

**TAHUN
2021**



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH
KABUPATEN NGANJUK**

**Jln. Panglima Sudirman No.280 Nganjuk
Telpon (0358)330466
Nganjuk 64412**

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang kami selenggarakan, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Nganjuk, Nopember 2021

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN NGANJUK

Drs. ABDUL WAKID, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19631112 198504 1 002

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. TUJUAN	1
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM	2
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI	3
BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	4
2.1. PERSIAPAN SURVEI	4
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA	5
2.3. PENGOLAHAN DATA	5
2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA	6
2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	8
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
BAB 4. PENUTUP	15
4.1. KESIMPULAN	15
4.2. SARAN/REKOMENDASI	15
LAMPIRAN –LAMPIRAN	16

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
Tabel 2.2	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayananj	6
Tabel 2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Tabel 2.4	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	7
Tabel 2.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	8
Tabel 2.6	Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan	8
Tabel 2.7	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per RespondenUntuk Jenis Layanan	9
Tabel 3.1	Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan setelah di konversi dan peringkat unsur pelayanan	11
Tabel 3.2	Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di BPBD Kab Nganjuk	14
Tabel 3.3	Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di BPBD Kab. Nganjuk	

BAB 1

Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

1. Latar Belakang
2. Tujuan
3. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
4. Metode dan Periode Survei

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan yang baik. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2021 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan pelaksanaannya pada tahun 2021 ini dilaksanakan dengan sistem elektronik.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan kepada masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk adalah terdiri dari 5 jenis layanan yaitu:

1. Pelayanan Pengaduan
2. Pelayanan Informasi Publik
3. Layanan Teknis Kebencanaan
4. Layanan Teknis Tanggap Darurat Bencana
5. Layanan Teknis Pasca Bencana

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk pada Tahun 2021 dilaksanakan secara elektronik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indicator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu 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 yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 25 Oktober 2021 s.d. tanggal 20 November 2021.

BAB 2

Pelaksanaan Survei

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Survei dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi E-SKM. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 188/32/K/411.405/2021 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk yang terdiri dari :

- Pengarah : Kepala Pelaksana BPBD Kab. Nganjuk
Ketua : Sekretaris BPBD Kab. Nganjuk
Sekretaris : Pengelola Kepegawaian
Anggota : 1. Bendahara
2. Pengurus barang Milik Daerah

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**.

Pada survei kepuasan masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk berdasarkan jumlah pengguna pada periode penarikan data survei. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 100 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 65 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk secara elektronik dengan aplikasi E-SKM berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 25 Oktober 2021 sampai dengan tanggal 20 November 2021 dengan waktu yang tidak terbatas karena dapat diakses dengan gadget.

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	4 s.d.8 Oktober 2021 (5) hari kerja
2	Pengumpulan Data	25 Oktober s.d. 18 November 2021 (30) hari
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	22 s.d. 23 November 2021 (2) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	24 s.d. 26 November 2019 (3) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner secara elektronik melalui aplikasi E-SKM.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilairata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanandan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL(NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publikmaka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
	Perempuan	27	37,5 %
	Laki - laki	45	62,5 %
	JUMLAH	72	100%

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki -laki yang berjumlah 45 responden dari total 72 responden dengan presentase sebesar 62,5%. Sedangkan sisanya sebesar 27 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 37,5% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 0 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Pendidikan SD Kebawah	0	0%
2	Pendidikan SLTP	1	1.39%
3	Pendidikan SLTA	31	43,06%
4	Pendidikan D1/D2/D3/D4	11	15,28%
5	Pendidikan S1	27	37,5%
6	Pendidikan S2 Keatas	2	2,78
	JUMLAH	72	100%

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SLTA yang berjumlah 31 responden dari total responden 72 orang dengan presentase 43,06%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SLTP yang berjumlah 1 orang dengan presentase 1,39%

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	9	12,5%
2	Pegawai Swasta	17	23,61%
3	Wiraswasta/Usahawan	20	27,78%
4	Pelajar/Mahasiswa	7	9,72%
5	Lainya	19	26,39%
Jumlah		72	100%

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan Wiraswasta/Usahawan yang berjumlah 20 responden dari total responden 72 orang dengan presentase .27,78%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa yang berjumlah 7 orang dengan presentase 9,72%

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai masing-masing unsur yang didapat dari pendapat masyarakat berdasarkan isian pada aplikasi E-SKM periode 25 Oktober s.d. 20 November 2021 sebagai berikut:

Tabel 2.6. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Sarana dan Prasarana	3.24
2	Ketepatan dan Kecepatan	3.26
3	Prilaku Petugas	3.32
4	Persyaratan Pelayanan	3.35
5	Kesesuaian produk layanan	3.36
6	Prosedur pelayanan	3.44
7	Penanganan pengaduan	3.46
8	Kemampuan petugas layanan	3.47
9	Kewajaran biaya	3.64

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM setelah dikonversi} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = 3,39 \times 25 = \mathbf{84,75}$$

Sehingga Mutu Pelayanan termasuk kategori B dan kinerja unit pelayanan termasuk **“Baik”**.

