

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE BULAN APRIL – SEPTEMBER TAHUN 2023



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

KABUPATEN KARANGANYAR

TAHUN 2023

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LatarBelakang	1
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
C. Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
A. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Lokasi Pengumpulan Data.....	4
D. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
E. Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
A. Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	6
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	8
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
B. Rencana Tindak Lanjut.....	9
C. Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB V.....	11
KESIMPULAN.....	11
LAMPIRAN	12
1. SK TIM Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023	12
2. Kuesioner	16
3. Hasil Olah Data Survei Kepuasan Masyarakat	17
4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	19

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

A. Pelaksana SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner aplikasi 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (Enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2023	10
2.	Pengumpulan Data	April - September 2023	64
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2023	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. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada periode Tribulan I (Januari - September 2023), maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu sembilan bulan adalah sebanyak 154 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah 97 orang.

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Jumlah Responden SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 112 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

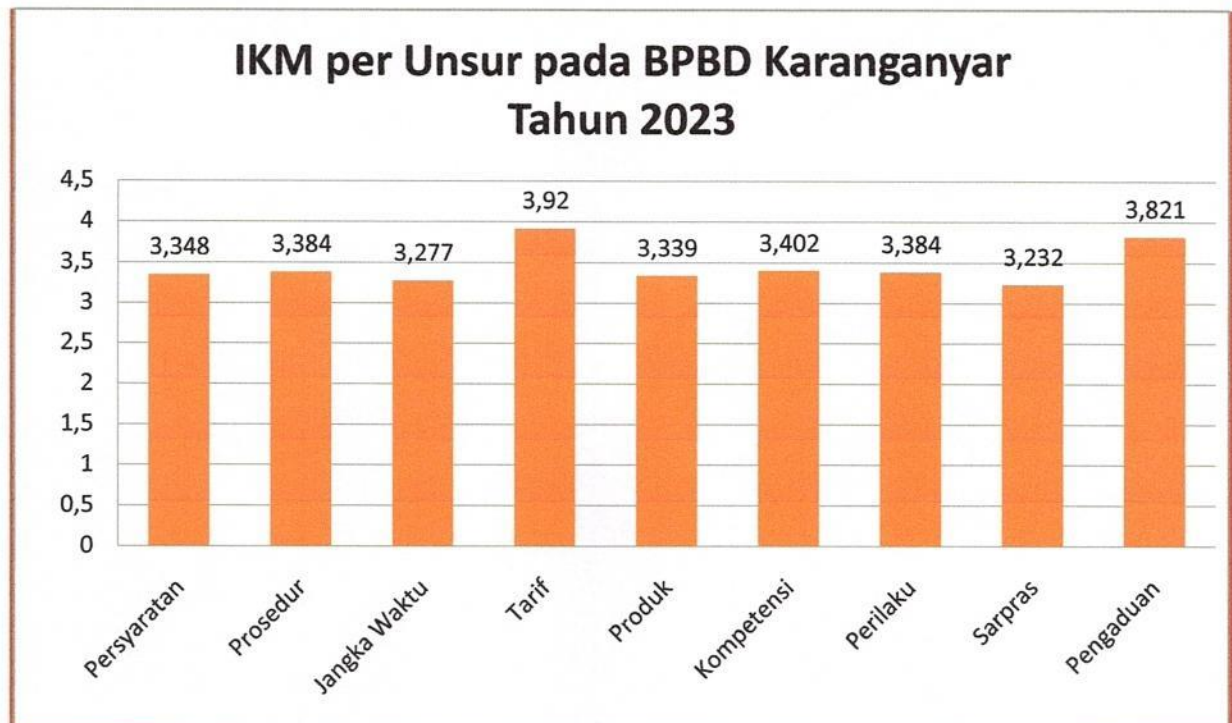
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	Jenis Kelamin	Laki	74	66%
		Perempuan	38	34%
2	Usia	<20-30 tahun	16	14,29%
		30-50 tahun	77	68,75%
		>50 tahun	19	16,96%
3	Pendidikan	SMP/SMA/Sederajat	69	60,71%
		DIPLOMA	16	14,28%
		S1/S2/S3	24	21,42%
4	Pekerjaan	PNS/ TNI/POLRI	28	25%
		SWASTA	38	34%
		WIRASWASTA	21	18,75%
		LAINNYA	25	22,32%

Jumlah Responden 112 Orang.

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1 Persyaratan	U2 Prosedur	U3 Jangka Waktu	U4 Tarif	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Sarpras	U9 Pengaduan
IKM per unsur	3,348	3,384	3,277	3,92	3,339	3,402	3,384	3,232	3,821
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	86,375 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 2,32. Selanjutnya Jangka waktu yang mendapatkan nilai 3,277. adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk yang mendapatkan nilai 3,339. termasuk tiga unsur terendah.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,92 dari unsur layanan, Pengaduan dengan nilai 3,821 serta Prilaku dan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,384.

