

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ii

BAB I..... 3

PENDAHULUAN..... 3

1.1 Latar Belakang 3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4

1.3 Maksud dan Tujuan..... 4

BAB II..... 5

PENGUMPULAN DATA SKM..... 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..... 7

BAB III..... 8

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 8

3.1 Jumlah Responden SKM 8

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... 9

BAB IV 10

ANALISIS HASIL SKM..... 10

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10

4.2 Rencana Tindak Lanjut 10

4.3 Tren Nilai SKM 11

BAB V 13

KESIMPULAN..... 13

LAMPIRAN..... 14

1. Kuesioner 14

2. Hasil Olah Data SKM 15

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM..... 15

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, dan konsultasi pengaduan. Selain unsur dari Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 terdapat 2 (dua) unsur tambahan yaitu Transparansi Pelayanan Publik dan Integritas Pelayanan.

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 menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) yang disebarakan 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 dan 2 pertanyaan tambahan. Kesebelas 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).

j. **Transparansi pelayanan**

Pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.

k. **Integritas petugas pelayanan**

Integritas petugas pelayanan adalah sikap yang mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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 kuisisioner dan Aplikasi SUSANMAS. 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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-Oktober 2024	83
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

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 Juli-Oktober 2024, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas dalam kurun waktu 4 (empat) bulan adalah sebanyak **179** 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 **97** 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 179 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	138	77,09%
		PEREMPUAN	41	22,91%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	22	12,29%
		SLTP	18	10,06%
		SLTA	105	58,66%
		DIII	10	5,59%
		S1	23	12,85%
		S2	1	0,56%
3	PEKERJAAN	PNS	5	2,79%
		SWASTA	34	18,99%
		WIRAUSAHA	7	3,91%
		PELAJAR/MAHASISWA	2	1,12%
		LAINNYA	131	73,18%
4	JENIS LAYANAN	PEMBENTUKAN FORUM PENGURANGAN RISIKO BENCANA	26	14,53%
		PENYEBARLUASAN INFORMASI RAWAN BENCANA	1	0,56%
		PEMANTAUAN WILAYAH RAWAN BENCANA	34	18,99%
		PERMOHONAN, KAJIAN DAN NARASUMBER INFORMASI BENCANA	0	0,00%
		PENCARIAN, PERTOLONGAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA	4	2,23%
		LOGISTIK PENCARIAN, PERTOLONGAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA	114	63,69%
		PENINGKATAN PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PENANGANAN PASCABENCANA	0	0,00%

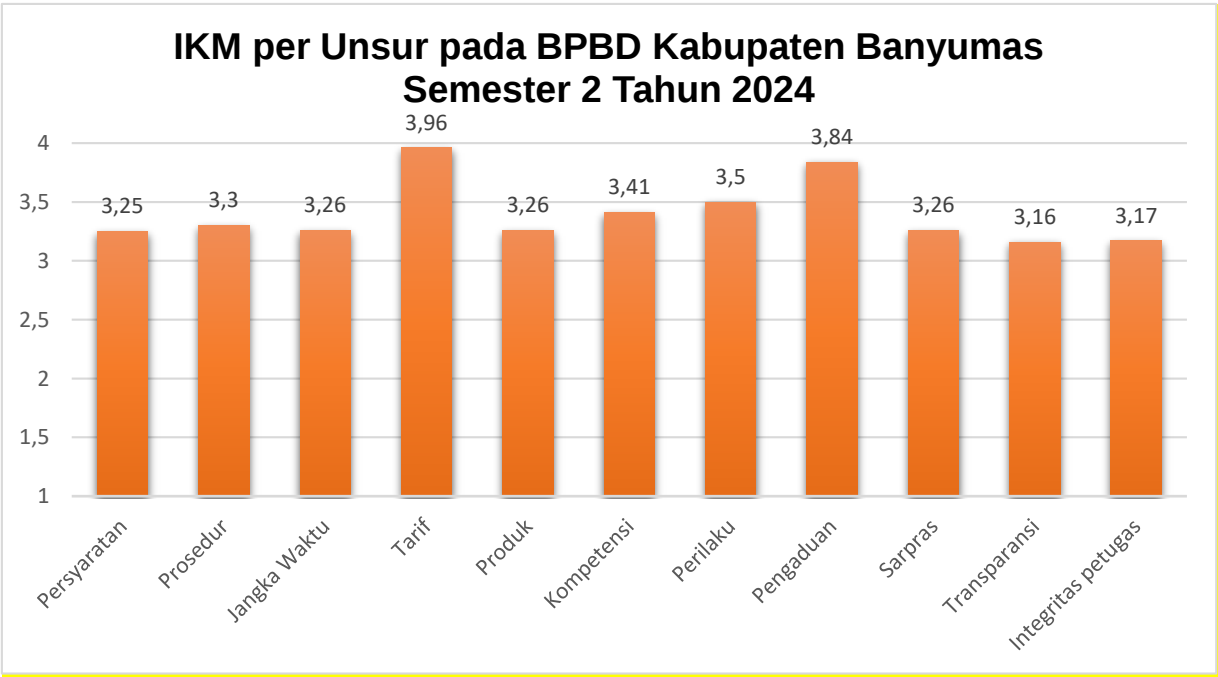
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
IKM per unsur	3,25	3,30	3,26	3,96	3,26	3,41	3,5	3,84	3,26	3,16	3,17
Kategori	B	B	A	B	B	B	A	B	B	B	B
IKM 9 Unsur	86,25 (B atau Baik)										
IKM 11 Unsur	85 (B atau 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 :

