

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA LAYANAN PENDIDIKAN DAN  
PELATIHAN TEKNIS PENANGGULANGAN  
BENCANA**

**PERIODE  
JANUARI S.D. JUNI 2021**



**BNPB**

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
PENANGGULANGAN BENCANA**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada layanan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana Periode Bulan Januari s.d. Juni 2021.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Pendidikan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan. Oleh sebab itu, kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Pusat Pendidikan dan Pelatihan Penanggulangan Bencana sebagai bahan perbaikan penyelenggara pelayanan publik pada diklat teknis penanggulangan bencana..

Sentul,                      Juli 2021  
Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan  
Penanggulangan Bencana

  
Berton S.P. Pelita Panjaitan

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I .....	01
PENDAHULUAN .....	01
1.1. Latar Belakang .....	02
1.2. Dasar Hukum .....	02
1.3. Tujuan dan Sasaran Kegiatan .....	02
1.4. Manfaat .....	03
BAB II .....	04
METODOLOGI PENGUKURAN .....	04
2.1. Metode .....	04
2.2. Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat .....	05
2.3. Tahapan Survey .....	05
BAB III .....	07
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	07
3.1. Sampel .....	07
3.2. Hasil Survey .....	07
BAB IV .....	14
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	14
4.1. Kesimpulan .....	14
4.2. Rekomendasi .....	14
LAMPIRAN .....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Oleh karena itu dalam menjaga mutu pelayanan khususnya pelaksanaan diklat teknis penanggulangan bencana bagi penyelenggara diklat maka dilakukan survey kepuasan masyarakat. Survey ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Survey kepuasan masyarakat menjadi salah satu sarana bagi masyarakat dalam hal ini penerima layanan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima, dalam hal ini adalah pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana. Melalui penilaian yang diberikan menjadikan upaya perbaikan kepada penyelenggara pelayanan sehingga dapat menjaga kepercayaan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur.

Pusdiklat Penanggulangan Bencana sebagai penyelenggara pelayanan telah melaksanakan layanan diklat teknis penanggulangan bencana pada 3 (tiga) lembaga penyelenggara diklat di daerah. Untuk dapat dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelayanan, berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pusdiklat PB memberikan kuesioner kepada ketiga lembaga penyelenggara diklat dimaksud. Oleh karena itu pada periode bulan Januari s.d. Juni 2021 dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan Kepala BNPB Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Diklat Teknis Penanggulangan Bencana
5. Peraturan kepala BNPB Nomor 7 tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan BNPB.

## **1.3 Tujuan dan Sasaran Kegiatan**

### **a. Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :**

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana pada Alumni Diklat Teknis Penanggulangan Bencana periode Januari s.d. Juni 2021.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan pada setiap unsur penilaian.

### **b. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.4 Manfaat**

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggara pelayanan publik diklat teknis penanggulangan bencana;
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik diklat teknis penanggulangan bencana;
- d. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Metode**

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- g. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

## 2.2 Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, jumlah sampel Survey Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan tabel *Morgan dan Krejcie*, namun terdapat kendala dalam pengumpulan sampel sehingga dari populasi 286 yang seharusnya sampel yang didapatkan sebanyak 165, didapatkan 79 sampel. Responden penerima layanan Diklat Teknis Penanggulangan Bencana adalah alumni Diklat Teknis Penanggulangan Bencana pada periode bulan Januari s.d. Juni 2021.

## 2.3 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :

### a. Persiapan

Pada tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuesioner secara online dan menyampaikan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat kepada penerima layanan melalui media group alumni diklat dan disampaikan kepada peserta ketika pelaksanaan diklat berlangsung. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuesioner online dari penerima layanan.



**c. Pengolahan dan Analisis Data**

Pengolahan hasil rekapitulasi data kuesioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**d. Penyusunan Laporan**

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survey kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana.

## BAB III

### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1 Sampel

Survey dilaksanakan pada pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana dengan jumlah responden adalah 79 alumni. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Pada unsur pembiayaan/tariff tidak termasuk dalam unsur yang dinilai karena pelaksanaan pelayanan menggunakan pembiayaan APBN.

