



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE 1 JANUARI – 31 MARET TAHUN 2024**

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud *Good Governance*. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik, sejak tahun 2015 telah menetapkan tiga jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tiga jenis penilaian tersebut yaitu mencakup penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara itu, salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, kegiatan penyusunan Hasil SKM Pemerintah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi di tahun berikutnya. Hal tersebut juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo periode 1 Januari – 31 Maret Tahun 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 25 April 2024

Kepala Pelaksana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kabupaten Wonosobo



Dudi Wardoyo, A.P., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 197410091993111001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR _____ 1

DAFTAR ISI _____ 2

DAFTAR TABEL _____ 4

DAFTAR GRAFIK _____ 5

BAB I PENDAHULUAN _____ 6

 A. LATAR BELAKANG MASALAH _____ 6

 B. MAKSUD DAN TUJUAN _____ 7

 C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI _____ 7

BAB II PELAKSANAAN SURVEI _____ 12

 A. PELAKSANA SURVEI _____ 12

 B. METODE PENGUMPULAN DATA _____ 13

 C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI _____ 13

 D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN _____ 13

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI _____ 15

 A. RESPONDEN SURVEI _____ 15

 B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT _____ 17

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT _____ 23

 A. ANALISIS HASIL SURVEI _____ 23

 B. RENCANA TINDAK LANJUT _____ 25

 C. TREN NILAI SURVEI _____ 27

BAB V PENUTUP _____ 29

 A. KESIMPULAN _____ 29

 B. SARAN DAN REKOMENDASI _____ 29

LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI _____ 31

LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Badan Penanggulangan Bencana
Daerah KABUPATEN WONOSOBO TRIWULAN II (APRIL - JUNI) TAHUN 2023 _____ 33

LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM _____ 34

LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN _____ 35

DAFTAR TABEL

Tabel I. Unsur Survei _____	7
Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan _____	10
Tabel III. Tim Penyusunan SKM _____	11
Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan _____	12
Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan _____	17
Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur _____	17
Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian _____	17
Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif _____	18
Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan _____	18
Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana _____	19
Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana _____	19
Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana _____	20
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan _____	20
Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan _____	23
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut _____	26

DAFTAR GRAFIK

Grafik I. Jenis Kelamin Responden _____ 14

Grafik II. Usia Responden _____ 15

Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden _____ 15

Grafik IV. Pekerjaan Responden _____ 16

Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat _____ 21

Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo Periode April - Juni 2023 _____ 22

Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah _____ 24

Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah _____ 25

Grafik IX. Tren Hasil SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah _____ 26

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai amanat Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan keterlibatan masyarakat dalam Pelayanan Publik tidak hanya melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja namun dimulai sejak proses penyusunan dan perumusan kebijakan Standar Pelayanan hingga pembahasan hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM melalui berbagai macam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan siklus yang berulang/berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan prima.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerjasama salah satunya melalui kegiatan SKM untuk mengukur kualitas pelayanan langsung.

Oleh karena itu Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan langsung utamanya pada ruang lingkup tugas dan fungsi pelaksanaan penyusunan program penanggulangan bencana dan kebakaran, pemberian dukungan penyusunan standar operasional prosedur penyelenggaraan penanggulangan bencana dan kebakaran, pemberian dukungan pelaksanaan koordinasi perangkat Daerah dan instansi pemerintah dalam penyiapan, penyusunan dan pelaksanaan, kebijakan pelaksanaan operasional di bidang penanggulangan bencana. Sedangkan pelayanan langsung secara luas juga digunakan oleh masyarakat seperti pelayanan data dan informasi, pelayanan pengaduan layanan, pelayanan permohonan surat rekomendasi kebencanaan yang dikelola oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

Sesuai dengan Keputusan Kepala Pelaksana BPBD Nomor 360/150.1/2023 tentang Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 5 jenis layanan tersebut memerlukan umpan balik atau penilaian kepuasan dari penerima layanan untuk menyusun rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan berdasarkan data hasil survei periode 1 Januari – 31 Maret Tahun 2024 sehingga perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah dapat menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran.

