

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



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KATINGAN
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksanaan SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Dokumentasi Kegiatan SKM	14
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Tahun Sebelumnya	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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan 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 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, 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 Tahun 2025. 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

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan sebagai berikut :

- 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkup Instansi Pemerintah.
- Surat Edaran Bupati Katingan Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Katingan.

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

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 dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, 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, keterampilan 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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link Elektronik Kepuasan Masyarakat (e – SKM) dan hasilnya diolah melalui aplikasi e-SKM. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada 19 Juni 2025 s/d 15 November 2025, namun jika dalam pelaksanaannya jumlah responden sudah memenuhi sebelum batas waktu survei berakhir, maka survei tersebut ditutup.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden Tahun 2025, jumlah populasi penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan adalah sebanyak 59 Populasi. 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 52 responden.

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

Perhitungan Sampel

Hasil Perhitungan

Jumlah Populasi (N) 59

Jumlah Sampel (n) 52

📌 Berdasarkan perhitungan, untuk populasi sebanyak 59 orang, Anda membutuhkan minimal 52 responden.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 28 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	38	73,08%
		PEREMPUAN	14	26,92%
3	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP/SMP	3	5,77%
		SLTA/SMA/SMK	23	50%
		S1	23	50%
		S2		
		S2		
		Lainnya		
4	PEKERJAAN	PNS	12	23,08%
		PPPK	21	40,38%
		TNI/POLRI	0	0
		SWASTA	3	5,77%
		WIRUSAHA	1	1,92%
		Pelajar/Mahasiswa	9	17,31%
		Freelancer		
		Petani/Nelayan		
		Ibu Rumah Tangga	3	5,77%
		Perangkat Desa		
		Pensiunan		
		Tidak Bekerja		
5	JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	Layanan Informasi	16	30,77%
		Layanan Edukasi dan Sosialisasi	7	13,46%
		Layanan Respon Darurat Cepat Bencana	18	34,62%
		Layanan Bantuan Logistik	2	3,85%
		Layanan Pasca Bencana	4	7,69%
		Layanan Pemberian Data Bencana	5	9,62%
		Lainnya	3	5,77%

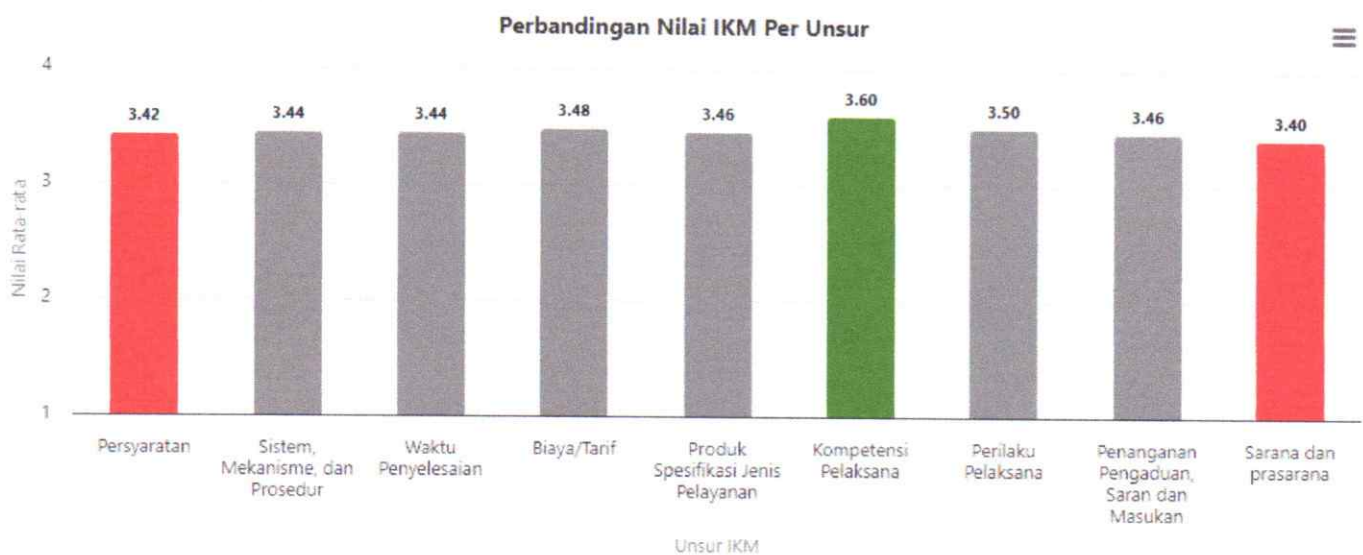
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	179	179	181	180	187	182	180	180	177
Kategori	B	B	B	B	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,6 (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. Terdapat dua unsur layanan yang mendapatkan nilai terendah, yaitu unsur Persyaratan dengan nilai 3,42 dan unsur kedua Sarana dan Prasarana dengan Nilai 3,40.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,60.