#### 3.2 Hasil Survey

Berikut adalah hasil diskriptif melalui jumlah frekuensi penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Diklat Teknis PB pada setiap unsur penilaian:

##### a. Persyaratan pelayanan

Pada unsur persyaratan pelayanan, responden diberikan pertanyaan, *"Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?"*, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	57	72,15%
4	Sangat Sesuai	22	27,85%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan didapatkan

prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sesuai** sebesar 72,15% dan **Sangat Sesuai** 27,85%. Dalam pelaksanaan diklat teknis penanggulangan bencana penyelenggara memberikan kriteria persyaratan bagi calon peserta yang akan mengikuti diklat.

#### b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan responden diberikan pertanyaan, "*Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit Pusdiklat PB, BNPB?*", dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	1	1,27%
2	Kurang Mudah	2	2,53%
3	Mudah	61	77,22%
4	Sangat Mudah	15	18,99%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator system, mekanisme dan prosedur pelayanan di atas prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sesuai** 77,22% dan **Sangat Mudah** 18,99%, namun terdapat peserta yang menilai **Tidak Mudah** sebanyak 1,27% (1 orang) dan **Kurang Mudah** sebanyak 2,53% (2 orang).

#### c. Waktu Penyelesaian

Pada unsur waktu penyelesaian, responden diberikan pertanyaan, "*Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?*", dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	3	3,80%
2	Kurang Cepat	6	7,59%
3	Cepat	61	77,22%
4	Sangat Cepat	9	11,39%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator waktu penyelesaian pelayanan di atas prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Cepat** dalam memberikan pelayanan sebanyak 77,22% dan **Sangat Cepat** 11,39%, namun terdapat penerima layanan yang juga menilai **Tidak Cepat** sebanyak 3,80% atau 3 orang dan **Kurang Cepat** sebanyak 7,59% atau 6 orang.

#### d. Biaya/Tarif

Pada unsur biaya/tarif pada indikator biaya/tarif, responden diberikan pertanyaan “*Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?*”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Mahal	0	0,00%
2	Cukup Mahal	0	0,00%
3	Murah	0	0,00%
4	Gratis	79	100,00%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator biaya/tarif pelayanan di atas prosentase penerima layanan menjawab gratis karena dalam pelaksanaan layanan diklat teknis penanggulangan bencana menggunakan biaya APBN dan ditanggung secara keseluruhan oleh Pusdiklat PB.

#### e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur spesifikasi jenis pelayanan responden diberikan pertanyaan, “*Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?*”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	1	1,27%
2	Kurang Sesuai	1	1,27%
3	Sesuai	66	83,54%
4	Sangat Sesuai	11	13,92%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pelayanan di atas prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Sesuai** sebanyak 83,54% dan **Sangat Sesuai** 13,92%, namun terdapat penerima layanan yang menilai bahwa kesesuaian produk pelayanan diklat yang diberikan **Tidak Sesuai** sebanyak 1,27% (1 orang) dan **Kurang Sesuai** 1,27% (1 orang).

#### f. Kompetensi Pelaksana

Pada unsur kompetensi pelaksana responden diberikan pertanyaan, “*Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?*”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	1	1,27%
2	Kurang Kompeten	3	3,80%
3	Kompeten	53	67,09%
4	Sangat Kompeten	22	27,85%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator kompetensi pelaksana di atas prosentase penerima layanan paling banyak menilai **Kompeten** sebanyak 67,09% dan **Sangat Kompeten** sebanyak 27,85%, namun terdapat penerima layanan diklat teknis penanggulangan bencana yang menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan **Tidak Kompeten** sebanyak 1,27% (1 orang) dan **Kurang Kompeten** 3,80% (3 orang).

#### g. Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana responden diberikan pertanyaan, "*Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?*", dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0,00%
2	Kurang sopan dan ramah	0	0,00%
3	Sopan dan ramah	52	65,82%
4	Sangat sopan dan ramah	27	34,18%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator perilaku pelaksana di atas prosentase penerima layanan paling banyak menilai Sopan dan Ramah sebanyak 65,82% dan Sangat Sopan dan Ramah 34,18%.

#### h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan responden diberikan pertanyaan, "*Bagaimana Pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?*", dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Ada	0	0,00%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	7	8,86%
3	Berfungsi kurang maksimal	49	62,03%
4	Dikelola dengan baik	23	29,11%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di atas prosentase penerima layanan paling banyak Berfungsi Kurang Maksimal sebanyak 62,03% dan dikelola dengan baik sebanyak 29,11%, namun terdapat penerima layanan diklat teknis penanggulangan bencana yang menilai terkait dengan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 8,86% (7 orang).

