

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN TAPIN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

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

1.2 Tujuan dan Manfaat

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

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

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

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

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 203.660 orang dan sampel sebanyak 50 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

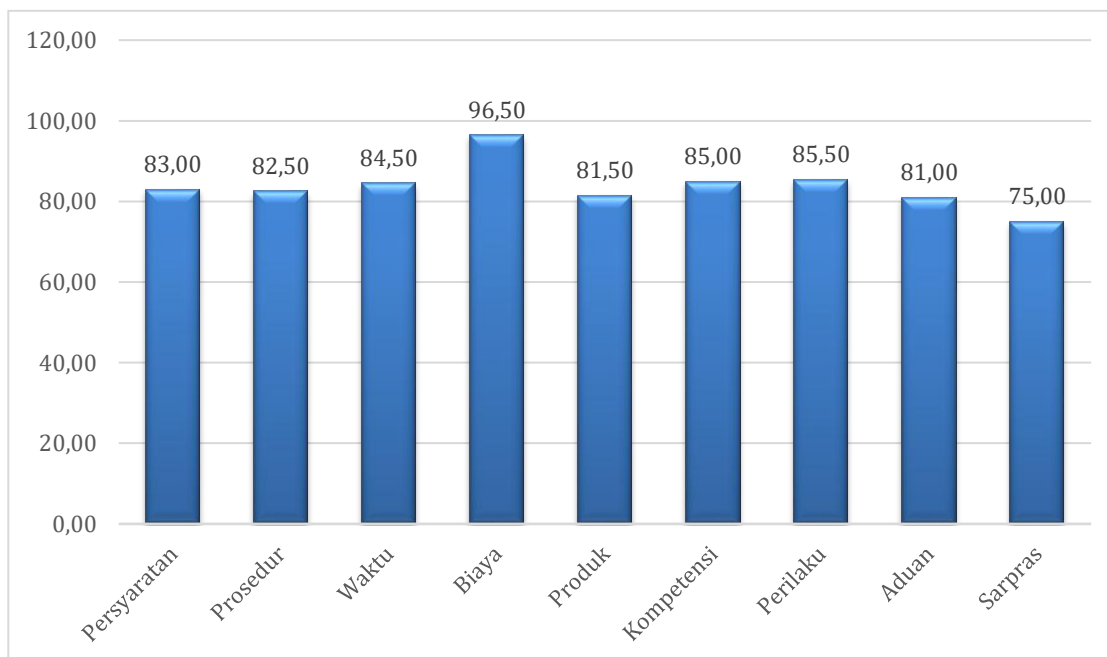
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	29	58%
		Perempuan	21	42%
TOTAL			50	100%
2	Pendidikan	SD/Sederajat	28	56%
		SMP/Sederajat	1	2%
		SMA/Sederajat	5	10%
		D1/D2/D3	0	0%
		D4/S1	16	32%
		S2/S3	0	0%
TOTAL			50	100%
3	Pekerjaan	ASN	10	20%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	2%
		Swasta	5	10%
		Wirausaha	10	20%
		Ibu Rumah Tangga	20	40%
		Pelajar/Mahasiswa	4	8%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
TOTAL			50	100%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	50	100%
		Disabilitas	0	0%
TOTAL			50	100%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyarat an	Prosed ur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sosialisasi dan Edukasi Kebencanaan	50	83	82,5	84,5	95,5	81,5	85	85,5	81	75	83,72
Rata-rata IKM Per Unsur			83	82,5	84,5	95,5	81,5	85	85,5	81	75	83,72
IKM Unit Layanan			83,72									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 75. Selanjutnya Penanganan Pengaduan Layanan yang mendapatkan nilai 81 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan alat peraga simulasi kebencanaan (misalnya alat peraga evakuasi, peralatan P3K, peralatan simulasi gempa/banjir/kebakaran) masih minim. Selain itu, terdapat keluhan mengenai belum ada informasi yang jelas dan mudah diingat mengenai kemana dan bagaimana cara menyampaikan pengaduan terkait layanan kebencanaan. Saluran pengaduan (nomor telepon, WhatsApp, media sosial, atau kotak saran) belum tersosialisasikan dengan baik pada saat kegiatan.