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

1. Untuk unsur system mekanisme dan Prosedur hambatan yang sering ditemui aplikasi mengalami gangguan, kecepatan internet kurang mumpuni, Persyaratan yang di upload pemohon kurang berkas / berkas tidak sesuai.
2. Waktu penyelesaian pelayanan kadang masih dirasakan agak lambat oleh staholder. Hal ini terjadi karena kadang terjadi gangguan pada system/aplikasi yang lambat/eror sehingga menghambat penyelesaian layanan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan bersama tim petugas Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan).

Tabel 2. Rencana tindak lanjut Pelaksanaan SKM

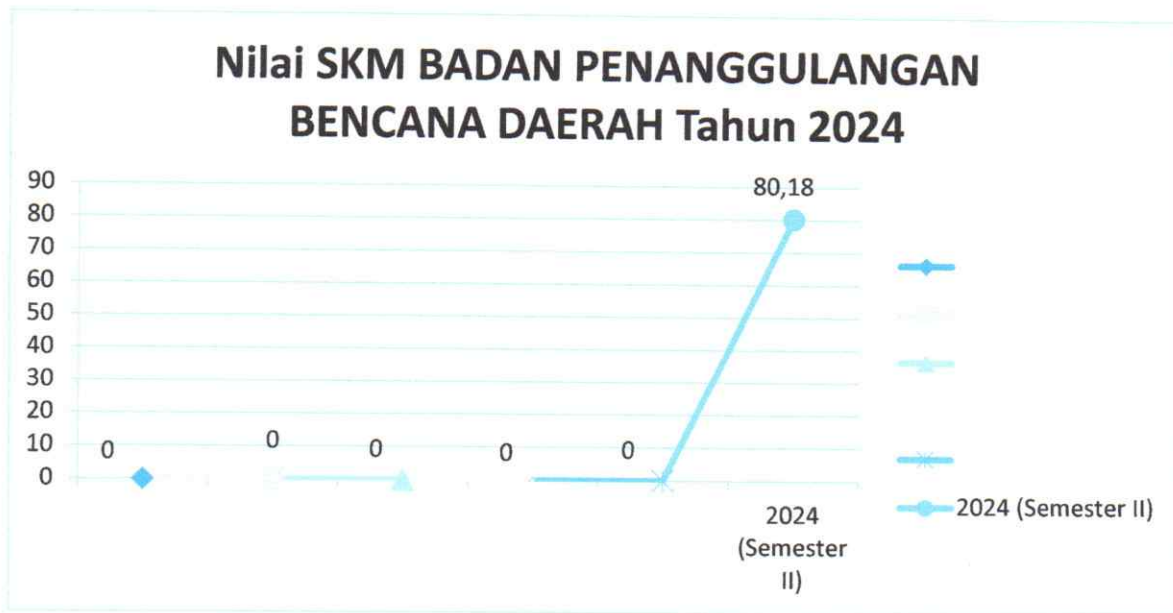
No.	Unsur Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung jawab
			TW I	TW II	
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan - Mengevaluasi SOP pelayanan - Mempublikasikan persyaratan pelayanan 		√	Bidang Umum dan Kepegawaian
2.	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan kesempatan untuk mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi pelaksana - Perlu adanya penambahan SDM yang berkualitas. 		√	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