#### i. Sarana dan Prasarana

Pada unsur sarana dan prasarana responden diberikan pertanyaan, “*Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?*”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Buruk	2	2,53%
2	Cukup	4	5,06%
3	Baik	12	15,19%
4	Sangat baik	61	77,22%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan di atas prosentase penerima layanan paling banyak menilai sarana dan prasarana adalah **Sangat Baik** sebanyak 77,22% dan **Baik** sebanyak 15,19%, namun terdapat penerima layanan yang menilai **Buruk** sebanyak 2,53% (2 orang) dan **Cukup** sebanyak 5,06% (4 orang).

Berikut hasil penilaian 8 unsur di atas didapatkan nilai rata-rata:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Mutu Pelayanan
U1	Persyaratan	3,28	B
U2	Prosedur	3,14	B
U3	<b>Waktu pelayanan</b>	<b>2,96</b>	<b>C</b>
U4	<b>Biaya/tarif</b>	<b>4,00</b>	<b>A</b>
U5	Produk layanan	3,10	B
U6	Kompetensi pelaksana	3,22	B
U7	Perilaku pelaksana	3,34	B

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	Mutu Pelayanan
U8	Sarana dan Prasarana	3,20	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,67	A
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)</b>		<b>83,087</b>	<b>BAIK</b>

Dari hasil penilaian di atas rata-rata penilaian tertinggi dengan kategori **Sangat Baik** yaitu pada biaya/tariff, Nilai tertinggi yaitu pada biaya/tariff karena layanan diklat teknis penanggulangan bencana secara keseluruhan pelayanan menggunakan pembiayaan APBN murni. Selain pada unsur pelayanan penanganan pengaduan juga mendapatkan penilaian yang Sangat Baik, dalam pelaksanaan diklat peserta diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian, saran dan masukan dalam penyelenggaraan diklat dan evaluasi narasumber.

Dari hasil mutu pelayanan unsur pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu pada waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan Diklat Teknis Penanggulangan Bencana, bagaimana respon penyelenggara dalam menerima pertanyaan teknis penyelenggara maupun keluhan dari penerima layanan.

Terdapat beberapa aspek penilaian yang memiliki mutu pelayanan dengan kategori Baik antara lain: persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana. Kategori Baik yang didapatkan secara konsisten harus tetap ditingkatkan atau perlunya dilakukan reviu ulang khususnya pada kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk Indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana didapatkan nilai 83,087 dengan kategori **Baik**.

#### j. **Saran dan Masukan**

Saran dan masukan yang diberikan oleh penerima layanan kepada penyelenggara pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana antara lain:

- 1) Hal positif yang dirasakan oleh penerima layanan diklat teknis penanggulangan bencana antara lain:
  - a) Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puas, semoga untuk kedepan

nya akan lebih baik lagi untuk pelayanan dan dipertahankan

- b) Tetap menjadi layanan Diklat yg akuntabel
  - c) Pertahankan mutu dan tetap berinovasi demi ketangguhan menghadapi bencana
  - d) Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puas, semoga untuk kedepannya akan lebih baik lagi untuk pelayanan n dipertahankan
  - e) Sangat baik dan memuaskan
  - f) Apresiasi untuk Pusdiklat PB yang telah melaksanakan kegiatan ini dengan baik yang mengakomodir beberap elemen.
  - g) Saya merasa puas dan tidak mengecewakan
- 2) Saran dan masukan :
- a) Sempurnakan jaringan dan tingkatkan pelayan biar ok
  - b) Tingkatkan layanan, khususnya pada hilir pelaksanaan diklat, terima kasih. Tangguh !
  - c) Tematik kebencanaannya diperbanyak
  - d) Lebih ditingkatkan terutama ke peningkatan kapasitas aparatur kebencanaan di daerah
  - e) menjadi lembaga pelatihan rujukan sebagai role model
  - f) Kemudahan akses terutama untuk QnA
  - g) Untuk dipercepat pelayanan sertifikat pelatihan
  - h) Jadwal Diklat sebaiknya bisa diakses oleh masyarakat
  - i) Produk yang ditawarkan harus sesuai dengan pelayanan yang diterima
  - j) Pemateri harus mendapatkan pelayanan kualitas jaringan internet yang baik, sehingga tidak menghambat proses belajar
  - k) Semoga bisa diklat secara offline agar lebih maksimal
  - l) Kendala terkait jaringan internet dari pemateri mohon untuk dapat dimitigasi sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik
  - m) Lebih diperkuat untuk koordinasi antar petugas agar satu suara
  - n) Sebaiknya pemangku kepentingan atau pejabat daerah bisa diikutsertakan guna mensinergikan upaya-upaya yg akan direalisir setelah pelatihan



