

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 2



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN..... 3

1.1 Latar Belakang 3

1.2 Tujuan dan Manfaat 3

1.3 Metode Pengumpulan Data 4

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5

1.5 Penentuan Jumlah Responden..... 5

BAB II ANALISIS DATA SKM..... 6

2.1 Analisis Responden..... 6

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan..... 7

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 8

2.4 Tren Nilai SKM 9

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 10

BAB IV KESIMPULAN 14

LAMPIRAN..... 15

1. Kuesioner 15

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM 16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- a. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- d. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- e. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- f. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

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

a. Persyaratan

Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

b. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.

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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 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.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 95 orang dan sampel sebanyak 78 responden.

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

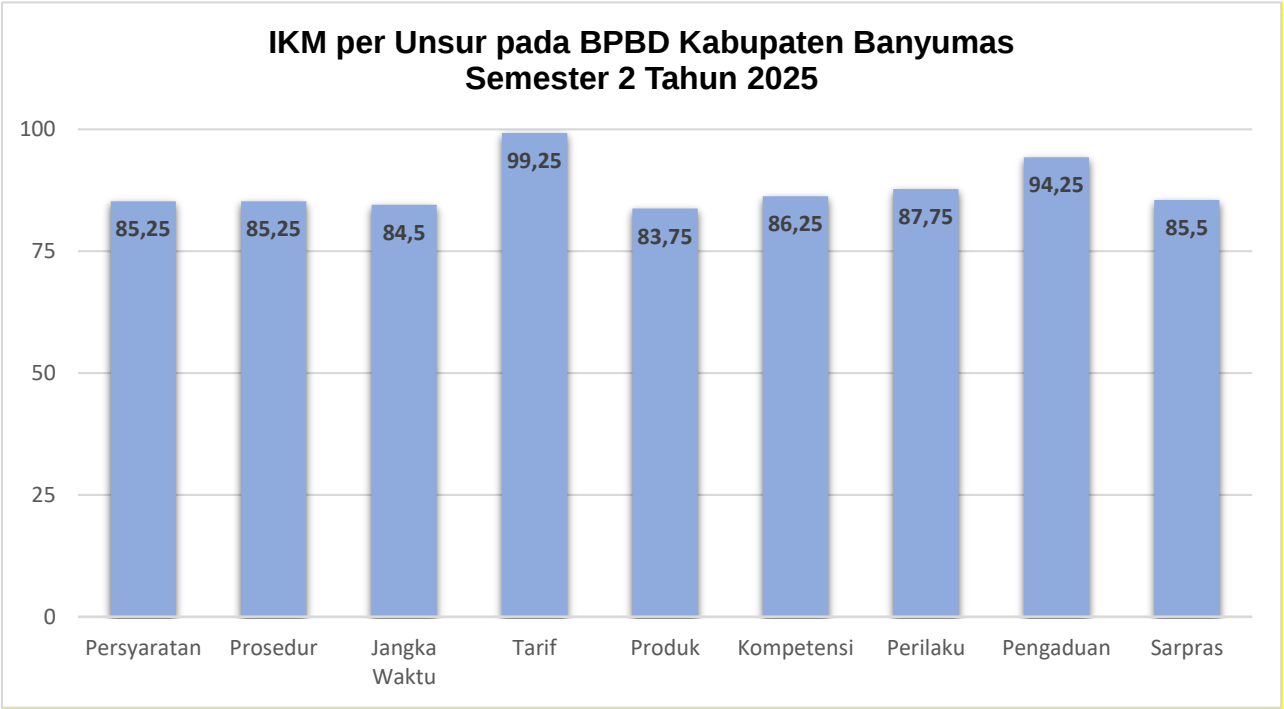
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 78 responden dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	57	73%
		Perempuan	21	27%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	4	5%
		SMP/Sederajat	6	8%
		SMA/Sederajat	40	51%
		D1/D2/D3	4	5%
		D4/S1	10	29%
		S2	1	1%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	6	8%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	13	17%
		Wirausaha	6	8%
		Ibu Rumah Tangga	8	10%
		Pelajar/Mahasiswa	3	4%
		Petani/Nelayan	2	3%
		Pekerja Lepas/Freelance	10	13%
		Pensiunan	1	1%
		Lainnya	29	37%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	78	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarana Prasarana	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pemantauan Wilayah Potensi Bencana Alam	13	78.85	78.85	78.85	100	78.85	80.77	86.54	94.23	80.77	84.19
2.	Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	27	91.67	91.67	90.74	100	88.89	89.81	90.74	94.44	90.74	92.08
3.	Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana	10	87.5	87.5	85	100	87.5	87.5	87.5	97.5	87.5	89.72
4.	Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Penanganan Pascabencana	24	82.29	79.17	82.29	97.92	80.21	84.38	83.33	94.79	81.25	85.07
5.	Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana	4	75	93.75	75	100	75	87.5	100	81.25	87.5	86.11
Rerata IKM Per Unsur			85.25	85.25	84.5	99.25	83.75	86.25	87.75	94.25	85.5	88
IKM Unit Layanan			88									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk spesifikasi jenis pelayanan, waktu penyelesaian dan persyaratan layanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 83,75. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 84,5 adalah nilai terendah kedua dan persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 85,25 adalah terendah ketiga.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa standar dan uraian setiap jenis layanan perlu diperjelas agar masyarakat memahami dengan pasti apa yang mereka terima dan bagaimana kualitasnya. Selain itu, masyarakat mengharapkan semakin cepat penanganan makan akan semakin baik.