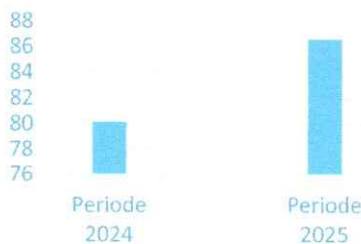
No	Rencana Tindak lanjut	Apakah RTL telah ditindaklanjuti(Sudah/ Belum	Deskripsi tindak lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mengevaluasi SOP Pelayanan	Dalam Proses	Revisi SOP dan dipublikasikan melalui media sosial		Durasi waktu pada SOP sudah cukup singkat
2	Melakukan sosialisasi mengenai pelayanan yang ada pada BPBD melalui media sosial	Dalam Proses	Mempublikasikan persyaratan pelayanan pada media sosial		Penguasaan teknologi informasi di kalangan masyarakat

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 digunakan 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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Perbandingan Nilai IKM Antar Periode



Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa nilai IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam kategori baik dengan indeks 86,60 (Baik). Untuk kedepannya ini akan menjadi perhatian dalam evaluasi dan perbaikan kualitas layanan public di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan agar menjadi lebih baik.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat 86,60.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Persyaratan, dan unsur sarana Prasarana. Serta unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana
- Masukan dari pengguna layanan menjadi perhatian Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dilakukan dengan berbagai inovasi tanpa mengurangi SOP penyelesaian layanan.

Kasongan, 25 November 2025

KEPALA PELAKSANA



MARKUS, S.Pd., M.P.H
Pembina Utama Muda
NIP. 19760217 199603 1 002

LAMPIRAN

1. KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN KATINGAN

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00-12.00 WIB
 13.00-17.00 WIB

PROFIL
Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA (Sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

No	Deskripsi	P ^m
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	
a.	Tidak sesuai	1
b.	Kurang sesuai	2
c.	Sesuai	3
d.	Sangat sesuai	4
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?	
a.	Tidak mudah	1
b.	Kurang mudah	2
c.	Mudah	3
d.	Sangat mudah	4
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?	
a.	Tidak cepat	1
b.	Kurang cepat	2
c.	Cepat	3
d.	Sangat cepat	4
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	
a.	Sangat mahal	1
b.	Cukup mahal	2
c.	Murah	3
d.	Gratis	4
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
a.	Tidak sesuai	1
b.	Kurang sesuai	2
c.	Sesuai	3
d.	Sangat sesuai	4

No	Deskripsi	P ^m
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	
a.	Tidak kompeten	1
b.	Kurang kompeten	2
c.	Kompeten	3
d.	Sangat kompeten	4
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	
a.	Tidak sopan dan ramah	1
b.	Kurang sopan dan ramah	2
c.	Sopan dan ramah	3
d.	Sangat sopan dan ramah	4
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?	
a.	Buruk	1
b.	Cukup	2
c.	Baik	3
d.	Sangat baik	4
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?	
a.	Tidak ada	1
b.	Ada tetapi tidak berfungsi	2
c.	Berfungsi kurang maksimal	3
d.	Dikelola dengan baik	4

Index Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Periode : 2025



Identitas



Survey



Saran



Selesai

Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Nama Lengkap

2. Publikasi Survei

BPBD KABUPATEN KATINGAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BPBD KABUPATEN KATINGAN

SCAN DISINI

Atau diakses melalui link :
<http://e-skm.katingankab.go.id/survey/public?code=SURVEY-683670F9238FD>

Terima kasih atas Partisipasi Anda dalam Survey ini

CALL CENTER
0811 - 5321 - 238

Bpbd Kabupaten Katingan

Bpbd Kab. Katingan

Bpbd Kabupaten Katingan
3 Juli

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) terus berupaya melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang telah diberikan. Sebagai bagian dari komitmen kami untuk memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan profesional dalam penanggulangan bencana, kami mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan. Melalui survei ini, kami be... Lihat selengkapnya

Edit

15

Suka Komentari Bagikan

Tulis komentar...