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana yang diselenggarakan oleh Pusdiklat PB secara keseluruhan dipersepsikan Baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh Baik yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 83,087 dengan kategori Baik;
- b. Dari 9 unsur pelayanan terdapat 2 (Dua) unsur dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tariff dan Penanganan Pengaduan dengan kategori Sangat Baik.
- c. Dari 9 unsur pelayanan, 1 (satu) unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata terendah adalah pada waktu pelayanan dengan kategori Cukup.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, diklat teknis penanggulangan bencana telah menjadi salah satu kebutuhan dalam peningkatan kapasitas oleh stakeholder di bidang kebencanaan. Melalui survei kepuasan masyarakat terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian sebagai bahan perbaikan dalam pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana. Beberapa hal yang direkomendasikan sebagai bahan perbaikan antara lain:

- a. Perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah masuk pada kategori sangat baik dan baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada biaya/tariff, sarana pengaduan, persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana.
- b. Secara berkelanjutan memberikan peningkatan kapasitas bagi pelaksana pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan diklat teknis penanggulangan bencana.
- c. Diperlukan upaya kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi berkaitan dengan informasi kediklatan khususnya kalender diklat teknis penanggulangan bencana baik menggunakan media cetak maupun dengan memanfaatkan system informasi yang sudah ada.

- d. Pemberian informasi kepada penerima layanan diklat teknis penanggulangan bencana berkaitan dengan waktu keluarnya sertifikat diklat dan kemungkinan kendala yang dihadapi dalam pencetakan.

Tabel Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Bulan)						Penanggungja wab
			7	8	9	10	11	12	
1	Tingkat pelayanan	Pentingnya secara konsisten dapat memberikan pelayanan dengan cepat terkait kendala yang ditemui oleh penerima layanan selama diklat berlangsung. Selain itu perlunya mempertahankan pelayanan yang sudah Baik dan Baik Sekali seperti biaya/tariff, sarana pengaduan, persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana							Kapudiklat PB
2	Publikasi informasi kediklatan	1. Publikasi kalender kediklatan 2. Publikasi kegiatan pelatihan-pelatihan 3. Publikasi informasi terkait dengan pendaftaran diklat							Kapudiklat PB
3	Peningkatan kapasitas bagi pelaksana pelayanan	Diklat bagi pelaksana layanan dalam rangka peningkatan kualitas layanan							Kapudiklat PB
4	Pencetakan sertifikat diklat	Pencetakan sertifikat Diklat							Kapudiklat PB

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (Bulan)						Penanggungja wab
			7	8	9	10	11	12	
		dilaksanakan sesuai dengan SOP dan jika terdapat kendala disampaikan kepada penerima layanan							

Sentul, Juli 2021

Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan  
Penanggulangan Bencana



Berton S.P. Pelita Panjaitan







**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	2	3	2	2
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	3	1	4	1	1	3	2	2
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4
11	3	3	3	4	3	4	3	4	4
12	3	4	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	4	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	3	3	4	3	4
19	3	3	2	4	3	3	3	2	3
20	3	4	3	4	3	3	4	4	4
21	3	3	3	4	3	4	3	4	3
22	3	3	3	4	3	4	3	3	3
23	4	3	3	4	3	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	2	4	3	2	3	2	1
26	3	3	2	4	3	3	3	3	3
27	4	3	3	4	3	4	3	3	4
28	4	4	3	4	4	3	3	3	4
29	3	2	2	4	3	3	3	2	2
30	4	4	3	4	3	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	4	4	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	3	3	4	4	3	3	3	3	4
35	3	3	3	4	3	4	4	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	2	3	3	3	4
38	4	4	3	4	4	3	4	3	2
39	3	3	3	4	3	3	4	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	3	4	4	4	4
42	4	3	3	4	3	3	4	3	4
43	3	3	3	4	3	3	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	3	4	4	3	4	4	4	4
47	4	3	3	4	3	3	3	3	4
48	4	4	3	4	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	4	3	3	4
51	3	2	3	4	3	3	3	2	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	3	3	2	4	3	3	3	3	4
54	3	3	1	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	4	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	4	3	3	4

57	4	3	2	4	3	3	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	4	4
61	4	4	1	4	3	4	3	2	4
62	3	3	3	4	3	3	4	4	1
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	2	4	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4
69	3	1	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	3	3	3	4	3	3	4	4	4
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur	259	248	234	316	245	254	264	253	290
NRR / unsur	3,278	3,139	2,962	4,000	3,101	3,215	3,342	3,203	3,671
NRR tertbg/ unsur	0,364	0,349	0,329	0,444	0,345	0,357	0,371	0,356	0,408
<b>Hasil Konversi IKM Unit pelayanan</b>									<b>83,087</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,278
U2	Prosedur	3,139
U3	Waktu pelayanan	2,962
U4	Biaya/tarif	4,000
U5	Produk layanan	3,101
U6	Kompetensi pelaksana	3,215
U7	Perilaku pelaksana	3,342
U8	Sarana dan Prasarana	3,203
U9	Penanganan Pengaduan	3,671

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 83,087 = Baik**

**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



**REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK DIKLAT TEKNIK PENANGGULANGAN BENCANA**

Tanggal Survey	Jam Survey	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima:	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Saran dan masukan untuk Puskodak PB terhadap pelaksanaan diklat yang diterima
6/24/2021 10:07:39	08.00 - 12.00	Laki Laki	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah	3 Sangat Sesuai	4 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4
6/24/2021 10:09:12	08.00 - 12.00	Laki Laki	S1	PNS	Senior Management Training	Sangat Sesuai	4 Mudah	3 Cepat	3 Murah	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Cukup memuaskan
6/24/2021 10:15:40	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Terus kasih
6/24/2021 11:26:12	13.00 - 17.00	Laki Laki	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Bertanggung jawab maksimal	3
6/24/2021 11:29:34	13.00 - 17.00	Laki Laki	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kurang Kompeten	2 Sopan dan ramah	3 Cukup	2 Ada tetapi tidak berfungsi	2
6/24/2021 11:31:56	13.00 - 17.00	Laki Laki	S2	PNS	SMT	Sangat Sesuai	4 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Agar ditindaklanjuti lagi
6/24/2021 15:56:12	13.00 - 17.00	Laki Laki	S3	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4
6/24/2021 15:57:45	13.00 - 17.00	Laki Laki	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis	4 Sangat Sesuai	4 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Sempurnakan jamangan dan tingkatkan pelayanan barok
6/24/2021 16:02:51	13.00 - 17.00	Laki Laki	S2	Tenaga Ahli Kebencanaan BPSDM/Proveu	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Tidak Cepat	1 Murah	3 Tidak Sesuai	1 Tidak Kompeten	1 Sopan dan ramah	3 Cukup	2 Ada tetapi tidak berfungsi	2 Tingkatkan layanan, khususnya pada hilir pelaksanaan diklat, terima kasih. (Tanggah)
6/24/2021 16:10:33	13.00 - 17.00	Perempuan	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Serifiliasi pelatihannya saya bisa bisa lihat dimana ya
6/24/2021 16:15:04	13.00 - 17.00	Perempuan	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sopan dan ramah	3 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 Tematik kebermananya diperbanyak
6/24/2021 16:17:59	13.00 - 17.00	Laki Laki	SMA	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Bertanggung jawab maksimal	3 Lebih difokuskan terutama ke peningkatan kapasitas aparatur keencanaan di daerah
6/24/2021 16:20:01	13.00 - 17.00	Laki Laki	S3	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Sangat Cepat	4 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 menjadi lembaga pelatihan rujukan sebagai role model
6/24/2021 17:15:16	13.00 - 17.00	Laki Laki	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4
6/24/2021 17:34:11	18.3	Laki Laki	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sangat Sesuai	4 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 Sudah bagus
6/24/2021 17:38:06	13.00 - 17.00	Laki Laki	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sangat Sesuai	4 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4
6/24/2021 17:41:56	17.4	Laki Laki	S1	WIRSAUSAHA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana, Sertifikasi dan Uji Kompetensi Bidang Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Cukup	2 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 Kemudahan akses terutama untuk OnA
6/24/2021 17:46:26	17.43	Perempuan	S2	PNS	Pendidikan dan pelatihan Dasar Manajemen Bencana	Sangat Sesuai	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Untuk dipercepat pelayanannya
6/24/2021 18:09:01	13.00 - 17.00	Laki Laki	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Kurang Cepat	2 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Cukup	2 Bertanggung jawab maksimal	3 Tetap menjadi layanan Diklat yg akurat
6/24/2021 22:15:24	22.00 - 00.00	Perempuan	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 pertambahan mutu dan tetap berinovasi demi keteguhan menghadapi bencana
6/25/2021 01:04:58	08.00 - 12.00	Laki Laki	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah	3 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sopan dan ramah	3 Sangat Baik	4 Bertanggung jawab maksimal	3 Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puses, semoga untuk kedepannya akan lebih baik lagi untuk pelayanannya dipertahankan
6/25/2021 6:37:07	06.00 - 12.00	Laki Laki	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Bertanggung jawab maksimal	3 Jawab Diklat sebaiknya bisa diakses oleh masyarakat
6/25/2021 16:15:45	13.00 - 17.00	Perempuan	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Dikelola dengan baik	4
6/25/2021 16:51:40	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis	4 Sangat Sesuai	4 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4
6/25/2021 17:27:19	13.00 - 17.00	Perempuan	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Kurang Cepat	2 Gratis	4 Sesuai	3 Kurang Kompeten	2 Sopan dan ramah	3 Cukup	2 Tidak Ada	1 Semoga bisa lebih baik ke depannya. Sebaiknya panitia briefing supaya tidak cederai di bagian peserta
6/25/2021 17:28:49	17.24	Perempuan	S1	CPNS	Pelatihan dasar manajemen bencana	Sesuai	3 Mudah	3 Kurang Cepat	2 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Bertanggung jawab maksimal	3 Lho atungannya lagi dan lebih kreatif
6/25/2021 17:55:19	Jam 5 sore	Laki Laki	S1	PNS	Pelatihan Diklat Calon Pegawai Negeri Sipil	Sangat Sesuai	4 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Semakin di tingkatkan...

