

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



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
**KABUPATEN KARANGANYAR**  
**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	1
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang .....	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Maksud danTujuan .....	2
BAB II .....	4
PENGUMPULAN DATA SKM .....	4
A. Pelaksana SKM.....	4
B. Metode Pengumpulan Data.....	4
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	5
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
E. Penentuan Jumlah Responden .....	5
BAB III .....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
A. Jumlah Responden SKM.....	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
BAB IV .....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
B. Rencana Tindak Lanjut.....	9
C. Tren Nilai SKM .....	10
BAB V .....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN .....	13
1. SK TIM Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 .....	13
2. Kuesioner .....	14
3. Hasil Olah Data SKM.....	15
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	16

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. 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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar 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.

## **B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **C. 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 Karanganyar.

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

#### A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

#### B. 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### C. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan secara online dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### D. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (Dua) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2022	10
2.	Pengumpulan Data	Oktober-November 2022	61
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	10

### E. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1500 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 311 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368



**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**A. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 311 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki	249	81,11%
		Perempuan	58	18,89%
2	Usia	<20-30 tahun	118	38,31%
		30-50 tahun	190	61,69%
		>50 tahun	0	0
3	Pendidikan	SD/SMP/SMA/Sederajat	184	59,74%
		DIPLOMA	33	10,71%
		S1/S2/S3	91	29,55%
4	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	58	18,83%
		SWASTA	105	34,09%
		WIRA USAHA	63	20,45%
		LAINNYA	82	26,62%

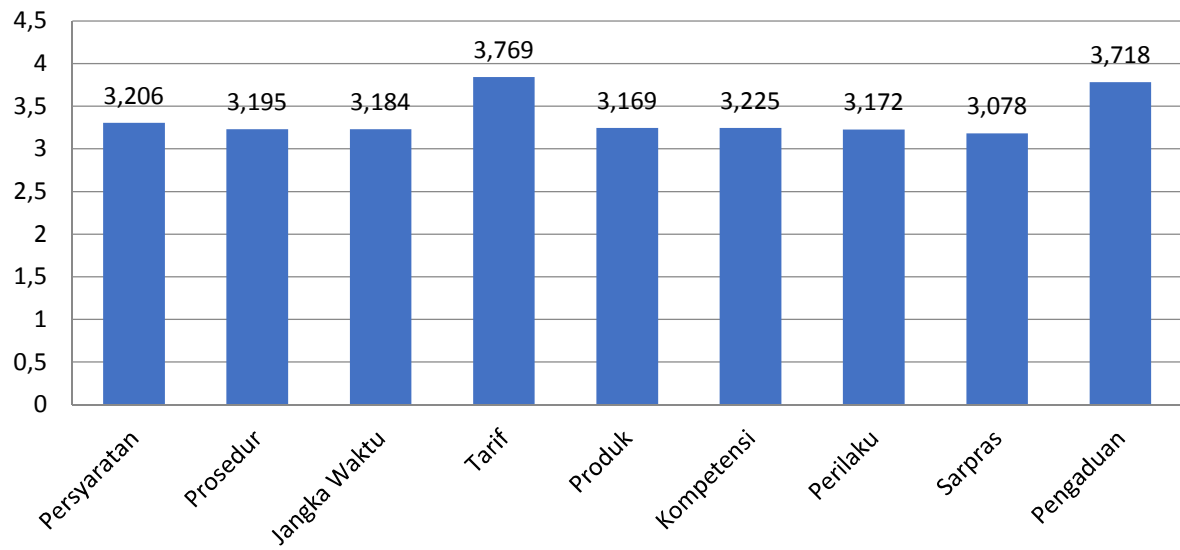
Jumlah Responden 311 Orang, yang mengisi data sebanyak 308 Orang.

**B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1 Persyaratan	U2 Prosedur	U3 Jangka Waktu	U4 Tarif	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8Sarpras	U9 Pengaduan
IKM per unsur	3,2	3,1	3,1	3,7	3,1	3,2	3,1	3,0	3,718
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,462 (B atau Baik)								

## IKM per Unsur pada BPBD Karanganyar Tahun 2022



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 3,078. Selanjutnya Produk yang mendapatkan nilai 3,169 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prilaku Petugas yang mendapatkan nilai 3,172 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,769 dari unsur layanan, dan Penanganan aduan serta Produk Layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,718.

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

1. “Persyaratan dipermudah yaitu dengan datang langsung atau telepon ke BPBD Karanganyar”.
2. “Untuk Sarana dan Prasarana akan ditingkatkan lagi dengan memperbaiki peralatan penunjang pekerjaan. proses layanan”.
3. “Perilaku Petugas akan kami tingkatkan dengan pembinaan khusus, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
2. Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### **B. 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.

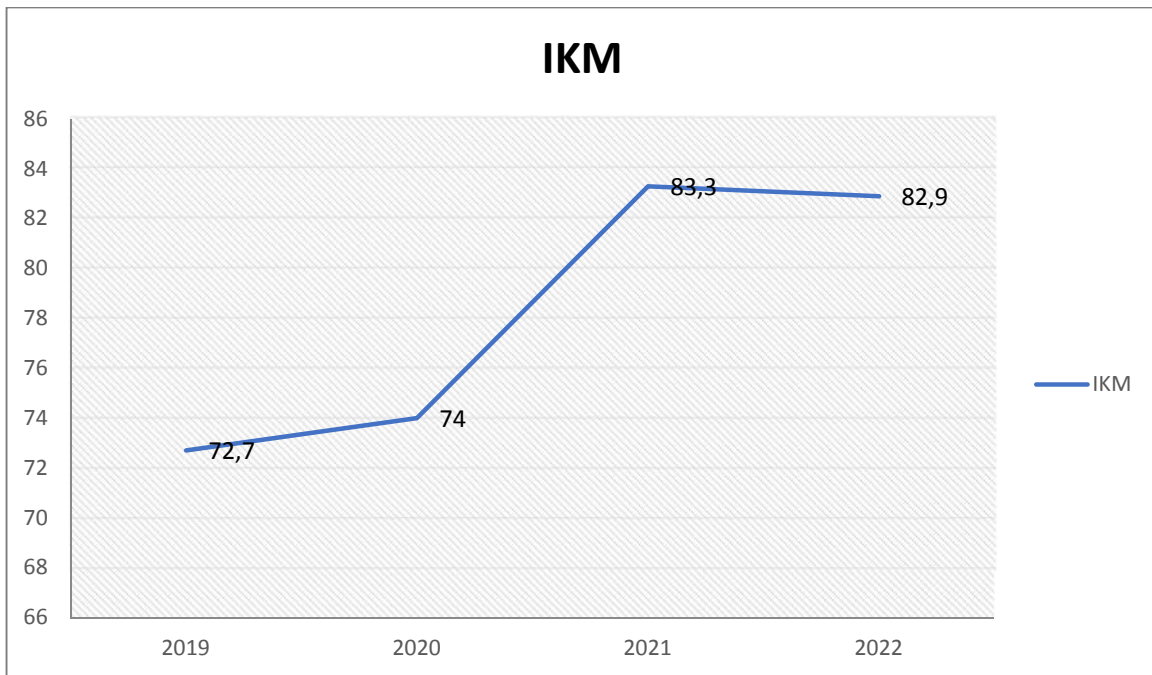
Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Membuat Regulasi/ Peraturan					KALAKSA
		Pemanfaatan Teknologi Komunikasi.					KALAKSA
2	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Peralatan.					KALAKSA
		Pemeliharaan Peralatan					Kasi Darlog
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					Kepala Sekretariat.

### C. 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 Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar menunjukkan sedikit penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Persyaratan, Sarana dan Prasarana, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,769 dari unsur Produk layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan.