Bpbd Kabupaten Katingan

SELAMAT ULANG TAHUN ke-53 Tahun SAIFUL, S. Pd., M. Si

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT BPBD KABUPATEN KATINGAN

HARI BHAYANGKARA KE-79 POLRI UNTUK MASYARAKAT 10 JULI 2023

REPUBLIC INDONESIA 80 Tahun MERDEKA

DIRGAHAJU 68

3. HASIL PENGOLAHAN DATA

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: Badan Penanggulangan Bencana Daerah
: Layanan Informasi
Layanan Edukasi dan Sosialisasi
Layanan Respon Cepat darurat Bencana
Layanan bantuan logistik
Layanan Pasca bencana
Layanan Pemberian data kebencanaan

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	4	4	3	3	3
9	3	3	4	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	4	4	3	4
13	4	4	3	3	3	4	4	3	3
14	3	4	4	4	4	4	3	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	2	2	2	3	3	3	3
17	3	4	3	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	3	3	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	3	4	4	4	4	4	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3
31	3	3	3	3	3	4	4	3	3
32	4	3	3	3	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	3	4	3	3	3	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	3	4	4	3	4	3	4	3
47	3	3	3	3	4	4	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	3	4	3	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	2	2	2	3	3	2	3	2	2
Nilai /Unsur	178	179	179	181	180	187	182	180	177
NRR /Pertanyaan	3,423	3,442	3,442	3,481	3,462	3,596	3,5	3,462	3,404
NRR /Pertanyaan	0,38	0,382	0,382	0,386	0,384	0,399	0,389	0,384	0,378
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	A	B	B	B

IKM Unit Pelayanan

3,464 86,6

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = 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
- NRR Per Unsur (lanjutan) = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,42
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
U3	Waktu Penyelesaian	3,44
U4	Biaya/Tarif	3,48
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46
U6	Kompetensi Pelaksana	3,6
U7	Perilaku Pelaksana	3,5
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46
U9	Sarana dan prasarana	3,4

IKM UNIT PELAYANAN :

86,6

MUTU PELAYANAN : **Baik**

Metri Pelaksana :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Sangat Baik)	: 25,00 - 64,99

	% JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	17,31	34,62	34,62	17,31	17,31	17,31	0	17,31	17,31
Baik	484,62	432,63	432,63	432,63	450	328,85	450	450	501,92
Sangat Baik	398,08	432,63	432,63	450	432,63	553,85	450	432,63	380,77
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

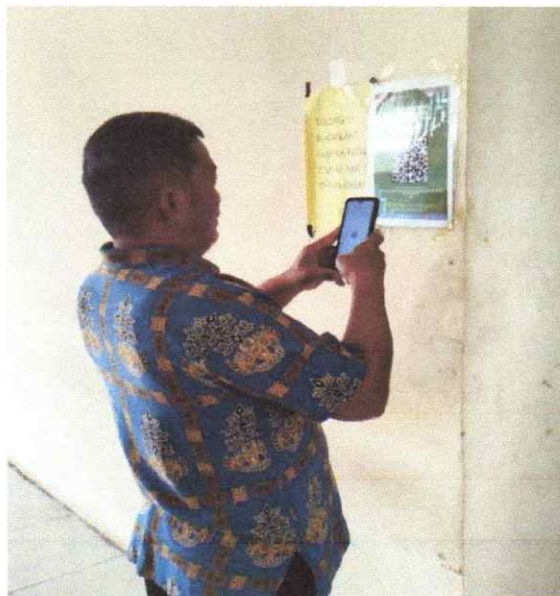
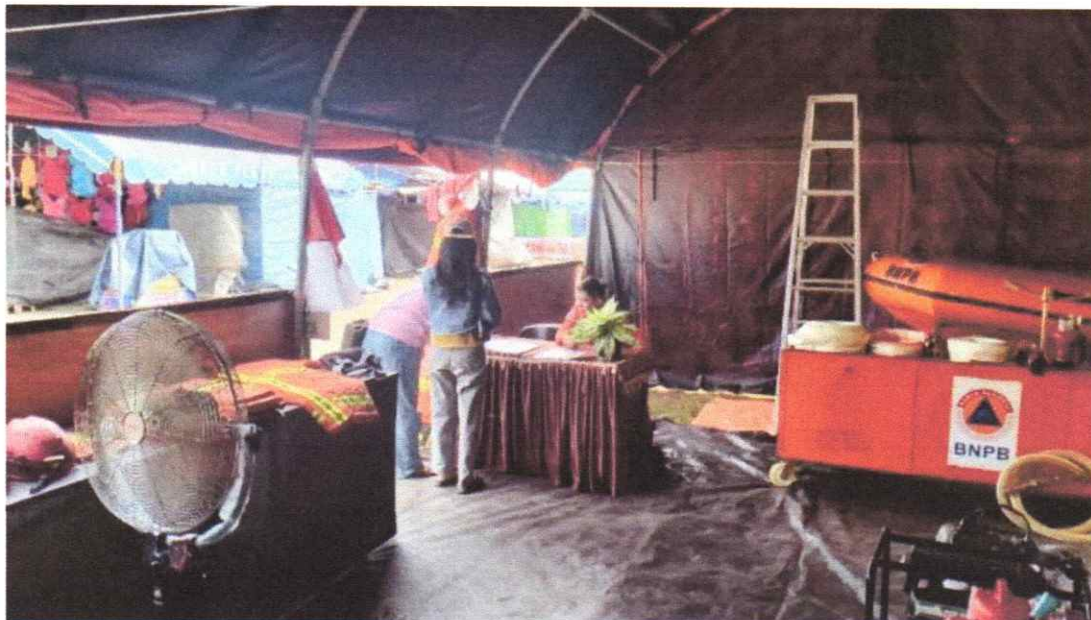
Total Responden	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,77778
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	---------