Mulai Tahun 2023 pelaksanaan kegiatan SKM pada tahap pengumpulan data survei menggunakan Aplikasi SKM WONOSOBO sesuai arahan dalam Surat Edaran Bupati Wonosobo Nomor 060/0575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Proses tersebut untuk mengoptimalkan keterukuran SKM guna mendorong keterbukaan informasi publik atas hasil SKM yang dapat diakses setiap saat guna meminimalisir upaya-upaya manipulasi data survei karena etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo Periode 1 Januari – 31 Maret Tahun 2024 untuk merumuskan kebijakan dan menentukan upaya perbaikan kualitas

penyelenggaraan pelayanan berbasis data. Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

No	Unsur SKM
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	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan berdasarkan ketersediaan jumlah pengguna layanan pada periode 1 Januari – 31 Maret Tahun 2024 yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah meliputi:

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Pelayanan Data dan Informasi	6
2	Pelayanan Pengaduan Layanan	0

3	Pelayanan Permohonan Surat Rekomendasi Kebencanaan	4
4	Pelayanan Permohonan Narasumber	6
5	Pelayanan Peminjaman Barang	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan

Jumlah keseluruhan pengguna layanan di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah selama Bulan Januari - Maret 2024 adalah 16 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 3 jenis layanan yang memiliki pengguna, sedangkan 2 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan selama periode triwulan I Tahun 2024. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode 1 Januari – 31 Maret Tahun 2024 adalah Pelayanan Permohonan Data dan Informasi serta Pelayanan Permohonan Narasumber dengan masing-masing 6 permohonan yang berhasil dilayani.

BAB II
PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

NO	KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala Pelaksana BPBD	Penanggung Jawab
2	Sekretaris BPBD	Pengarah
3	Kasubag Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan BPBD	Ketua
4	Kasubag Umum dan Kepegawaian BPBD	Sekretaris
5	1 (satu) orang Analis Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan BPBD	Anggota
6	1 (satu) orang Analis Mitigasi Bencana BPBD	Anggota
7	3 (tiga) orang Staf Administrasi BPBD	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh surveyor, perumusan Rencana Tindak Lanjut, penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi RTL dan nilai hasil survei.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo pada tahun anggaran 2024 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Minggu I Januari 2024
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Minggu I Januari 2024
3	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Januari 2024 - Minggu IV Maret 2024
4	Mengolah data hasil survei	Minggu I April 2024
5	Menganalisis hasil survei	Minggu II April 2024

6	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu III April 2024
7	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu IV April 2024
8	Mempublikasikan hasil survei	Minggu IV April 2024

Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

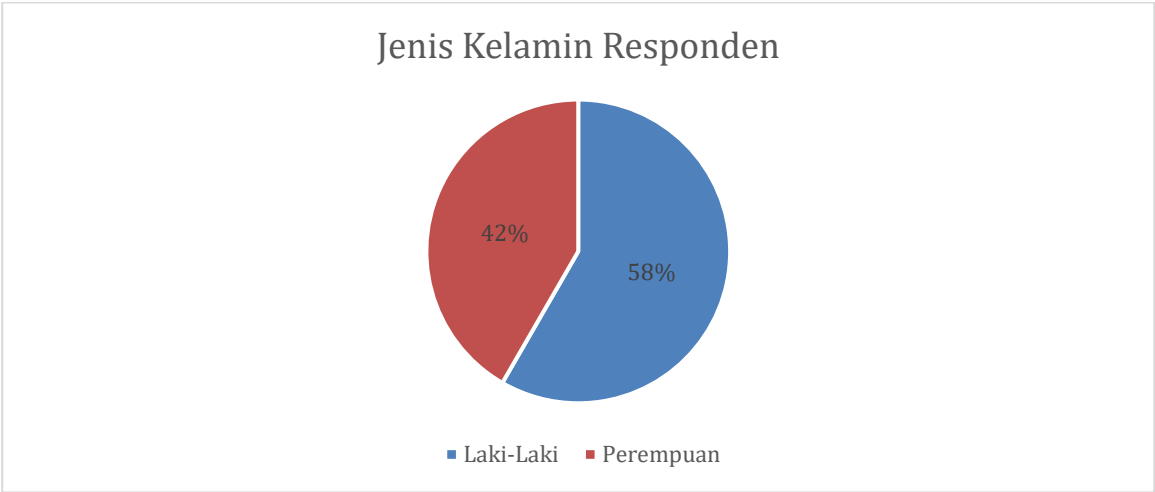
Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Januari – Maret 2024 adalah 16 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 15 responden. Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 12 responden atau 80% dari target sampel yang seharusnya dicapai.

