

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
SEMESTER II TAHUN 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Pengolahan Data	12

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 adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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

Maksud 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.

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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah. 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 Perangkat Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat 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 (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah Semester II Tahun 2023 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah, adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Permintaan Data dan Informasi Bencana di Jawa Tengah
2. Pelayanan Magang atau Praktik Kerja Lapangan
3. Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik untuk BPBD Kab./Kota

kemudian langkah-langkah yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat kuesioner di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id.
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1161> (Layanan Magang atau Praktik Kerja Lapangan), <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1160> (Layanan Permintaan Data dan Informasi Bencana Jawa Tengah) dan <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1162> (Layanan Permintaan Bantuan Logistik untuk BPBD Kab/Kota).
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Membuat laporan Hasil SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah.
5. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2023.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah 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

Penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden selesai mendapatkan layanan dengan menyampaikan link kuesioner melalui aplikasi percakapan Whatsapp dan scan *barcode*. Kemudian, responden mengisi kuesioner dengan perangkat telepon pribadi masing-masing dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Semarang.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 18 Juli s.d. 13 November 2023;
- b. Pengolahan Data tanggal 14 November s.d. 20 November 2023;
- c. Penyusunan Laporan Hasil SKM tanggal 14 November s.d. 20 November 2023;
- d. Penyampaian Laporan SKM pada tanggal 28 November 2023.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 118 orang. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan sesuai besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 118 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 118 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	3	2.54
2	SLTP	-	0.00
3	SLTA	39	33.05
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	7	5.93
5	Sarjana (S-1)	43	36.44
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	26	22.03
	TOTAL	118	100.00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	47	39.83
2	Pensiunan	-	0.00
3	Pegawai Swasta	16	13.56
4	Wiraswasta	6	5.08
5	Buruh (Tani/Bangunan)	-	0.00
6	Pelajar/Mahasiswa	39	33.05
7	Tidak Bekerja	-	0.00
8	Lainya	10	8.47

9	Petani	-	0.00
TOTAL		118	100.00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	65	55.08
2	Perempuan	53	44.92
TOTAL		118	100.00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	21 Tahun	13	11.02
2	22 Tahun	23	19.49
3	23 Tahun	18	15.25
4	24 Tahun	2	1.69
5	25 Tahun	3	2.54
6	26 Tahun	3	2.54
7	27 Tahun	3	2.54
8	28 Tahun	1	0.85
9	29 Tahun	1	0.85
10	31 Tahun	1	0.85
11	33 Tahun	2	1.69
12	34 Tahun	1	0.85
13	36 Tahun	1	0.85
14	37 Tahun	3	2.54
15	38 Tahun	2	1.69
16	39 Tahun	1	0.85
17	41 Tahun	5	4.24
18	42 Tahun	6	5.08

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
19	43 Tahun	4	3.39
20	44 Tahun	1	0.85
21	45 Tahun	3	2.54
22	47 Tahun	1	0.85
23	48 Tahun	1	0.85
24	49 Tahun	2	1.69
25	50 Tahun	2	1.69
26	51 Tahun	3	2.54
27	52 Tahun	4	3.39
28	53 Tahun	2	1.69
29	54 Tahun	1	0.85
30	55 Tahun	2	1.69
31	57 Tahun	1	0.85
32	58 Tahun	2	1.69
TOTAL		118	100.00

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,64	91	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,66	91,5	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,62	90,5	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,94	98,5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62	90,5	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	91,5	A	Sangat Baik

