

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PELAYANAN**  
**PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENANGGULANGAN BENCANA**  
**BULAN JANUARI S.D. MARET 2022**



**BNPB**

**UNIT PELAYANAN PUBLIK**  
**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENANGGULANGAN**  
**BENCANA**  
**BADAN NASIONAL PENANGGULANGAN BENCANA**  
**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>13</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait 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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pusat Pendidikan dan Pelatihan Penanggulangan Bencana sebagai salah satu penyedia layanan publik di Badan Nasional Penanggulangan Bencana, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Penanggulangan Bencana.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Penanggulangan Bencana dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusat Pendidikan dan Pelatihan Penanggulangan Bencana adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022M (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online melalui *gform* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pusat Pendidikan dan Pelatihan Penanggulangan bencana yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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. 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).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan setelah pelayanan selesai dilaksanakan melalui online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis telah terkumpul melalui *gform*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulanan pada Januari s.d. Maret 2022. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) minggu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	14 Maret 2022	1
2.	Pengumpulan Data	April 2022	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2022	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2022	14



## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis pelayanan pendidikan dan pelatihan teknis penanggulangan bencana Bulan Januari s.d. Maret 2022 pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Penanggulangan Bencana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pendidikan dan pelatihan teknis penanggulangan bencana pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Penanggulangan Bencana dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 78 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 159 orang dengan populasi sebanyak 270 orang, namun sampel yang didapatkan sebanyak 78 orang.

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

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



### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

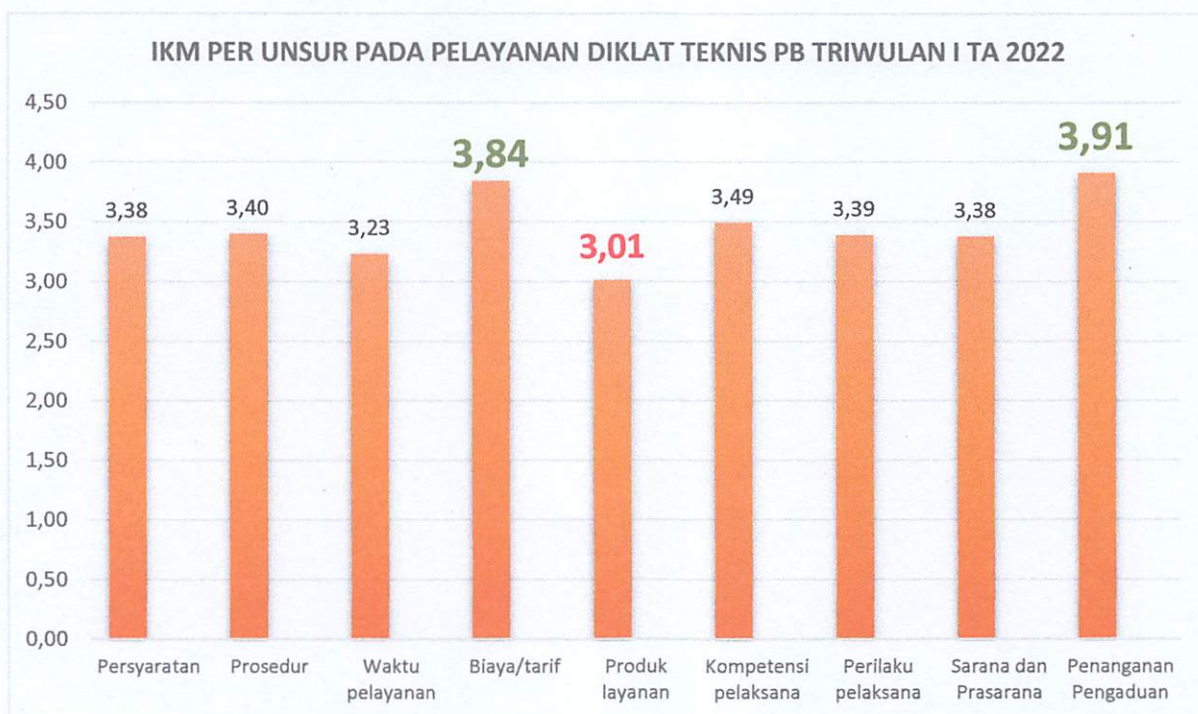
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 78 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	60	76,92%
		PEREMPUAN	18	23,08%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	36	0,00%
		SLTA	216	8,97%
		DIII	0	0,00%
		SI	180	47,44%
		S2	18	39,74%
3	PEKERJAAN	PNS	63	88,46%
		TNI	5	1,28%
		SWASTA	135	1,28%
		WIRUSAHA	40	1,28%
		LAINNYA	207	7,69%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0%
		LAYANAN B	78	100%
		LAINNYA	0	0

#### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,37	3,40	3,23	3,84	3,01	3,49	3,39	3,38	3,91
<b>Kategori</b>	B	B	B	A	C	B	B	B	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	86,22 (Baik)								



Pada hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pada pelayanan Diklat Teknis Penanggulangan Bencana, dengan nilai tertinggi dengan kategori Sangat Baik pada unsur Penanganan Pengaduan dan unsur Biaya/Tarif. Pada unsur penanganan pengaduan dilakukan oleh peserta dengan melakukan evaluasi reaksi (memberikan penilaian dan masukan terhadap penyelenggaraan pelatihan dan narasumber). Pada unsur Biaya/Tarif pada layanan diklat teknis PB ini dilaksanakan secara gratis menggunakan APBN sehingga para penerima layanan tidak dipungut biaya.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,01 kemudian waktu pelayanan dengan nilai 3,23.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya tarif dengan nilai 3,84, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,91.