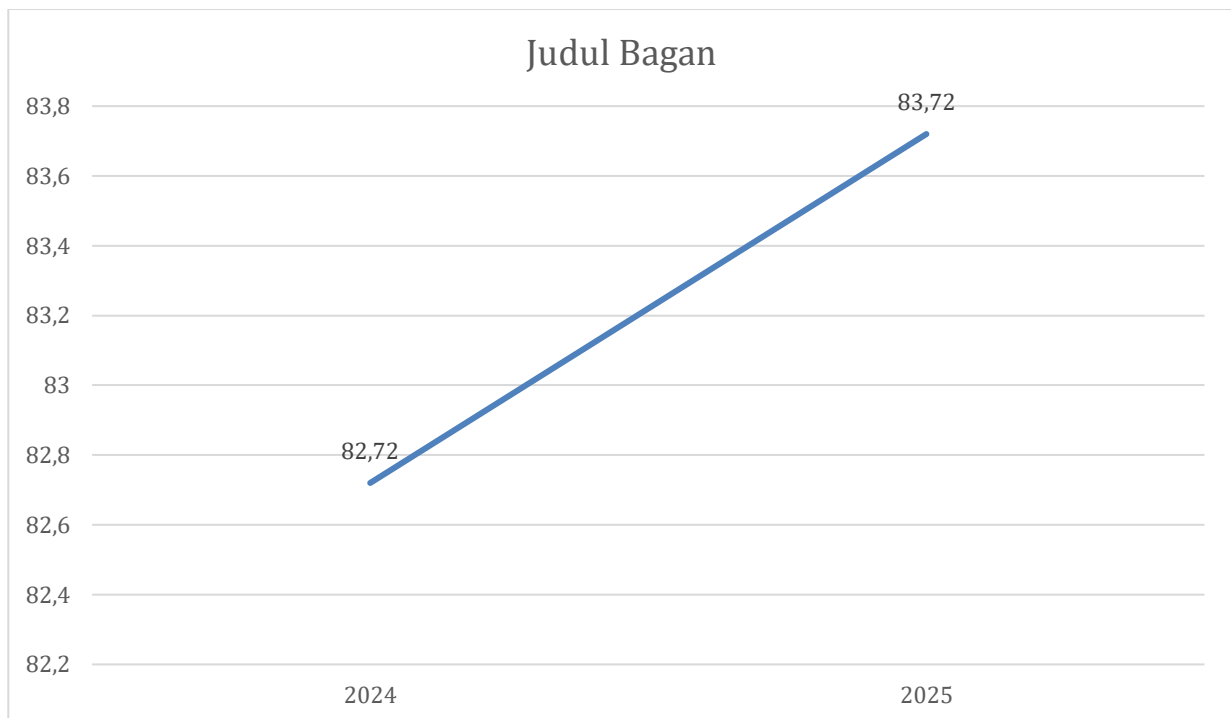
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat.

Fokus utama kami adalah Menyusun daftar *standar minimal* sarana dan prasarana untuk setiap kegiatan sosialisasi serta menambahkan sesi singkat di akhir kegiatan untuk menjelaskan cara menyampaikan pengaduan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan pengaduan layanan	Menyusun sistem pencatatan pengaduan sederhana (digital) dan membuat laporan pengaduan secara berkala	Juni 2026	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
		Menetapkan dan menyebarkan informasi nomor telepon/WhatsApp, email, dan media sosial resmi untuk pengaduan warga	Juni 2026	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
2	Sarana dan prasarana	Menambah sound system, proyektor, dan layar untuk menunjang kegiatan sosialisasi	Februari 2026	Sekretariat dan Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
		Membuat dan mencetak ulang brosur/leaflet yang lebih sederhana dan bergambar, serta menyiapkan versi digital	Maret 2026	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82
3	Waktu Penyelesaian	82
4	Biaya/Tarif	95
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81
6	Kompetensi Pelaksana	85
7	Perilaku Pelaksana	85,5
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81
9	Sarana dan Prasarana	70

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sosialisasi komunikasi informasi dan edukasi rawan bencana (KIE)	Sudah	Kurangnya minat dan pemahaman peserta, Selain itu, hambatan juga bisa datang dari dari segi anggaran karena adanya efesinsi	

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 50 orang mengisi SKM untuk layanan sosialisasi dan edukasi kebencanaan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 83,72. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik hingga tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu penanganan dan pengaduan layanan serta sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin telah/belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kota Rantau, 18 November 2025

**Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan
Bencana Bencana Daerah Kabupaten Tapin**



Drs. H. Muhammad Nor, M.AP

NIP. 19710910 199101 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BPBD KABUPATEN TAPIN

Petunjuk Pengisian:

1. Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPBD Kabupaten Tapin
2. Mohon berikan jawaban yang paling sesuai dengan pengalaman Anda.
3. Jawaban Anda akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk perbaikan layanan.
4. Berikan pilihan pada kolom yang sesuai dengan penilaian Anda.