7	Perilaku Pelaksana	3,74	93,5	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,63	90,75	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,6	90	A	Sangat Baik
JUMLAH		33,11	827,75		
NILAI IKM		3,68	92	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 118					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kelengkapan sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah dari 9 unsur lainnya yaitu dengan perolehan nilai 90, nilai terendah selanjutnya yaitu unsur waktu pelayanan dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai yang sama yaitu 90.5, yang membuat ketiga unsur tersebut termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 98.5 kedua adalah dari unsur perilaku pelaksana dengan nilai 93.5 dan yang ketiga adalah unsur prosedur dan unsur Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai yang sama yaitu 91.5.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring, didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Layanan Magang atau Praktik Kerja Lapangan
 - a. Sudah sangat baik, tapi apabila bisa ditingkatkan akan lebih baik lagi.
 - b. Pelayanan sudah baik dan perlu ada peningkatan.
 - c. Sarana Prasarana perlu ditambah, seperti ruang tunggu.
2. Layanan Permintaan Data dan Informasi Bencana Jawa Tengah
 - a. Baik untuk di lanjutkan dan di tingkatkan.
 - b. Koordinasi dengan kab/kota lebih sering, termasuk pendampingan.
 - c. Sarana Prasarana untuk dapat diperbarui terutama untuk PC / Komputer agar proses transfer data lebih cepat.
 - d. Sudah bagus dan baik dalam memberikan arahan dan pelayanan.
 - e. Kualitas pelayanan perlu di tingkatkan.

- f. Frekuensi fasilitasi ditambah.
 - g. Mohon setiap permintaan kebutuhan dapat dilayani dengan cepat.
3. Layanan Permintaan Bantuan Logistik untuk BPBD Kab/Kota
- a. Koordinasi dengan kab/kota lebih sering.
 - b. Sarpras perlu ditambah, seperti ruang tunggu.
 - c. Mohon kelengkapan sarana prasarana penunjang bisa dilengkapi untuk mendukung keberlangsungan fasilitasi kepada kab/kota di provinsi Jawa tengah.
 - d. Kecepatan waktu dalam mengurus dokumen / mendapatkan informasi merupakan elemen yang penting, terimakasih
 - e. Keramahan dan kompetensi petugas yg sudah bagus agar dipertahankan.

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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan produk spesifikasi jenis pelayanan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2023 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2023) Semester II	Penanggung Jawab
1	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Melakukan koordinasi dengan pihak terkait untuk menambah fasilitas layar dua sisi di ruang informasi ppid	v	Kepala Pelaksana Harian BPBD Prov. Jateng

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2023) Semester II	Penanggung Jawab
2	Waktu Pelayanan	Melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas dari aparatur pemerintah sehingga akan terjadi kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pelayanan	√	Kepala Pelaksana Harian BPBD Prov. Jateng
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melaksanakan Rapat Evaluasi Hasil SKM I Tahun 2023	√	Kepala Pelaksana Harian BPBD Prov. Jateng

BAB V

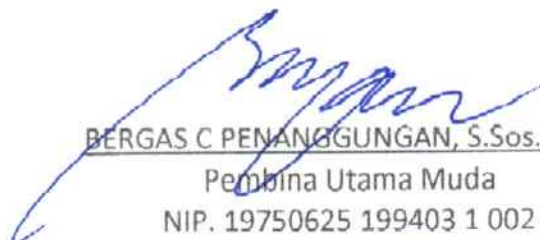
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester kedua tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.
- Terdapat Peningkatan nilai IKM Semester II Tahun 2023 yang mendapat nilai 92 dibandingkan nilai IKM Semester I Tahun 2023 dengan nilai 89,5. Dari seluruh nilai-nilai IKM Semester I Tahun 2023 dan nilai IKM Semester II Tahun 2023 jika ditotal rata-rata akan menghasilkan jumlah 90,75.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana, Prosedur dan Kompetensi Pelaksana.

Semarang, 28 November 2023

KEPALA PELAKSANA HARIAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH



BERGAS C PENANGGUNGAN, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750625 199403 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 3 kuesioner Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah yang meliputi seluruh layanannya, yaitu :