6/26/2021 9:20:58	S2	PNIS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	4 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sangat Sesuai	4 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Lanjutkan
6/26/2021 12:19:27	SMA	Wirawasta	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Kurang Mudah	2 Kurang Cepat	2 Cukup r	2 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Cukup	2 Ada tetapi tidak berfungsi	2 Produk yang ditawarkan harus sesuai dengan pelayanan yang diterima
6/27/2021 9:52:23	SMA	Pegawai BUMN	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	4 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Murah	3 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 Saran : Offline seperti ini baik, materi dapat terserap dengan baik Masukan : materi harus mendapatkan pelayanan kualitas jaringan internet yang baik, sehingga tidak menghambat proses belajar
6/27/2021 9:56:00	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Semoga bisa didat secara offline agar lebih maksimal
6/27/2021 13:43:01	S1	BUMN	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	4 Murah	3 Sangat Sesuai	4 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 Ditingkatkan lagi
6/27/2021 15:45:32	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4
6/27/2021 16:16:12	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Sangat Cepat	4 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4
6/27/2021 16:39:43	S1	BUMN PLN Group	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi
6/27/2021 16:43:51	SD, SMP, SMA	BUMN	Manajemen dasar kebencanaan	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Lebih ditingkatkan lagi
6/27/2021 16:59:19	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Cepat	3 Cukup r	2 Kurang Sesuai	2 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4
6/28/2021 11:26:12	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	4 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sangat Sesuai	4 Kompeten	3 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Ada tetapi tidak berfungsi	2 Kendala terkait jaringan internet dan pemateri mohon untuk dapat ditugas sehingga proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik
6/29/2021 10:38:57	S1	Cpns	Latih	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Berfungsi kurang maksimal	3 Lebih diperkuat untuk koordinasi antar petugas agar satu suara
6/30/2021 13:22:33	S2	Tokeh agama	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah	3 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Ada kesatuan pelatihan
6/30/2021 13:25:21	S1	WIRUSAHA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	4 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 lebih sering lagi membuat pelatihan
6/30/2021 13:26:02	SMA	Pelajar	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana, Akreditasi Diket Teknis Penanggulangan Bencana. *) Hanya bagi Lembaga Penyelenggara Pelatihan (BPSDM, BPSDMD dll), Sertifikasi dan Uji Kompetensi Bidang Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sangat Sopan dan ramah	4 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Tidak ada
6/30/2021 13:26:38	SMA	WIRUSAHA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana, Akreditasi Diket Teknis Penanggulangan Bencana. *) Hanya bagi Lembaga Penyelenggara Pelatihan (BPSDM, BPSDMD dll), Sertifikasi dan Uji Kompetensi Bidang Penanggulangan Bencana	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis	4 Sangat Sesuai	4 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 Sangat baik dan memuaskan
6/30/2021 13:28:06	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4
6/30/2021 13:28:06	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	4 Mudah	3 Sangat Cepat	4 Gratis	4 Sesuai	3 Sangat Kompeten	4 Sangat Sopan dan ramah	4 Sangat Baik	4 Dikelola dengan baik	4 Kegiatan pelatihan secara berkelanjutan.
6/30/2021 13:28:46	SMA	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	4 Mudah	3 Cepat	3 Cukup r	2 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Lanjutkan dan lebih semangat untuk meningkatkan kualitas ....
6/30/2021 13:29:14	Laki Laki	Pelani	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	4 Sangat Mudah	4 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Berfungsi kurang maksimal	3
6/30/2021 13:29:58	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	3 Mudah	3 Cepat	3 Gratis	4 Sesuai	3 Kompeten	3 Sopan dan ramah	3 Baik	3 Dikelola dengan baik	4 Kalau bisa dulang kembali biar lebih bertambah LG itu kami