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. "Produk Layanan meliputi pelayanan kebencanaan baik data maupun evakuasi kebencanaan".
2. "Persyaratan dipermudah yaitu dengan datang langsung atau telepon ke BPBD Karanganyar".
3. "Untuk Sarana dan Prasarana akan ditingkatkan lagi dengan memperbarui peralatan penunjang pekerjaan/ proses layanan".

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
2. Petugas layanan belum maksimal dalam memberikan layanan serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

B. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

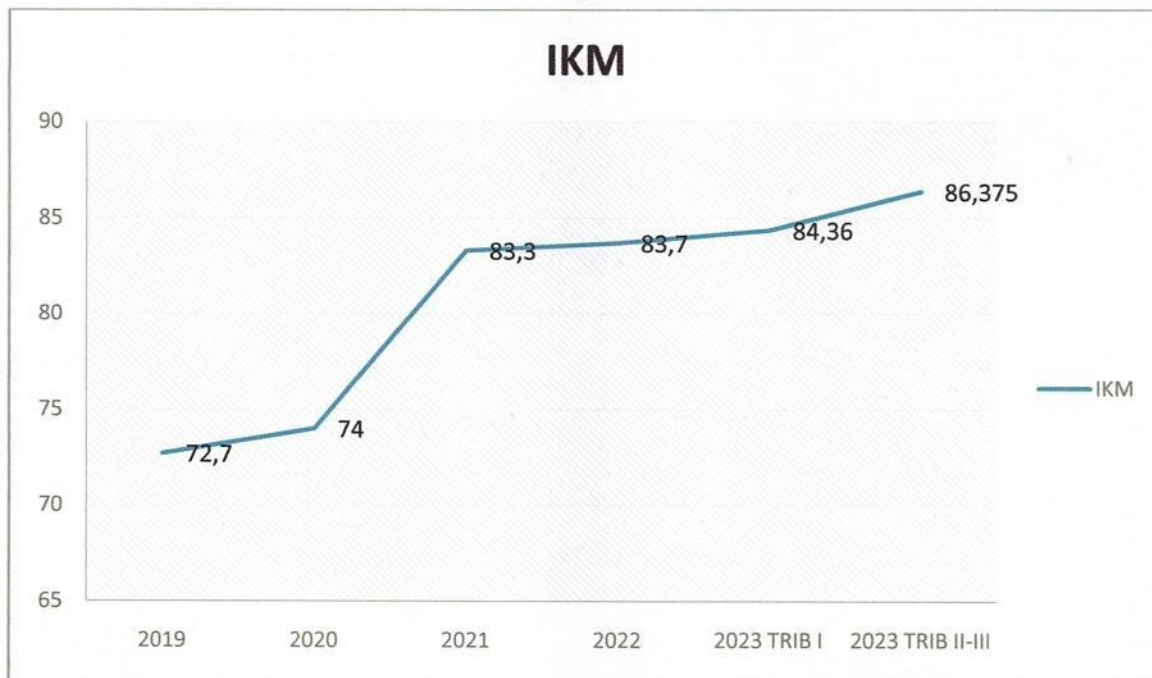
Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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 Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk	Membuat Peraturan Regulasi/	√				KALAKSA
2	Persyaratan	Membuat kegiatan. SOP	√				KALAKSA
3	Sarana dan Prasarana	Pengadaan Peralatan.	√				KALAKSA

C. Tren Nilai SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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 kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada triwulan pertama Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar menunjukkan kenaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada triwulan ketiga.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarpras, Jangka waktu dan Produk. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,92 dari unsur Pengaduan, dan Pengaduan serta Prilaku petugas.

Karanganyar, Oktober 2023

Kepala Badan Penanggulangan Bencana
Daerah Kabupaten Karanganyar



JULI PADMI HANDAYANI, S.Sos, M.M
Pembina

NIP. 19740715 199503 2 004

LAMPIRAN

1. SK TIM Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023



PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Alamat : Jl. Mayjen TNI Yudomo Sastrosoehardjo No. - Bibis, Jungke, Karanganyar
Telp/ Faks (0271) 495 997 E-mail : bpbdi@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57713

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR
NOMOR : 488 / 10 TAHUN 2023

T E N T A N G

PERUBAHAN SURAT KEPUTUSAN NOMOR 488/ 10 TAHUN 2023
TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2023

- 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 survey 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 2023.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 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, Tambaha 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 2023, 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 2023.
- 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 25 Agustus 2023

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR



JULI-PADMI HANDAYANI

Tembusan :

1. Bupati Karanganyar;
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Karanganyar *ex-officio*
Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Karanganyar;
3. Inspektur Kabupaten Karanganyar;
4. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah
Kabupaten Karanganyar;
5. Arsip.