- a. Pelayanan Permintaan Data dan Informasi Bencana di Jawa Tengah

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI BENCANA DI JAWA TENGAH, BPBD PROVINSI JAWA TENGAH

PELAYANAN PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI BENCANA DI JAWA TENGAH			
IDENTITAS RESPONDEN			
1. Tanggal Survey			No :
2. Nama			
3. Email			
4. No. Telp/HP			
5. Umur *)	Tahun		
6. Jenis Kelamin *)	1. Laki-laki 2. Perempuan		
7. Alamat			
	Kecamatan :		
	Kabupaten/Kota :		
	Provinsi :		
8. Pendidikan Terakhir *)	1. SD/Sederajat		
	2. SLTP		
	3. SLTA		
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)		
	5. Sarjana (S-1)		
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)		
9. Pekerjaan Utama *)	1. PNS / TNI / Polri		
	2. Perseorangan		
	3. Pegawai Swasta		
	4. Wiraswasta		
	5. Buruh (Teni/Bangunan)		
	6. Pelajar/Mahasiswa		
	7. Tidak Bekerja		
	8. Lainnya, Sebutkan _____		
	9. Petani		

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pernyataan	Kinerjanya *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Apakah persyaratan untuk memperoleh Layanan Permintaan Data dan Informasi bencana di BPBD Provinsi Jawa Tengah mudah dilakukan ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2.a	Apakah prosedur atau alur pelayanan permintaan data dan informasi bencana di BPBD Provinsi Jawa Tengah wajar dan dapat dipahami dengan jelas ?	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2.b	Apakah prosedur atau tata cara permohonan pelayanan permintaan data dan informasi bencana di BPBD Provinsi Jawa Tengah mudah diajarkan ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3.a	Apakah pelayanan permintaan data dan informasi bencana yang saudara terima dilaksanakan tepat waktu sesuai dengan Standar Waktu Pelayanan Publik di BPBD Provinsi Jawa Tengah ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3.b	Apakah pelayanan permintaan data dan informasi bencana di BPBD Provinsi Jawa Tengah dilaksanakan dalam jangka waktu yang cepat sesuai dengan jenis layanannya ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Ragimana biaya pelayanan permintaan data dan informasi bencana di BPBD Provinsi Jawa Tengah?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Apakah produk atau hasil layanan permintaan data dan informasi bencana di BPBD Provinsi Jawa Tengah memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan saudara?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6.a	Apakah petugas pelaksana pelayanan melaksanakan tugasnya dengan cekat dan terampil?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting

6.b	Apakah petugas pelaksana layanan memiliki integritas dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7.a	Apakah petugas pelaksana memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7.b	Apakah sikap para petugas pelaksana memuaskan anda?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8.a	Apakah petugas kami melayani Pengaduan/ Keluhan/Saran saudara tentang Pelayanannya Pertunjukan Data dan Informasi Bencana di BPRD Provinsi Jawa Tengah?	1. Tidak Disanggapi dan Tidak Diindaklanjuti 2. Kurang Disanggapi dan Kurang Diindaklanjuti 3. Disanggapi dan Diindaklanjuti 4. Selalu Disanggapi dan Diindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8.b	Apakah prosedur/tata cara penyampaian Aduan/Keluhan/Saran terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Permintaan Data dan Informasi Bencana di BPRD Provinsi Jawa Tengah jelas dan mudah dilakukan?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Adakah sarana dan prasarana yang disediakan cukup lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan publik yang diberikan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan? *		1. Tidak ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat kekurangan yang harus segera diperbaiki/masukan) **			

b. Pelayanan Magang atau Praktik Kerja Lapangan

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN MAGANG ATAU PRAKTIK KERJA LAPANGAN, BPBD PROVINSI JAWA TENGAH

LAYANAN MAGANG ATAU PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey	...
2. Nama	...
3. Email	...
4. No. Telp/WP	...
5. UMMUR *	Tahun
6. Jenis Kelamin *	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat	...
8. Pendidikan Terakhir *	1. SD/ sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan (Jasms) *	1. PNS / TNI / Polri 2. Pengusaha 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/ Bangunan) 6. Pelajar/ Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan ... 9. Jarak