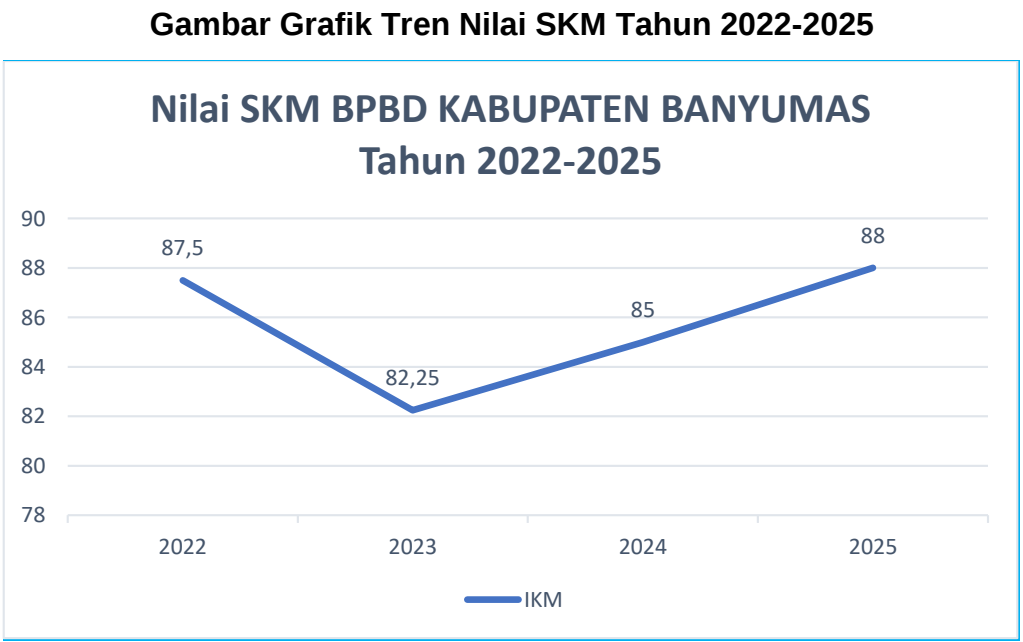
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penyampaian informasi terkait prosedur, biaya, waktu layanan dan output yang diterima akan disampaikan dalam bahasa yang lebih informatif sehingga mudah dipahami oleh masyarakat	Triwulan I Tahun 2026	BPBD

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
2	Waktu penyelesaian	Sudah sesuai SOP, pelayanan terkadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana	Triwulan IV Tahun 2025 – Triwulan II Tahun 2026	BPBD
3	Persyaratan pelayanan	Melakukan reviu terhadap standar pelayanan	Triwulan I Tahun 2026	BPBD

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas Semester 1 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