6/30/2021 13.30.42	13.00 - 17.00	Perempuan	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Sangat Kompeten	4	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	1. apresiasi utk pusdiklat PB yg tm melaksanakan kegiatan ini dg baik yg mengkonduir bbrp elemen. 2. sebaiknya pemngku kepentingan atau pejabat daerah bisa dikubersakan guna memsingkatkan upaya2 yg akan direalisasikan pelatihan. 3. berharap akan dpt mengukuti tindaklanjut dr kegiatan ini dilaksanakan oleh pusdiklat PB
6/30/2021 13.30.55	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Kurang Mudah	2	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Dikolab dengan baik	4	Lanjutkan
6/30/2021 13.34.27	08.00 - 12.00	Perempuan		Masyarakat	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Bertungsi kurang maksimal	3	
6/30/2021 13.38.47	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1		Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Kurang Cepat	2	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	Salam Tengah II lanjutan
6/30/2021 13.39.34	..... 7	Perempuan	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Tidak Cepat	1	Murah	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	Agar apabila ada bb secara cepat di tanggulangi dengan cepat
6/30/2021 13.39.58	08.00 - 12.00	Laki Laki		Masyarakat	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sangat Sesuai	4	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Bertungsi kurang maksimal	3	
6/30/2021 13.40.34	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Sangat Kompeten	4	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	
6/30/2021 13.43.32	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1	Mahasiswa	Sertifikasi dan Uji Kompetensi Bidang Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4	Mudah	3	Kurang Cepat	2	Murah	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sangat Sopan dan ramah	4	Sangat Baik	4	Dikolab dengan baik	4	Semoga kedepannya semakin baik dan semakin maju
6/30/2021 13.44.30	13.00 - 17.00	Perempuan	S1	SWASTA	Sertifikasi dan Uji Kompetensi Bidang Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	Sraga lebih di tingkat kan lagi dan cepat ambil tindakan yang lebih baik lagi
6/30/2021 13.46.17	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Bertungsi kurang maksimal	3	baik dan ditma dgn baik
6/30/2021 13.47.23	08.00 - 12.00	Laki Laki	S1	Pendidik	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Sangat Baik	4	Dikolab dengan baik	4	Lebih meningkatkan kualitas pelatihan dan pendidkan.
6/30/2021 13.47.37	08.00 - 12.00	Laki Laki	S1		Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4	Sangat Mudah	4	Tidak Cepat	1	Gratis	4	Sesuai	3	Sangat Kompeten	4	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Dikolab dengan baik	4	Kami menyarankan kiranya acara ini tsb harus di adakan dan dipusatkan ke lokasi yang lebih baik dan ditma dan tentunya lebih baik dg dr bdn
6/30/2021 13.50.08	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Cukup n	2	Sesuai	3	Kompeten	3	Sangat Sopan dan ramah	4	Sangat Baik	4	Trakl Ada	1	Monon akan lagi Pelatihan tersebut.
6/30/2021 13.50.55	13.00 - 17.00	Laki Laki	S1	Pendidik	Pelatihan berbasis risiko bencana berbasis komunitas.	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	Ditingkatkan lagi
6/30/2021 13.51.52	08.00 - 12.00	Laki Laki	SMA	Nelayan	Sertifikasi dan Uji Kompetensi Bidang Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sangat Sesuai	4	Kurang Kompeten	2	Sangat Sopan dan ramah	4	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	Lebih meningkatkan kualitas dan pendidkan
6/30/2021 13.51.55	08.00 - 12.00	Perempuan	SMP	SWASTA	Akreditasi Dikti Teknis Penanggulangan Bencana. *) Hanya bagi Lembaga Penyelenggara Pelatihan (BPSDM, BPSMD, dll)	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Sangat Baik	4	Dikolab dengan baik	4	Lebih meningkatkan pelatihan dan pendidkan.
6/30/2021 13.51.55	08.00 - 12.00	Laki Laki	SMA	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Sangat Baik	4	Dikolab dengan baik	4	Lebih meningkatkan kualitas pelatihan dan pendidkan
6/30/2021 13.54.18	08.00 - 12.00	Perempuan	S2	Tokoh Agama	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	Harus ada ketajutan yang kedua
6/30/2021 13.56.18	08.00 - 12.00	Perempuan	SMA	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Sangat Baik	4	Dikolab dengan baik	4	Menambah kn meningkatkan kn pembahan lebih baik
6/30/2021 13.57.04	08.00 - 12.00	Laki Laki	SMA	WIRUSAHA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Tidak Mudah	1	Cepat	3	Cukup n	2	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	Pertahankan
6/30/2021 13.57.38	08.00 - 12.00	Laki Laki	S1	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	
6/30/2021 13.58.14	08.00 - 12.00	Perempuan	S1	Pendidik	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sangat Sesuai	4	Sangat Mudah	4	Sangat Cepat	4	Gratis	4	Sesuai	3	Sangat Kompeten	4	Sangat Sopan dan ramah	4	Sangat Baik	4	Dikolab dengan baik	4	Lebih sering memberikan pelatihan agar pemahaman masyarakat cepat tanggap bencana alam dan non alam dapat meningkat resiko bencana
6/30/2021 13.59.40	08.00 - 12.00	Laki Laki	SMA	SWASTA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Cukup n	2	Sesuai	3	Kompeten	3	Sangat Sopan dan ramah	4	Baik	3	Dikolab dengan baik	4	Baik kalau bisa lebih di tingkatkan.
6/30/2021 13.59.41	08.00 - 12.00	Laki Laki	SMP	WIRUSAHA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Penanggulangan Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sangat Sopan dan ramah	4	Sangat Baik	4	Dikolab dengan baik	4	Terus berkesinambungan