- a. Transparansi Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,16. Selanjutnya Integritas Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,17 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,96 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,84 dan 3,5.

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

- “Pelayanan semakin dimaksimalkan demi kelancaran semua lini. Tetap solid, humanis dan berintegritas”
- “Informasi perihal kebencanaan perlu disampaikan secara terus menerus”
- “Persyaratan pelayanan perlu disampaikan lebih informatif”

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

- Penerima layanan/masyarakat kurang mengikuti update informasi melalui laman website maupun sosial media
- Petugas pelayanan masih perlu diberikan pembinaan secara berkala perihal kejujuran, tanggungjawab dan kedisiplinan
- Publikasi persyaratan pelayanan belum tersampaikan dengan baik

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 Transparansi Pelayanan, Integritas Petugas Pelayanan dan Persyaratan.

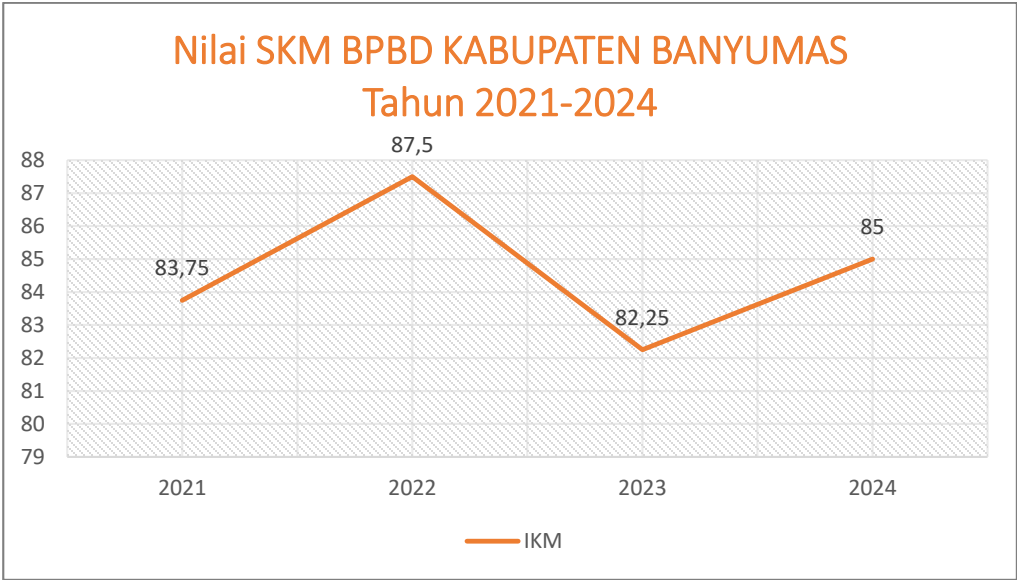
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal BPBD Kabupaten Banyumas. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	2024		2025		Penanggung Jawab
			TW IV	TW I	TW II	TW III	
1	Transparansi Pelayanan	Update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui website atau media sosial	√	√	√	√	BPBD
2	Integritas Petugas Pelayanan	Dilakukan pembinaan pegawai terhadap integritas (kejujuran, tanggungjawab dan kedisiplinan)		√		√	BPBD
3	Persyaratan	Persyaratan pelayanan akan dipublikasikan lebih informatif melalui media sosial		√		√	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 2021 hingga 2024 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2024, 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 85,00. Nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan dari tahun 2021 hingga 2024.
- b. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu transparansi pelayanan, integritas petugas pelayanan, serta persyaratan.
- c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif, Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta Perilaku Pelaksana.