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur sarana dan prasarana, dan Ketepatan dan kecepatan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur kewajaran biaya Nilai IKM pada jenis layanan sarana dan prasarana sebesar 81 termasuk dalam kategori baik.

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3
24	2	2	3	3	3	3	3	2	2
25	3	3	3	4	3	4	4	4	3
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	4	4	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	2	2
30	4	4	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3

34	3	4	3	3	4	3	3	3	3
35	2	2	3	3	3	3	3	2	2
36	3	3	3	3	3	3	4	4	3
37	4	4	3	4	3	3	3	4	4
38	4	4	3	4	3	3	3	3	3
39	4	3	4	4	3	4	4	4	4
40	4	4	3	3	3	3	3	2	4
41	3	3	3	4	4	3	3	3	4
42	4	4	3	4	3	4	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	2	3
46	4	4	3	4	3	4	3	4	3
47	3	3	4	4	4	4	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	1	2	3	1	3	1	1	1	1
50	4	4	2	1	3	3	3	2	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	3	4	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	3	4	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	3	4	3	4	4	4	3	4	3
60	3	4	3	4	3	4	4	2	3
61	3	4	3	4	4	3	4	4	4
62	1	1	2	2	2	3	3	2	3
63	3	3	3	3	3	3	3	2	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	4	4	3	4	3	4	3	3	4
66	3	2	3	3	3	3	3	3	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	4	4	4	3	3	4
69	4	4	2	4	3	3	3	2	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4
71	3	3	3	4	3	4	3	3	4
72	4	4	4	4	3	4	3	3	4
Nilai per Unsur	241	248	235	262	242	250	239	233	249
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioneryang terisi	3.35	3.44	3.26	3.64	3.36	3.47	3.32	3.24	3.46
NRR tertimbang Per Unsur = Nilai rata – rata per									

3,39

unsur pelayanan di kalikan nonot nilai rata – rata tertimbang										
IKM Jenis Pelayanan										84,75

Keterangan :

- U1 s.d U9 = 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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	84,75
------------------------------	--------------

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 – 64,9

BAB 3

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

1.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak lanjut Saran/Masukan Responden
4. Tindak Lanjut

Kuisoner yang terkumpul pada aplikasi E-SKM sejumlah 72 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk pada kategori Baik. Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1. Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah v dikonversi dan Peringkat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Sarana dan Prasarana	81	Baik	9
2	Ketepatan dan Kecepatan	81,5	Baik	8
3	Prilaku Petugas	83	Baik	7
4	Persyaratan Pelayanan	83,75	Baik	6
5	Kesesuaian produk layanan	84	Baik	5
6	Prosedur pelayanan	86	Baik	4
7	Penanganan pengaduan	86,5	Baik	3
8	Kemampuan petugas layanan	86,75	Baik	2
9	Kewajaran biaya	91	Sangat Baik	1

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86 kategori Baik dengan peringkat 6

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk ruang lingkup persyaratan berada pada kategori Baik.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86 kategori Baik dengan peringkat 4.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori Baik.

C. Waktu Penyelesaian/Ketepatan dan kecepatan

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,5 kategori Baik dengan peringkat 8.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk, ruang lingkup waktu penyelesaian/ketepatan dan kecepatan berada pada kategori Baik.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 91 kategori sangat Baik dengan peringkat 1.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 84 kategori Baik dengan peringkat 5.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk ruang

lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori Baik.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,75 kategori Baik dengan peringkat 2.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 83 kategori Baik dengan peringkat 7.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Baik.

H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81 kategori Baik dengan peringkat 9.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Baik.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,5 kategori Baik dengan peringkat 3

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori Baik.

1.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Sarana dan Prasarana sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk

No	PrioritasUnsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TWI	TWII	TWIII	TWIV	
1	Sarana dan Prasarana	- Rehab gedung/kantor.		√	√	√	Kepala pelaksana BPBD kab. Nganjuk

1.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk bahwa pada tanggal 25 Oktober s.d. 25 November 2021 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk

No. Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan
		NIHIL		

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. *Kesimpulan*
2. *Rekomendasi*

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk sebesar 84,75 dan berada pada kategori Baik Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori Kurang Baik
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori Baik
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori Baik
4. Biaya/Tarif berada pada kategori Sangat Baik
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori Baik
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori Baik
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori Baik
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori Baik.
9. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur Kewajaran biaya/Tarif dan kepuasan responden paling rendah pada unsur Sarana dan Prasarana.

4.2 Saran/ Rekomendasi

Sehubungan dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk, maka dapat diberikan saran/rekomendasi sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia perlu peningkatan sesuai dengan tupoksi, Sarana dan Prasarana perlu ditambah.
2. Pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Nganjuk pada Tahun yang akan datang meningkat menjadi lebih baik.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuisioner

Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat