

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SKM

Semester I Tahun 2024

BPBD PROV. KALTIM

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3 Maksud dan Tujuan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

- 2.1 Pelaksana SKM
- 2.2 Metode Pengumpulan Data
- 2.3 Lokasi Pengumpulan Data
- 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM
- 2.5 Penentuan Jumlah Responden

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

- 3.1 Jumlah Responden SKM
- 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

- 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan
- 4.2 Rencana Tindak Lanjut

BAB V

KESIMPULAN

LAMPIRAN

- 1. Kuesioner
- 2. Hasil Pengolahan Data

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, mengamanaikan penyelenggara wajib engikutsertakan 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 mengamatkan 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 In memherikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk mellbatkan masyarakat dialam penllalan klnerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan dlukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. Hasil SKM ynnng 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 prime dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warganegara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 90 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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud 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 public
- 4 Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di berikan

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 Provinsi Kalimantan Timur. 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 daerah ;
- 5 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan konerja pelayanan;
- 6 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur Semester I Tahun 2023 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur, adalah sebagai berikut :

- 1 Pelayan Permintaan Data dan Informasi Bencana di Kalimantan Timur
- 2 Pelayan Magang atau Praktik Kerja Lapangan
- 3 Pelayan Permintaan Bantuan Logistik untuk BPBD Kab/Kota

Kemudian, Langkah-langkah yang dilaksanakan adalah :

1. Membuat Kuesioner di Google form dengan alamat URL <https://forms.gle/uAJZeKEr46MKdV9f8>
2. Menyampaikan link dan barcode kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah Menarik data hasil SKM dari sistem Google Form yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
3. Membuat laporan Hasil SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
4. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Rencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur 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

Penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden selesai mendapatkan layanan dengan menyampaikan link kuesioner melalui aplikasi percakapan Whatsapp dan scan barcode. Kemudian, responden mengisi kuesioner dengan perangkat telepon pribadi masing-masing dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Samarinda pada tanggal 31 Mei 2023.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner s.d. tanggal 1 Februari s.d. 30 Juni 2024;
- b. Pengolahan Data tanggal 1 s.d. 30 Juli 2024;
- c. Penyusunan Laporan Hasil SKM tanggal 1 s.d. 30 Juli 2024;
- d. Penyampaian Laporan ke Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur 1 Agustus 2024.

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 Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 86 orang. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan sesuai besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Grafik lingkaran (Pie chart). Berdasarkan Tabel Grafik lingkaran (Pie chart), jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 86 orang.

BAB III

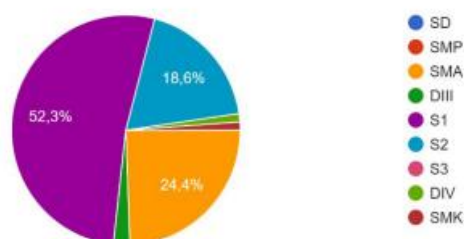
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

PENDIDIKAN
86 jawaban



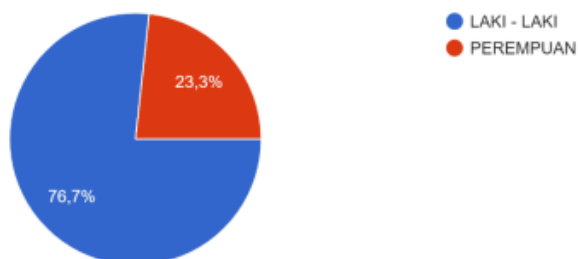
3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

PEKERJAAN
86 jawaban



3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN
86 jawaban



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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara melalui Google form dan diperoleh hasil sebagai berikut :

UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	UKURAN KINERJA
Kemudahan persyaratan pelayanan:	59,3%	Mudah
Ketepatan prosedur layanan:	67,4%	Tepat
Kesesuaian waktu pelayanan:	72,1%	Sesuai
Kesesuaian produk pelayanan (SOP):	73,3%	Sesuai
Kesesuaian kompetensi petugas:	68,6%	Sesuai
Perilaku kesopanan dan keramahan petugas:	68,6%	Memadai
Kapasitas sarana dan prasarana:	51,2%	Responsif
Respon terhadap pengaduan dan masukan:	66,3%	Tidak dikenakan biaya
Tanpa Tarif/Biaya pelayanan:	90,7%	Sesuai
Transparansi pelayanan:	72,6%	Sesuai
Integritas petugas pelayanan:	72,6%	Sesuai
JUMLAH	809,3	
NILAI IKM	73,6%	Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Kapasitas sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 51,2% Selanjutnya Kemudahan persyaratan pelayanan dengan nilai 59,3% adalah nilai terendah kedua dan Respon terhadap pengaduan dan masukan dengan nilai 66,3% termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Tanpa Tarif/Biaya pelayanan dengan nilai 90,7% kedua adalah dari unsur Kesesuaian produk pelayanan (SOP) dengan nilai 73,3% dan yang ketiga adalah unsur Transparansi pelayanan dan Integritas petugas pelayanan dengan nilai 72,6%

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring, didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Layanan Magang atau Praktik Kerja Lapangan
 - a) Sudah sangat baik, tapi apabila bisa ditingkatkan akan lebih baik lagi.
 - b) Pelayanan sudah baik dan perlu ada peningkatan.
 - c) Sarpras perlu ditambah, seperti ruang tunggu.
2. Layanan Permintaan Data dan Informasi Bencana Kalimantan Timur
 - a) Baik untuk di lanjutkan dan di tingkatkan
 - b) Koordinasi dengan kab/kota lebih sering, termasuk pendampingan.
 - c) Sarana Prasarana untuk dapat diperbarui terutama untuk PC/Komputer agar proses transfer data lebih cepat.
 - d) Sudah bagus dan baik dalam memberikan arahan dan pelayanan.
 - e) Kualitas pelayanan perlu di tingkatkan.
 - f) Frekuensi fasilitasi ditambah.
 - g) Mohon setiap permintaan kebutuhan dapat dilayani dengan cepat.
3. Layanan Permintaan Bantuan Logistik untuk BPBD Kab/Kota
 - a) Koordinasi dengan kab/kota lebih sering.
 - b) Sarpras perlu ditambah, seperti ruang tunggu.
 - c) Mohon kelengkapan sarana prasarana penunjang bisa dilengkapi untuk mendukung keberlangsungan fasilitasi kepada kab/kota di provinsi Kalimantan Timur
 - d) Kecepatan waktu dalam mengurus dokumen/mendapatkan informasi merupakan elemen yang penting.
 - e) Keramahan dan kompetensi petugas yg sudah bagus agar dapat dipertahankan.

1.2 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 3 (tiga) unsur yang paling rendah

hasilnya, yaitu unsur Kapasitas sarana dan prasarana, Kemudahan Persyaratan dan Respon terhadap pengaduan dan masukan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2025 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Penanggung jawab
1.	Kapasitas sarana dan prasarana	Peningkatan Kapasitas Sarana dan Prasarana	Kepala Pelaksana BPBD Prov. Kaltim
2.	Kemudahan Persyaratan	Penyederhanaan Persyaratan dan Prosedur, Evaluasi setiap semester serta, Sosialisasi dan Edukasi Persyaratan Pelayanan	Kepala Pelaksana BPBD Prov. Kaltim
3.	Respon terhadap pengaduan dan masukan	Pembuatan Sistem Pengaduan Online Terintegrasi, Layanan Customer Service 24/7, Pelatihan Petugas dalam Penanganan Pengaduan	Kepala Pelaksana BPBD Prov. Kaltim

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester pertama tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 73,6%.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kapasitas sarana dan prasarana, Kemudahan Persyaratan dan Respon terhadap pengaduan dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tanpa Tarif/Biaya pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan (SOP), Integritas petugas pelayanan

Samarinda, 1 Juli 2024

Kepala Pelaksana Badan
Penanggulangan Bencana Daerah
Provinsi Kalimantan Timur




Drs. Agus Tianur, M.Si.,
Pembina Utama Muda
NIP: 1965081419980310006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan di Google form, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 11 kuesioner Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kalimantan Timur yang meliputi seluruh layanannya, yaitu:

1. Kemudahan persyaratan pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan yang harus di penuhi sebelum mendapatkan pelayanan data dan informasi kebencanaan? *

- ☐ Tidak Mudah
- ☐ Kurang Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat Mudah

2. Ketepatan prosedur layanan

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang ketepatan prosedur layanan dalam memberikan pelayanan data dan informasi bencana di BPBD Provinsi Kalimantan Timur? *

- ☐ Tidak Tepat
- ☐ Kurang Tepat
- ☐ Tepat
- ☐ Sangat Tepat

3. Kesesuaian waktu pelayanan

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara waktu yang di tetapkan dengan lamanya pelayanan dalam memberikan pelayanan data dan informasi bencana? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

4. Kesesuaian produk pelayanan (SOP)

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Produk/standar Operasional Prosedu (SOP) Informasi bencana? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

5. Kesesuaian kompetensi petugas

5. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kesesuaian kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan data dan informasi bencana? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. Perilaku kesopanan dan keramahan petugas

6. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Perilaku kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan data dan informasi bencana? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

7. Kapasitas Sarana dan Prasarana

7. Bagaimana pendapat saudara tentang kapasitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPBD Prov. Kaltim dalam memberikan pelayanan data dan informasi? *

- ☐ Tidak memadai
- ☐ Kurang Memadai
- ☐ Sangat Memadai
- ☐ Memadai

8. Respon terhadap pengaduan dan masukan

8. Bagaimana pendapat saudara terkait pelayanan BPBD Provinsi Kalimantan Timur dalam merespon pengaduan, masukan, dan saran serta informasi *

- ☐ Tidak Responsif
- ☐ Kurang Responsif
- ☐ Responsif
- ☐ Sangat Responsif

9. Tanpa Tarif/Biaya pelayanan

9. Apakah ada Tarif/Biaya pada Pelayanan data dan informasi bencana? *

- ☐ dikenakan tarif/biaya oleh BPBD Prov. Kaltim
- ☐ dikenakan tarif/biaya oleh pihak pengelola
- ☐ dikenakan tarif/biaya secara sukarela
- ☐ tidak dikenakan tarif/biaya

10. Transparansi pelayanan

10. Bagaimana pendapat anda tentang transparansi pelayanan yang di berikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu, penyelesaian dan sebagainya ? *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

11. Integritas petugas pelayanan

11. Bagaimana pendapat anda tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi, atau KKN) *

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

2. Hasil Pengolahan Data

Berikut tahapan Penyebar luasan kuesioner secara daringn menggunakan link sebagai berikut :

- a) Menyebar luaskan Kuesioner dari Google form dengan alamat URL <https://forms.gle/uAJZeKEr46MKdV9f8>
- b) Menyebar luaskan Link kuesioner melalui scan QR



- c) Menilai hasil dari kuesioner bersama pimpinan