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

- “Peserta diklat mengharapkan pelaksanaan diklat dapat dilaksanakan secara klasikal/tatap muka”.
- “Pelaksanaan diklat yang dilaksanakan melalui online menjadi tantangan bagi para peserta salah satunya karena keterbatasan sarana prasarana”.
- “Perlunya Pusdiklat PB untuk memperkuat platform e-learning dalam pelaksanaan diklat yang dilakukan secara daring”.
- “Mempertahankan pelayanan prima yang diberikan kepada para peserta diklat”.

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

- Waktu penyelesaian sertifikat pelatihan yang terintegrasi dengan Lembaga Administrasi Negara sehingga membutuhkan beberapa prosedur dan tidak dapat langsung dicetak dan diberikan kepada para peserta.
- Petugas layanan yaitu penyelenggara pelatihan belum mendapatkan pelatihan *Training Of Course* terkait dengan proses-proses dalam sistem diklat dan peranan penyelenggara diklat agar penyelenggaraan diklat dapat efektif, serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.



## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Produk Layanan	Pengembangan Platform Learning Management System untuk pelaksanaan diklat teknis		√	√	√	Bidang Penyelenggara Diklat
		Pelaksanaan reviu pedoman diklat		√	√	√	Bidang Program dan Evaluasi
2	Waktu Pelayanan	Proses pemanggilan peserta yang sesuai dengan kriteria dan tidak mendadak		√	√	√	Bidang Penyelenggara Diklat
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan bagi penyelenggara pelatihan				√	Bidang Penyelenggara Diklat

## 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Penyelenggaraan Diklat Teknis Penanggulangan Bencana di Pusdiklat PB dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada pelayanan Diklat Teknis Penanggulangan Bencana unit Pusdiklat PB.

## BAB V

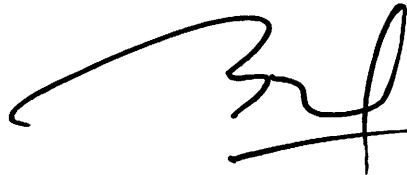
### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari s.d. Maret 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada layanan Diklat Teknis PB di Pusdiklat PB, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,22; selain itu, nilai SKM Pelayanan Diklat Teknis PB di Pusdiklat PB menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 sampai Triwulan I Tahun 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, dan produk layanan.
- Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi.

Jakarta, April 2022

Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan PB,



Berton S.P. Panjaitan, Ph.D.

NIP. 196910051993121002





## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

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

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

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

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELATIHAN TEKNIS PB APBN TA 2022



Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pusdiklat Penanggulangan Bencana akan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai penerima layanan. Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu mohon perkenan kesediaan Bapak/Ibu kami untuk berpartisipasi dalam mengisi dan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini.

### Petunjuk Pengisian

Petunjuk pengisian:

1. Mengisi Identitas Kuesioner sebagai perwakilan Institusi Penerima Layanan.
2. Dalam Kuesioner ini terdapat 9 pertanyaan, pengisian jawaban disesuaikan dengan kondisi penerima layanan ketika menerima layanan.
3. Pilihlah jawaban yang digunakan menggunakan skala likert yang sudah tertera di dalam pilihan jawaban.

Untuk itu diharapkan para responden dapat memberikan jawaban yang sebenarbenarnya demi memberikan masukan pelayanan yang telah diberikan kepada penerima layanan sehingga kami dapat memberikan perbaikan dalam pelaksanaan yang akan datang. Atas waktu dan kesediaannya kami ucapkan terima kasih.

Jenis Kelamin: \*

- Laki-Laki
- Perempuan

Link survey dapat diakses melalui link sebagai berikut:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScbcB5SDaKZNo0rq1Zf4SEEVUFJ7lwrI2rqsXw4cbPIPu7dBA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScbcB5SDaKZNo0rq1Zf4SEEVUFJ7lwrI2rqsXw4cbPIPu7dBA/viewform?usp=sf_link)



## 2. Hasil Olah Data SKM

### 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	1	2	2	2	2	3	1	4	4
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	2	2	2	4	2	1	2	2	3
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
6	4	4	3	4	3	4	4	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	3	4	3	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	4	4	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	3	4	3	4	4	4	4
14	3	3	1	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	2	3
16	4	3	3	4	3	3	3	3	4
17	3	4	3	4	3	4	3	3	4
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	3	4	3	3	4
20	3	2	3	4	3	3	3	3	3
21	4	3	3	3	3	4	3	3	4
22	3	3	2	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	1	3	3	3	3	3	3	4
25	4	4	4	4	3	3	3	3	4
26	3	4	4	4	3	3	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	4	4	4

76	4	4	4	4	3	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	4	4	3	4	4	4	4
Σ Nilai /Unsur	260	262	249	296	232	269	261	260	301
NRR / unsur	3,377	3,403	3,234	3,844	3,013	3,494	3,390	3,377	3,909
NRR tertbg/ unsur	0,375	0,378	0,359	0,427	0,335	0,388	0,377	0,375	0,434
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									86,219

#### 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-
U1	Persyaratan	3,377
U2	Prosedur	3,403
U3	Waktu pelayanan	3,234
U4	Biaya/tarif	3,844
U5	Produk layanan	3,013
U6	Kompetensi pelaksana	3,494
U7	Perilaku pelaksana	3,390
U8	Sarana dan Prasarana	3,377
U9	Penanganan Pengaduan	3,909

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : **86,219** = Baik

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