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	1	2	2	1	1	1	0	1	1
Baik	28	25	25	25	26	13	26	26	29
Sangat Baik	23	25	25	26	25	32	26	25	22
Total Responden	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,777777778	5,77778

URUTAN PERINGKAT

No.	Unsur Pelaksana	Rata-rata
U6	Kompetensi Pelaksana	3,6
U7	Perilaku Pelaksana	3,5
U4	Biaya/Tarif	3,48
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,46
U8	Pemangsaan Pemasokan, Saran dan Masukan	3,46
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
U3	Waktu Penyelesaian	3,44
U1	Persyaratan	3,42
U9	Sarana dan prasarana	3,4

4. DOKUMENTASI PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KATINGAN**

Tahun : 2025

RESPONDEN

Jumlah: 52 Orang

Jenis Kelamin: L=38 P=14

NILAI IKM

86.60

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3,42
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,44
Waktu Penyelesaian	3,44
Biaya/Tarif	3,48
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48
Kompetensi Pelaksana	3,80
Perilaku Pelaksana	3,50
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48
Sarana dan prasarana	3,40

PERIODE SURVEI: 2025

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
PENILAIAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KATINGAN,

MARKUS S.P., M.PH

BerAKHLAK
#bangga
melayani
bangsa





PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Jalan M.T. Haryono, Kasongan, Katingan, Kalimantan Tengah
Telepon: 0811-5521-200, E-mail : bpbdkatingan@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 000.8.6.1/ **999** /BPBD/ 2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KATINGAN

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Pelaksana Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

Memperhatikan: 1. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:

- a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan;
- b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;

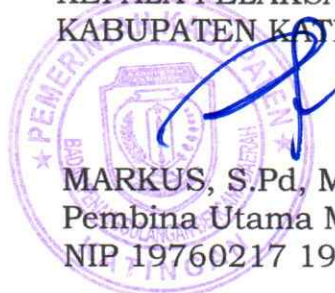
- c. Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
- d. Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
- e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Katingan Bagian Umum Tahun Anggaran 2025;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan
pada tanggal 25 November 2025

KEPALA PELAKSANA
KABUPATEN KATINGAN,


MARKUS, S.Pd, M.P.H
Pembina Utama Muda
NIP 19760217 199603 1 002

Tembusan :

1. Bupati Katingan di Kasongan;
2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan:
u.p. Kepala Bagian Hukum;
4. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA
KABUPATEN KATINGAN
NOMOR : 000.8.6.1/ 999 /BPBD/ 2025
TENTANG
TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH KABUPATEN
KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Pelaksana	Pengarah
2.	Sekretaris Pelaksana	Ketua
3.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	Sudiyanto, A.Md Pranata Komputer Terampil – VII NI.PPPK 19910702 202421 1 003	Anggota
5.	Endang Lestari, A.Md Pranata Komputer Terampil – VII NI.PPPK 19830904 2024212 008	Anggota
6.	BAPTISTA ADYTHIA, S.Sos Penata Layanan Operasional NI. PPPK 19950705 202521 1 014	Anggota

KEPALA PELAKSANA
KABUPATEN KATINGAN,



MARKUS, S.P.d, M.P.H
Pembina Utama Muda
NIP 19760217 199603 1 002