Karanganyar, 2022

Kepala Badan Penanggulangan Bencana  
Daerah Kabupaten Karanganyar



BAGUS DARMADI,SH, MM

Pembina

NIP. 19650406 198803 1 011

## LAMPIRAN

### 1. SK TIM Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR  
**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
 Alamat : Jl. Brigjen Slamet Riyadi No. 80B, Jungke, Karanganyar  
 Telp/ Faks (0271) 455597 E-mail : info@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57713

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
 KABUPATEN KARANGANYAR  
 NOMOR :

T E N T A N G  
 TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
 KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2022

- Menimbang :
1. bahwa sesuai ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat;
  2. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2022.
- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 13 Tahun 1995 tentang Pembentukan Daerah - Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 42)
  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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
  6. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2017 Nomor 24);

7. Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 44 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 106 Tahun 2020 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021 (Berita Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2021 Nomor 44).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2022, dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Tugas tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU sebagai berikut :
- a) Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei;
  - b) Melakukan koordinasi dengan satuan kerja instansi dalam pelaksanaan survei;
  - c) Menetapkan teknik survei; dan
  - d) Menyediakan informasi dan dokumen yang berada pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar;
- KETIGA** : Dalam melaksanakan tugasnya, tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertanggung jawab kepada Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar.
- KEEMPAT** : Biaya yang timbul dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karanganyar Tahun 2022.
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Karanganyar,  
 pada tanggal Januari 2022

KEPALA PELAKSANA  
 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
 KABUPATEN KARANGANYAR

BAGUS DARMADI

- Tembusan :
1. Bupati Karanganyar;
  2. Inspektur Kabupaten Karanganyar;
  3. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar;
  4. Arsip.

Lampiran  
 Keputusan Kepala Pelaksana  
 Badan Penanggulangan Bencana Daerah  
 Nomor :  
 Tanggal :  
 Tentang Tim Penyusun Survei Kepuasan  
 Masyarakat Badan Penanggulangan  
 Bencana Daerah

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
 KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2022

No	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Bagus Darmadi, SH. MM	Kepala Pelaksana	Pengarah
2	Harli Krisnawa Adi, SE	Sekretaris	Ketua
3	Tri Waluyo, SE	Staf	Anggota
4	Choirun Nisa, S.Sos	Staf	Anggota
5	Joko Suroto	Satgas	Anggota
6	Rajiman	Satgas	Anggota
7	Triyanto	Satgas	Anggota

KEPALA PELAKSANA  
 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
 KABUPATEN KARANGANYAR

BAGUS DARMADI

## 2. Kuesioner

### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan                    : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan                    : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>





262	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
263	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
264	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
265	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
266	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
267	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
268	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
269	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
270	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
272	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	
273	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
275	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
276	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
278	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
279	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
280	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
282	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
283	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
284	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
285	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
286	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
287	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
288	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	
289	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
291	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
292	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
293	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
294	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
295	3	1	3		3	3	3	3	2	2	
296	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
297	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
298	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
299	3	1	3	2	3	3	3	2	2	3	
300	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	
301	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	
302	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
303	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
304	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	
305	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	
306	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
307	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
308	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
309	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	
310	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
311	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	981	984	984	1142	973	990	980	951	1149		
NRR / unsur	3,206	3,195	3,184	3,769	3,169	3,225	3,172	3,078	3,718		
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3,206	3,195	3,184	3,769	3,169	3,225	3,172	3,078	3,718		
NRR tertbg/ unsur	0,35585	0,355	0,353	0,418	0,352	0,358	0,352	0,342	0,413	*)	3,298
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan										**)	82,462

**Keterangan :**

- US 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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,206
U2	Prosedur	3,195
U3	Waktu pelayanan	3,184
U4	Biaya/Tarif	3,769
U5	Produk layanan	3,169
U6	Kompetensi pelaksana	3,225
U7	Perilaku pelaksana	3,172
U8	Lisensi dan Prasyarat	3,078
U9	Penanganan Pengaduan	3,718

**1 UNIT PELAYANAN (hasil konversi 82,462 = Baik)**

- Mula Pelayanan:
- A (Sangat Baik)
- B (Baik)
- C (Kurang Baik)
- D (Tidak Baik)

#### 4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

Selamat datang di Form Survei Kepuasan Masyarakat BPBD Karanganyar Tahun 2022

Jenis Kelamin

Laki-Laki

Perempuan

Usia

<20-30 tahun

30-50 tahun

>50 tahun

**Selamat datang di Form Survei Kepuasan Masyarakat BPBD Karanga...**

docs.google.com

<https://forms.gle/djTDbjb5SKUrX4Lf7>

14.33