6/30/2021 14:01:43	08.00 - 12.00	Laki Laki	S1	Pendidik	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Sesual Penanggulangan Bencana	Sesual	3	Mudah	3	Cepat	3	Murah	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Sangat Baik	4	Dikekole dengan baik	4	
6/30/2021 14:03:30	13.56	Perempuan	S1	Guru	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Sesual Penanggulangan Bencana	Sesual	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikekole dengan baik	4	Lebih di lingkungan kembali
6/30/2021 14:03:40	08.00 - 12.00	Perempuan	S2	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Sesual Penanggulangan Bencana	Sesual	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Bertunggal kurang maksimal	3	Pusdiklat yg dilaksanakan hendaknya dapat memberikan pelayanan ny lebih merata di setiap elemen masyarakat.
6/30/2021 14:05:38	08.00 - 12.00	Laki Laki	S1	PNS	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Sesual Penanggulangan Bencana	Sesual	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Sangat Baik	4	Dikekole dengan baik	4	Bila ada lagi Diklat jangan lupa panggil kami peningnya itu semanglon banyak baik semangatnya baik.
6/30/2021 14:06:33	08.00 - 12.00	Laki Laki	SMA	WIRASANA	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Sesual Penanggulangan Bencana	Sesual	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikekole dengan baik	4	Saya merasa puas dan tidak mengesewakan
6/30/2021 14:08:50	08.00 - 12.00	Perempuan	S1	Tekoh agama dan GBKP Kairo	Pendidikan dan Pelatihan Teknis Sesual Penanggulangan Bencana, Sertifit dan Uji Kompetensi Bidang Penanggulangan Bencana	Sesual	3	Mudah	3	Cepat	3	Gratis	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikekole dengan baik	4	Saya merasa bahwa pelayanan Pusdiklat PB terwujud pelayanan yg lebih saya terima sudah baik. Sebaik yang perlu ditambahkan adalah penyediaan alat dalam proses belajar yg sedikit kurang seperti spidol yg kurang lengkap untuk semua kelompok, atau spidol mako, terima kasih atas pendidikan yang sudah saya dapatkan. Salam sejahtera.