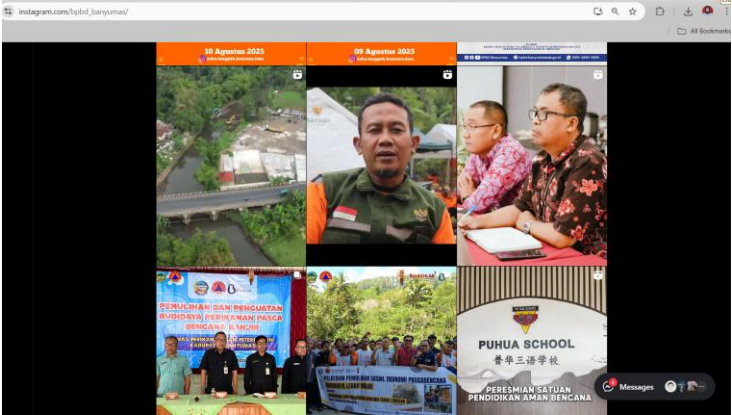
Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	88.25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.5
3	Waktu Penyelesaian	84.75
4	Biaya/Tarif	100
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85.25
6	Kompetensi Pelaksana	90
7	Perilaku Pelaksana	89
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.25
9	Sarana dan Prasarana	88.25
10	Transparansi Pelayanan Publik	86.25
11	Integritas Pelayanan	86.25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM Semester 1 Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan																																													
1	Waktu Penyelesaian sudah sesuai SOP, pelayanan terkadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana	Sudah	Pelayanan sudah sesuai SOP. Contoh: Pada tanggal 3 Agustus 2025 terdapat aduan bencana banjir, tanah longsor dan cuaca ekstrem dari 6 Kecamatan dengan total aduan 35 aduan yang masuk dari masyarakat. Sedangkan beda bencana beda pula penanganannya.	Rekap Data Kebencanaan 3 Agustus 2025 <table><tr><td>TANGGAL KEJADIAN</td><td>03/08/2025</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Count of JENIS BENCANA</td><td>Column Labels</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Row Labels</td><td>Banjir</td><td>Cuaca Ekstrem</td><td>Tanah Longsor</td><td>Grand Total</td></tr><tr><td>Baturraden</td><td>1</td><td></td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Kedungbanteng</td><td></td><td>1</td><td>24</td><td>25</td></tr><tr><td>Kembaran</td><td></td><td></td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>Pekuncen</td><td></td><td></td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>Sokaraja</td><td>2</td><td></td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>Grand Total</td><td>3</td><td>1</td><td>31</td><td>35</td></tr></table> Dokumentasi pelayanan 	TANGGAL KEJADIAN	03/08/2025				Count of JENIS BENCANA	Column Labels				Row Labels	Banjir	Cuaca Ekstrem	Tanah Longsor	Grand Total	Baturraden	1		2	3	Kedungbanteng		1	24	25	Kembaran			1	1	Pekuncen			4	4	Sokaraja	2			2	Grand Total	3	1	31	35
TANGGAL KEJADIAN	03/08/2025																																																
Count of JENIS BENCANA	Column Labels																																																
Row Labels	Banjir	Cuaca Ekstrem	Tanah Longsor	Grand Total																																													
Baturraden	1		2	3																																													
Kedungbanteng		1	24	25																																													
Kembaran			1	1																																													
Pekuncen			4	4																																													
Sokaraja	2			2																																													
Grand Total	3	1	31	35																																													

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2	Persyaratan pelayanan akan dipublikasikan lebih informatif melalui media sosial	Sudah	Persyaratan pelayanan telah dipublikasikan melalui media sosial instagram	Screenshot publikasi pelayanan 

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
3	Transparansi Pelayanan , update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui website atau media sosial	Sudah	Melakukan update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui media sosial instagram selama bulan Juli – September 2025	Link Instagram BPBD Kabupaten Banyumas: https://www.instagram.com/bpbd_banyumas/ Link sampel screenshot postingan update informasi melalui akun instagram BPBD Banyumas: https://shorturl.at/pCUaV 

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 78 orang mengisi SKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas pada periode bulan Juli hingga Oktober 2025. Layanan Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana menjadi layanan dengan pengguna terbanyak apabila dilihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 27 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan Nilai SKM yaitu 88. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas menunjukkan konsistensi peningkatan kerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Waktu Penyelesaian dan Persyaratan Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Banyumas, 13 November 2025

Plh. Kepala Pelaksana BPBD

Kabupaten Banyumas



Andi Risdianto, S.E.

Pembina (IV/a)

NIP. 19761119 199703 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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

Tanggal : 19 / 08 / 2025

Jenis Pelayanan yang diterima :
(Berikan 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☐☐☐

Profil Responden :
(*) : Coret yang tidak perlu

No. Hp : 082135222918

Nama : SUSILO WIR SUPRATNO

Umur : 55 Tahun

Jenis Kelamin* : Laki-laki / Perempuan

Pendidikan Terakhir* : SD / SMP / SMA/ K / D3 / S1 / S2

Pekerjaan* : PNS / SWASTA / WIRAUUSAHA / PELAJAR/MAHASISWA /
LAINNYA : KADES

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 : SEMakin CEPAT PENANGANAN ATAU SEMAKIN BAIK.

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