Banyumas, 15 November 2024

Kepala Pelaksana BPBD
Kabupaten Banyumas



Budi Nugroho, S.STP, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19780522 199703 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BPBD KABUPATEN BANYUMAS
<https://susanmas.banyumaskab.go.id/>

Tanggal : 30 / 10 / 2024

Jenis Pelayanan yang diterima :
(Beri tanda (√) pada kotak sesuai pelayanan yang diterima)

☐	Pemantauan Wilayah Potensi Bencana Alam
☐	Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana
☐	Penyebarluasan Informasi Potensi Bencana
☐	Permohonan Kajian dan Narasumber Informasi Bencana
☐	Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana
☒	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana
☐	Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Penanganan Pascabencana

Profil Responden :
(*) : Coret yang tidak perlu

No. Hp : 0877 8588 0052

Nama : Muliarti

Umur : 40 Tahun

Jenis Kelamin* : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan Terakhir* : SD / SMP / SMAK / D3 / S1 / S2

Pekerjaan* : PNS / SWASTA / WIRUSAHA / PELAJAR/MAHASISWA / LAINNYA : IRT

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? (4) Sangat Sesuai (3) Sesuai (2) Kurang Sesuai (1) Tidak Sesuai	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? (4) Sangat Sopan dan Ramah (3) Sopan dan Ramah (2) Kurang Sopan dan Ramah (1) Tidak Sopan dan Ramah
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? (4) Sangat Mudah (3) Mudah (2) Kurang Mudah (1) Tidak Mudah	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? (4) Dikelola Dengan Baik (3) Berfungsi Kurang Maksimal (2) Ada tapi Tidak Berfungsi (1) Tidak Ada
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? (4) Sangat Cepat (3) Cepat (2) Kurang Cepat (1) Tidak Cepat	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? (4) Sangat Baik (3) Baik (2) Kurang Baik (1) Buruk
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? (4) Gratis (3) Murah (2) Mahal (1) Sangat Mahal	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan akses dan transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dsb)? (4) Sangat Mudah dan Sangat Transparan (3) Mudah dan Transparan (2) Kurang Mudah dan Kurang Transparan (1) Tidak Mudah dan Tidak Transparan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? (4) Sangat Sesuai (3) Sesuai (2) Kurang Sesuai (1) Tidak Sesuai	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi serta praktek Korupsi Kolusi dan Nepotisme lainnya)? (4) Sangat Berintegritas (3) Berintegritas (2) Kurang Berintegritas (1) Tidak Berintegritas
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? (4) Sangat Kompeten (3) Kompeten (2) Kurang Kompeten (1) Tidak Kompeten	SARAN DAN MASUKAN :

2. Hasil Olah Data SKM

169	81229721011	SUWEDI	29/10/2024 08:23	L	PERANGKAT DESA	S1	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
170	89532972722	SLAMET	29/10/2024 08:22	L	PERANGKAT DESA	SMA	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
171	82137894173	SUGENG	29/10/2024 08:14	L	PERANGKAT DESA	SMA	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
172	85641920982	SULTONIK	29/10/2024 08:13	L	KETUA RW	SMA	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	89690806140	KHAYUN OKTAFIANI	29/10/2024 08:11	P	IBU RUMAH TANGGA	SMP	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
174	89607501616	SUTRISNO	29/10/2024 08:10	L	PERANGKAT DESA	SMA	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
175	85868548772	BANGUN SUMARGO	29/10/2024 08:09	L	SWASTA	SMA	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
176	82226374905	SARMIN	29/10/2024 08:01	L	SWASTA	SMA	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	85133754893	EKA SITA WIJAYANTI	29/10/2024 08:00	P	PERANGKAT DESA	S1	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
178	82138040126	RANTO	29/10/2024 07:59	L	BURUH	SD	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
179	83104812491	Khalifudin irwanto	30/10/2024 17:05	L	Karyawan swasta	SMA	Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur								582	590	584	709	583	610	626	687	583	566	567	
NRR Unsur								3.25	3.3	3.26	3.96	3.26	3.41	3.5	3.84	3.26	3.16	3.17	
NRR 9 Unsur								3.45											
Hasil IKM 9 Unsur								86.25 (Baik)											
NRR 11 Unsur								3.4											
Hasil IKM 11 Unsur								85 (Baik)											

Total Data Kuisioner : 179

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

#	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	81.25	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82.5	Baik
3	Waktu Penyelesaian	81.5	Baik
4	Biaya/Tarif	99	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	96	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	81.5	Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	79	Baik
11	Integritas Pelayanan	79.25	Baik

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