Lampiran
Keputusan Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Nomor : 458 / W / 124406 / 2023
Tanggal : 25 AGUSTUS 2023
Tentang Perubahan Tim Penyusun Survei
Kepuasan Masyarakat Badan
Penanggulangan Bencana Daerah

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2023

No	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Juli Padmini Handayani, S.Sos, M.M	Kepala Pelaksana	Pengarah
2	Danang Kusuma Wardana, S.E, M.Si	Kepala Sekretariat	Ketua
3	Nuraini Dwi Astuti, A.Md	Staf	Admin/ Operator
4	Choirun Nisa, S.Sos	Staf	Anggota
5	Joko Suroto	Satgas	Anggota
6	Triyanto	Satgas	Anggota

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR



JULI PADMI HANDAYANI

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

3. Hasil Olah Data SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
Badan Penanggulangan Bencana Daerah

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1 (2)	U2 (3)	U3 (5)	U4 (6)	U5 (7)	U6 (8)	U7 (9)	U8 (10)	U9 (11)
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	4	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	4	4	4	4	4
31	3	3	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	4	2	4	3	3	3	2	4
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4
36	4	4	4	4	4	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	2	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	4	3	4	3	3	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	3	3	3	3	4
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	3	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	3	1
52	4	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	4	4	3	3	3	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	4	4	3	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	3	4	4	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	2	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	4	4	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	4	3	4	4	4	4
74	4	3	4	4	3	4	3	3	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	4	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	2	4	2	3
80	4	4	4	4	4	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	4

83	1	3	3	4	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
87	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
88	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
89	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
90	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
93	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
94	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
95	3	3	2	4	2	3	3	2	3	
96	2	2	2	4	2	3	3	2	3	
97	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
98	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
100	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
101	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
102	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
110	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
111	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

SNilai 375 379 367 439 374 381 379 362 428

/Unsur

NRR / unsur 3,348214 3,383929 3,276786 3,919643 3,339286 3,401786 3,383929 3,232143 3,821429

NRR 0,371652 0,375616 0,363723 0,43508 0,370661 0,377598 0,375616 0,358768 0,424179 *)

tertbg/

unsur 3,452893

**))

Hasil Konversi IKM Unit pelayanan

86,32232

Keterangan.	No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U14	U1	Persyaratan	3,348
- NRR	U2	Prosedur	3,384
- IKM	U3	Waktu pelayanan	3,277
- *)	U4	Biaya/tarif	3,92
- **)	U5	Produk layanan	3,339
NRR Per Unsur	U6	Kompetensi pelaksana	3,402
	U7	Kompetensi pelaksana	3,384
	U8	Sarana dan Prasarana	3,232
NRR tertimbang per unsur	U9	Penanganan Pengaduan	3,821

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) :

86,32232

Baik

4. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR
SEKRETARIAT DAERAH**

Alamat : Jln. Lawu No 385 B Karanganyar Telepon. (0271) 495039, Faks. (0271) 495590
Website : www.karanganyarkab.go.id E-mail : setda@karanganyarkab.go.id Kode Pos 57712

Karanganyar, 15 September 2023

Nomor : 060/1018

Sifat : Penting

Lampiran : -

Hal : Penyusunan Laporan Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2023

Kepada

Yth. 1. Kepala Perangkat Daerah;
2. Direktur PUDAM Tirta Lawu

di -
KARANGANYAR

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan menindaklanjuti Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor B/971/PP.99/2023 Tanggal 3 Agustus 2023 Hal Permohonan Data SKM Dalam Rangka Pembentukan Indeks Reformasi Birokrasi, kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) wajib menyampaikan laporan hasil pelaksanaan SKM pada periode Januari-September Tahun 2023 yang sudah disahkan kepala UPP melalui eskm.karanganyarkab.go.id selambat-lambatnya tanggal 5 Oktober 2023. Adapun tata cara penyampaian laporan dan format laporan yang digunakan dapat diunduh pada bit.ly/templateskm2023.
2. UPP wajib mempublikasikan hasil SKM melalui ruang pelayanan dan website serta wajib melaksanakan evaluasi dan rencana tindak lanjut atas laporan hasil SKM.
3. Kepala Dinas Kesehatan diminta untuk menindaklanjuti sampai ke tingkat Puskesmas dan RSUD.

Informasi lebih lanjut dapat menghubungi Saudari Ruhana Kurniawati, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah pada nomor 0856-4244-6596.

Demikian untuk menjadikan perhatian dan untuk dilaksanakan.

a.n. BUPATI KARANGANYAR
SEKRETARIS DAERAH



Ditandatangani secara
elektronik oleh:

TIMOTIUS SURYADI, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 197211041992031002

Tembusan :
Bupati Karanganyar





Suryawan

✔ Anda Berhasil Mengisi Survei
Survey Kepuasan Publik Layanan
BPBD Karanganyar Bulan April -
September 2023

Isi Lagi

Ikuti
Survei Lain



10.27



Ary Dharmawan

✔ Anda Berhasil Mengisi Survei
Survey Kepuasan Publik Layanan
BPBD Karanganyar Bulan April -
September 2023

Isi Lagi

Ikuti
Survei Lain



Ketik pesan

