

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH
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 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 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 I 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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah 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 pada tanggal 31 Mei 2023.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

- a. Penyebaran kuesioner tanggal 1 Maret s.d. 30 April 2023;
- b. Pengolahan Data tanggal 1 s.d. 31 Mei 2023;
- c. Penyusunan Laporan Hasil SKM tanggal 1 s.d. 31 Mei 2023;
- d. Penyampaian Laporan ke Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah 1 Juni 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 170 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 170 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 170 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	6	3,53
2	SLTP	1	0,59
3	SLTA	40	23,53
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	14	8,24
5	Sarjana (S-1)	77	45,29
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	32	18,82
TOTAL		170	100.00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	81	47,65
2	Pegawai Swasta	18	10,59
3	Wiraswasta	13	7,65
4	Buruh (Tani/Bangunan)	1	0,59
5	Pelajar/Mahasiswa	42	24,71
6	Lainnya	14	8,24
7	Petani	1	0,59
TOTAL		170	100.00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	112	65.88
2	Perempuan	58	34.12
	TOTAL	170	100.00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun	2	1,18
2	18 Tahun	3	1,76
3	19 Tahun	2	1,18
4	20 Tahun	3	1,76
5	21 Tahun	12	7,06
6	22 Tahun	9	5,29
7	23 Tahun	7	4,12
8	24 Tahun	3	1,76
9	25 Tahun	8	4,71
10	26 Tahun	5	2,94
11	27 Tahun	4	2,35
12	28 Tahun	2	1,18
13	29 Tahun	6	3,53
14	30 Tahun	5	2,94
15	31 Tahun	6	3,53
16	32 Tahun	1	0,59
17	33 Tahun	3	1,76
18	34 Tahun	1	0,59
19	35 Tahun	5	2,94

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
20	36 Tahun	8	4,71
21	37 Tahun	4	2,35
22	39 Tahun	5	2,94
23	40 Tahun	3	1,76
24	41 Tahun	7	4,12
25	42 Tahun	7	4,12
26	43 Tahun	4	2,35
27	44 Tahun	3	1,76
28	45 Tahun	5	2,94
29	46 Tahun	6	3,53
30	47 Tahun	4	2,35
31	48 Tahun	4	2,35
32	49 Tahun	1	0,59
33	50 Tahun	3	1,76
34	51 Tahun	5	2,94
35	52 Tahun	3	1,76
36	53 Tahun	2	1,18
37	54 Tahun	2	1,18
38	55 Tahun	1	0,59
39	56 Tahun	1	0,59
40	57 Tahun	2	1,18
41	58 Tahun	1	0,59
42	59 Tahun	1	0,59
43	60 Tahun	1	0,59
TOTAL		170	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	3,58	89,5	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,55	88,75	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,49	87,25	B	Baik
4	Biaya	3,95	98,75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,5	87,5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,53	88,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,6	90	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,56	89	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,48	87	B	Baik
JUMLAH		32,24	806		
NILAI IKM		3,58	89,5	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 170					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kelengkapan sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 87
Selanjutnya unsur waktu pelayanan dengan nilai 87.25 adalah nilai terendah kedua
dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 87.5 termasuk dalam
tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah
unsur biaya dengan nilai 98.75 kedua adalah dari unsur perilaku pelaksana dengan
nilai 90 dan yang ketiga adalah unsur persyaratan dengan nilai 89.5.

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. Sarpras 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.

1.2 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)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	Peningkatan unsur kelengkapan sarana dan prasarana.	√	√	Kepala Pelaksana Harian BPBD Prov. Jateng
2	Waktu Pelayanan	Mereview Standar Pelayanan dan SOP pada BPBD Prov. Jateng.	√	√	Kepala Pelaksana Harian BPBD Prov. Jateng

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (Tahun 2023)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Rapat Evaluasi Hasil SKM Tahun 2023.	√	√	Kepala Pelaksana Harian BPBD Prov. Jateng

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 89,5.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana, Persyaratan.

Semarang, Juni 2023

KEPALA PELAKSANA HARIAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
PROVINSI JAWA TENGAH


SET BPBD
BERGAS C PENANGGULANGAN, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Muda
NRP. 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 (Nama *) :	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. Pensiun

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kriteria (*)	Tingkat Kepentingan (*)
1	Apakah persyaratan untuk memperoleh Layanan Permintaan Data dan Informasi Bencana di BPBD Provinsi Jawa Tengah mudah dilakukannya ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2a	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
2b	Apakah prosedur atau tata cara permohonan Pelayanan Permintaan Data dan Informasi Bencana di BPBD Provinsi Jawa Tengah mudah dilakukannya ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3a	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
3b	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	Bagaimana 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
6a	Apakah petugas pelaksana pelayanan melaksanakan tugasnya dengan cakap dan terampil ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting

6.a	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 pelayanan Permintaan Data dan Informasi Bencana 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/bate diri penyampaian Aduan/Keluhan/Saran terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Permintaan Data dan Informasi Bencana 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 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 jawaban yang kurang, isikan saran/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	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. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Perani

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingan			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan **)
1	Bagaimana mekanisme permintaan persyaratan 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 penyelesaian 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. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana sikap pelayanan (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 kelengkapan 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 masukan yang kurang, silakan sarankan/masukan ! **)			

*) Data responden yang berlatar belakang bidang spt.

**) Saran/masukan wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

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

KUESIONER SURVEY KEPUASAN 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 Survey	No. 1
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/Seederajat 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 (Jabatan **)	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 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 dilakukakan ?	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 tata cara permohonan Pelayanan Permintaan Bantuan Logistik di BPBD Provinsi Jawa Tengah mudah dijalankan ?	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 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	Apakah pelaksana melakukan praktik pemcautan/ perantara tidak 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 dengan kebutuhan ?	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 cekap dan terampil ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 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	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	Apakah 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. Selayu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	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 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
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan jika Terdapat jawaban yang kurang (jika 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 kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai IKM, tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:



No	Jenis Pelayanan	Nilai RKM	Nilai Normal	Mutu Pelayanan	Uraian Kinerja
1	Perencanaan	89.5	89.5	A	Sangat Baik
2	Prosedur	89.5	89.5	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelaksanaan	87.25	87.25	B	Baik
4	Biaya	88.11	88.11	A	Sangat Baik
5	Prosedur Spesifikasi Jasa Pelayanan	87.5	87.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.25	85.25	B	Baik
7	Perilaku Insan Jawa	90	90	A	Sangat Baik
8	Peningkatan Pemetaan, Sosialisasi, Monitoring	89	89	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	87	87	B	Baik
Jumlah		82.24	82.24		
Nilai IKM		89.5	89.5	A	Sangat Baik