	SUMARNI	16/06/2023 09:02	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
27	081282430716	WATINEM	16/06/2023 09:04	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	2	2	4	3	2	2	3	2
28	085742829756	SUPRIYATIN	16/06/2023 09:52	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
29	0856414649021	KARTINI	16/06/2023 09:55	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	2	3	2	4	3	3	3	3	3
30	089504906269	UJI HARYANI	16/06/2023 10:08	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	2	3	4	3	3	3	4	3
31	083862570903	SUMARNI	16/06/2023 10:11	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	4	3	4	3
32	082140451099	MEI ERNAWATI	16/06/2023 10:50	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
33	085803518151	SUKINI	16/06/2023 10:54	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
34	082136831906	RITA	16/06/2023 10:58	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	081413393916	UJI KURNIASIH	16/06/2023 11:00	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	2	4	3	3	3	4	3
36	081391395560	MUJI HARTINI	16/06/2023 11:18	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
37	0859144694146	FEPI ANI	16/06/2023 11:19	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	085327648895	SITI ROCHANAH	16/06/2023 14:08	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	081297757544	SITI ROKHATUN	16/06/2023 14:10	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	2	2	4	3	2	3	3	3
40	085385564509	RATINAH	16/06/2023 14:17	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	2	3	4	3
41	088238298454	FUI ASTUTI	16/06/2023 14:18	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
42	082400187533	IKA ANGGRAENI	16/06/2023 14:19	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	3	3	3	3	4	3
43	081391461454	SITI SYAROFAH	16/06/2023 14:21	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	4	4	3	4	3	3	4	4	2
44	081229187864	SAIMAH	16/06/2023 14:22	P	WIRUSAHA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	085726330292	SUKARSHI	16/06/2023 14:24	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	4	4	3
46	085728913065	RUSMINI	16/06/2023 14:26	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	4	4	4	3
47	085876025433	SUPRIyatnIngsih	16/06/2023 14:27	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	4	3	4	4
48	082136537756	ARI TRISNAWATI	16/06/2023 14:32	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	081229299526	BUI PURWANTI	16/06/2023 14:42	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
50	0895324844804	MARTINAH	16/06/2023 14:46	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
51	088221377932	ISNARIWANTI	16/06/2023 14:47	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	2	3	4	3	3	3	4	3
52	082123431300	MAY RACHMA	16/06/2023 14:48	P	IBU RUMAH TANGGA	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3
53	085292400222	RUSI MUKMINAWATI	16/06/2023 14:49	P	NON ASN	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan	3	3	3	4	3	3	3	4	3

54	088233978532	WIDI ASTUTI	16/06/2023 14:50	P	GURU PAUD	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
55	085227933834	OKTI N.	19/06/2023 11:28	P	PNS	DIII	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	4	4	3
56	081327020055	NASYIATI	19/06/2023 11:30	P	HONORER	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
57	085225168938	RESTU W.	19/06/2023 11:33	P	PNS	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	3	2
58	083862741416	CUCIYANI SETYANINGSH	19/06/2023 11:34	P	GURU	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
59	087837176848	SURYATI	19/06/2023 11:38	P	WIRUSAHA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	4	3	4	2
60	081548954485	DARWATI PRASTIYO	19/06/2023 11:43	P	WIRUSAHA	DIII	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	2	3	2	4	3	3	3	3	2
61	085226779619	SRI SETIYOWATI	19/06/2023 11:44	P	GURU	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	083137560272	NURYATI ASMINAH	19/06/2023 11:47	P	WIRUSAHA	SD	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	083863492310	MERTI ANJAR SARI	19/06/2023 11:49	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	4	3	3
64	087837324032	WITA NURYANI	19/06/2023 11:50	P	GURU	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
65	081328695468	SITI ROSYIDAH	19/06/2023 11:52	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	4	3	4	3
66	081327819474	INDAH SETIYANI	19/06/2023 11:53	P	WIRUSAHA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	4	4	1	4	3	4	4	4	3
67	083182929884	SUYANTI	19/06/2023 11:55	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	4	3	3
68	085326585619	SULASTRI	19/06/2023 13:36	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	085640379086	NONI KURNIATI	19/06/2023 13:40	P	GURU PAUD	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	083112926378	SARTINAH	19/06/2023 13:45	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	4	3	4	2
71	083825238689	TUMIRAH	19/06/2023 13:46	P	WIRUSAHA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	083813252344	PUJIASTUTI	19/06/2023 14:25	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	4	3	4	3
73	085533943897	MURIYAH	19/06/2023 14:28	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	4	4	3	4	3	4	3	4	3
74	082221517877	LINA CAHYATI	19/06/2023 14:31	P	SWASTA	S1	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
75	081391286602	DAMIRAH	19/06/2023 14:34	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
76	085747933643	SITI ROKHAYATI	19/06/2023 14:36	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
77	08361626367	DENI ANGGRAENI	19/06/2023 14:38	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	081393820237	DISI YUSI ANDIKA	19/06/2023 14:41	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	083879946036	SUSIYATI	19/06/2023 14:43	P	IBU RUMAH TANGGA	SD	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
80	085747081815	NILA HASTUTI	19/06/2023 14:45	P	IBU RUMAH TANGGA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
81	085726282120	SURATMI	19/06/2023 14:46	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	083141766129	RAGIYAH	19/06/2023 14:48	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
83	081327473138	TUMINAH	19/06/2023 14:50	P	WIRUSAHA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	4	4	3
84	083106413837	RUMINAH	19/06/2023 14:50	P	WIRUSAHA	SMA	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	4	4	4	3
85	081548124560	LINA MUHYANTI	19/06/2023 14:51	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3
86	082135896996	KARYO	27/06/2023 10:13	L	PETANI	SD	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	2
87	088225028889	TUGIMIN	27/06/2023 10:14	L	PETANI	SD	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	3	3	4	3	3	3	3	3
88	082221836903	JUNI ARYANTO	27/06/2023 10:15	L	WIRUSAHA	SMP	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	3	3	4	3	3	4	4	2
89	085329253500	SUWANDI NITAM	27/06/2023 10:17	L	BURUH	SMP	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	3	3	4	3	4	4	3	3
90	081226123894	ARYATI	27/06/2023 10:19	P	PENSIUNAN PNS	S1	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	1	3	4	3	3	3	3	3
91	081214061210	SARTONO	27/06/2023 10:22	L	PETANI	SMP	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	3	3	4	3	4	3	4	3
92	081226161635	WASNO	27/06/2023 10:29	L	SWASTA	SMP	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	2
93	081227163660	RUSYANTO	27/06/2023 10:30	L	BURUH	SMP	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	4
94	081215558344	SUMINI	27/06/2023 10:31	P	WIRUSAHA	SMP	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana	3	4	3	4	3	3	3	4	3
Nilai/Unsur								282	282	272	371	284	296	304	356	275
NRR Unsur								3	3	2.89	3.95	3.02	3.15	3.23	3.79	2.93
NRR Tertimbang Unsur								0.33	0.33	0.32	0.44	0.34	0.35	0.36	0.42	0.33
IKM Unit Pelayanan																80.5
																Baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik

NO	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	75	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	75	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	72,25	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	98,75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,5	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	78,75	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,75	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,75	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	73,25	Kurang Baik

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