irfannopri2911@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	1. Bagaimana pendapat	2. Bagaimana pendapat	3. Bagaimana pendapat
4/30/2025 9:09:04	Laki - Laki	31 - 40	S1	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 8:53:37	Perempuan	21 - 30	S1	PNS	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
5/6/2025 8:16:06	Laki - Laki	31 - 40	S1	PNS	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
5/6/2025 8:20:39	Perempuan	31 - 40	S1	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
5/6/2025 8:23:32	Perempuan	31 - 40	S1	PNS	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 8:25:26	Perempuan	> 50	S1	PNS	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 8:25:57	Laki - Laki	41 - 50	S1	PNS	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 8:33:26	Perempuan	21 - 30	S1	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 8:36:12	Perempuan	21 - 30	S1	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 8:43:12	Perempuan	21 - 30	S1	PNS	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 8:56:03	Laki - Laki	21 - 30	S1	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
5/6/2025 9:06:44	Perempuan	21 - 30	S1	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 13:45:23	Laki - Laki	31 - 40	S1	PNS	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/6/2025 14:18:54	Perempuan	21 - 30	S1	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
5/7/2025 9:38:19	Laki - Laki	< 20	SD	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai
5/7/2025 9:38:22	Laki - Laki	< 20	SD	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
5/7/2025 9:40:44	Perempuan	< 20	SD	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/7/2025 9:40:50	Perempuan	< 20	SD	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sesuai
5/7/2025 9:40:53	Laki - Laki	< 20	SD	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
5/7/2025 9:41:35	Perempuan	< 20	SD	other :	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT															
UNIT PELAYANAN : BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN TAPIN															
NO. RES	Jenis Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN									Rerata		Checklist
				Persyaratan U1	Prosedur U2	Waktu U3	Biaya U4	Produk U5	Kompetensi U6	Perilaku U7	Aduan U8	Sarpras U9	IKM	Konversi	
35	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Laki - Laki	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
36	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
37	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
38	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
39	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
40	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
41	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
42	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
43	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	97,22	Lengkap
44	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Perempuan	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89	97,22	Lengkap
45	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Laki - Laki	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3,56	88,89	Lengkap
46	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Laki - Laki	SD	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,78	94,44	Lengkap
47	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Laki - Laki	SD	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,78	94,44	Lengkap
48	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Laki - Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,78	94,44	Lengkap
49	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Laki - Laki	SD	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,78	94,44	Lengkap
50	Sosialisasidan edukasi kebencanaan	Laki - Laki	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3,56	88,89	Lengkap
Total Nilai Pertanyaan				166	165	169	191	163	170	171	162	150			
Nilai Per Unsor				3,32	3,30	3,38	3,82	3,26	3,40	3,42	3,24	3,00			
Nilai Konversi per Unsor				83,00	82,50	84,50	95,50	81,50	85,00	85,50	81,00	75,00			
Kategori Per Unsor				B	B	B	A	B	B	B	B	C			
IKM OPP				3,35											
IKM Konversi OPP				83,72											
Mutu Layanan Unit				B											

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyarat an	Prosed ur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Sosialisasi dan Edukasi Kebencanaan	50	83%	82,5%	84,5%	95,5%	81,5%	85%	85,5%	81%	75%	83,72%
Rata-rata IKM Per Unsor			83%	82,5%	84,5%	95,5%	81,5%	85%	85,5%	81%	75%	83,72%
IKM Unit Layanan			83,72%									
Mutu Unit Layanan			B									

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Lampiran 1

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2025										
Unit Pelayanan		: Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin								
Alamat		: Jl. Datu Nuraya, Kawasan Perkantoran, Rantau Baru, RT. 01, Kel. Rangda Malingkung, kec. Tapin Utara								
Email		: tapinbpd@gmail.com								
NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
7	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
12	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
15	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
16	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
17	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
18	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
19	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
22	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
24	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
25	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
45	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
50	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	166	165	169	191	163	170	171	162	150	
NRR / Unsur	3,32	3,30	3,38	3,82	3,26	3,40	3,42	3,24	3,00	
NRR tertbg/ unsur	0,37	0,36	0,37	0,42	0,36	0,37	0,38	0,36	0,33	
IKM Unit Pelayanan										3,315
Keterangan :										82,885
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan										
- NRR = Nilai rata-rata										
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat										
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang										
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25										
= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi										
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11										
per unsur										
SKM UNIT PELAYANAN : 82,89										
Mutu Pelayanan :										
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00										
B (Baik) : 76,61 - 88,30										
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60										
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99										
No.										
U1 Persyaratan pelayanan										3,320
U2 Prosedur pelayanan										3,300
U3 Waktu pelayanan										3,380
U4 Biaya / tarif pelayanan										3,820
U5 Produk Pelayanan										3,260
U6 Kompetensi petugas pelayanan										3,400
U7 Perilaku petugas pelayanan										3,420
U8 Penanganan pengaduan layanan										3,240
U9 Sarana dan prasarana										3,000