BAB III
PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

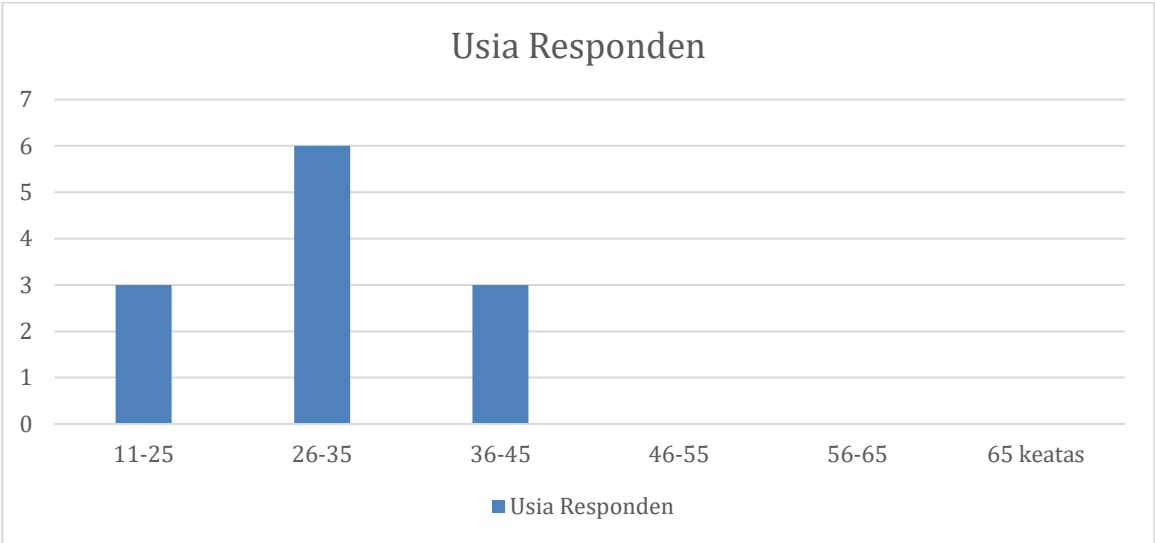
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 12 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 15 pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari – Maret 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari – Maret 2024 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 7 orang sedangkan perempuan 5 orang;