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kriteria *)	Tingkat kepentingan **)
1	Bagaimana mekanisme permintaan/pencatatan dalam layanan magang atau praktik kerja lapangan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana Sistem, Mekanisme dan Prosedur untuk memperoleh layanan magang atau praktik kerja lapangan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana waktu penyesuaian permohonan dalam memperoleh layanan magang atau praktik kerja lapangan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana Biaya untuk memperoleh layanan magang atau praktik kerja lapangan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana produk atau hasil layanan magang atau praktik kerja lapangan yang diberikan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana kompetensi pelaksana (penerima permohonan, pembimbing dan asisten) dalam layanan magang atau praktik kerja lapangan yang telah dilakukan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana sikap pelaksana (penerima permohonan, pembimbing dan asisten) dalam layanan magang atau praktik kerja lapangan yang telah dilakukan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana cara menyelesaikan pengaduan dalam layanan magang atau praktik kerja lapangan yang telah dilakukan dan menanggapi saran dan masukan dalam layanan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana tanggapan sarana dan prasarana dalam pemberian layanan magang atau praktik kerja lapangan di BPBD Prov. Jawa Tengah?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? *		1. Tidak Ada 2. Ada	
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan jika terdapat jawaban yang kurang, silakan sertakan masukan. **)			

*) Data responden yang bernomor bintang wajib diisi.
**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang, silakan sertakan masukan. **)

c. Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik untuk BPBD Kab./Kota

KUESIONER SURVEY KEPUJIAN MASYARAKAT PELAYANAN PERMINTAAN BANTUAN LOGISTIK UNTUK BPBD KAB/KOTA, BPBD PROVINSI JAWA TENGAH

PELAYANAN PERMINTAAN BANTUAN LOGISTIK UNTUK BPBD KAB/KOTA	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survei	No.
2. Nama	
3. Email	
4. No. Telp/Wa	
5. Umur *)	TAMPAK
6. Jenis Kelamin *)	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat	
Kecamatan	
Kabupaten/Kota	
Provinsi	
8. Pendidikan Terakhir *)	1. SD/Sebelum 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Sarjana Terapan (S-1, S-2) 7. S-3
9. Pekerjaan Utama *)	1. PNS / TNI / Polri 2. Persewaan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bungaran) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan _____ 9. Petani

*Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Apakah persyaratan untuk memperoleh Layanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah mudah dilakukan ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2.a	Apakah prosedur atau alur Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah wajar dan dapat dipahami dengan jelas ?	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2.b	Apakah prosedur atau cara permohonan Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah mudah diujarkan ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3.a	Apakah Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik yang saudara terima dilaksanakan tepat waktu sesuai dengan Standar Waktu Pelayanan Publik di BPBD Provinsi Jawa Tengah ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3.b	Apakah Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah dilaksanakan dalam jangka waktu yang rapat sesuai dengan jenis layanannya ?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Apakah perilaku petugas dalam praktik pemberian/penerimaan resmi/pungli dalam rangka Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah ?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Apakah produk atau hasil Layanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah memiliki kualitas yang baik dan sesuai harapan Saudara ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6.a	Apakah petugas pelaksana pelayanan melaksanakan tugasnya dengan cepat dan terampil ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6.b	Apakah petugas pelaksana layanan memiliki integritas dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Kompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Apakah petugas pelaksana memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8.a	Adakah petugas melayani Pengaduan/Keluhan/Saran saudara tentang Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8.b	Apakah prosedur/cara penyampaian Aduan/Keluhan/Saran terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah jelas dan mudah dilakukan ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Apakah sarana dan prasarana yang disediakan sudah lengkap dan sesuai dengan jenis pelayanan publik yang diberikan ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Adakah terdapat tambahan biaya di luar biaya yang ditetapkan ?		1. Tidak Ada 2. Ada	
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan jika Terdapat jawaban yang kurang, saran saran/masukan :			

2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link sebagai berikut :

- <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1161> (Layanan Magang atau Praktik Kerja Lapangan)
- <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1160> (Layanan Permintaan Data dan Informasi Bencana Jawa Tengah)
- <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/1162> (Layanan Permintaan Bantuan Logistik untuk BPBD Kab/Kota)

Setelah akhir periode penyebaran kueioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai IKM, tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:

[illegible]