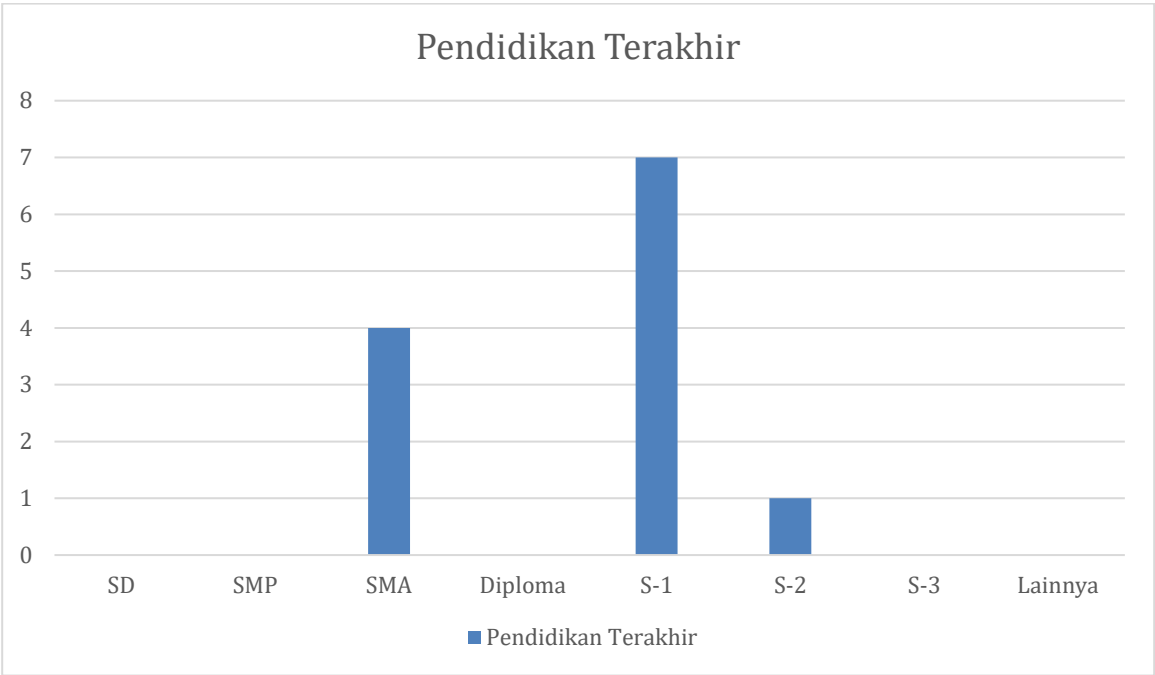
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari – Maret 2024 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 26 – 35 Tahun sebanyak 6 orang, kemudian 11 – 25 dan 36 – 45 masing-masing sebanyak 3 orang;



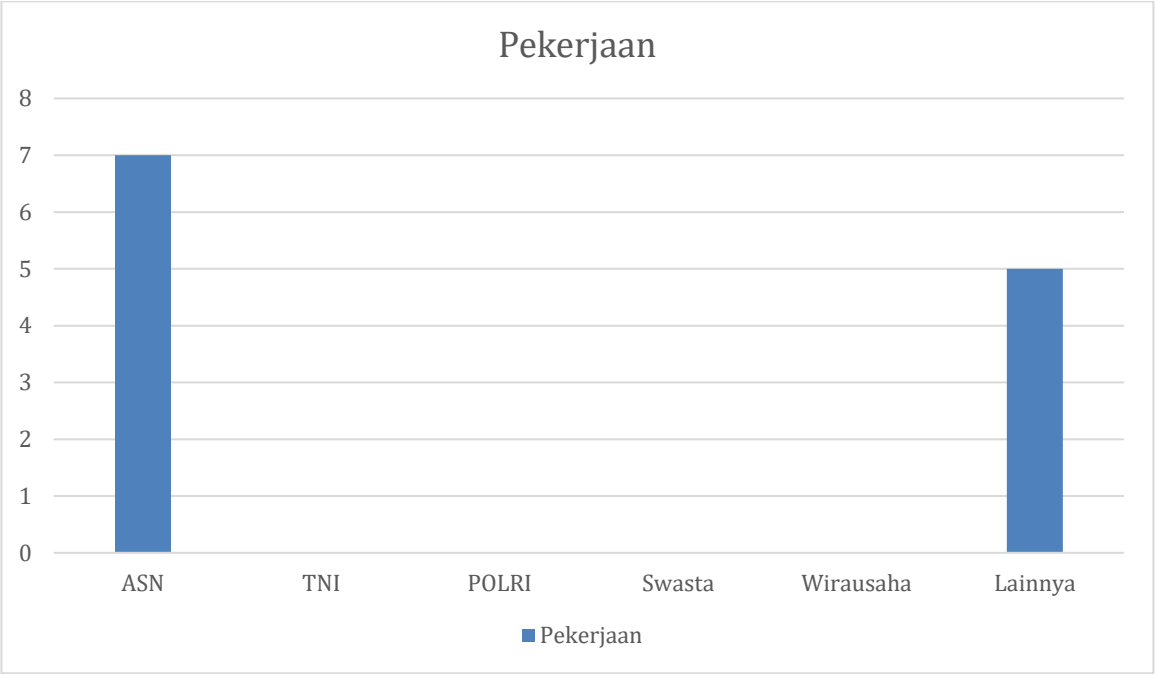
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari – Maret 2024 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan S-1 sebanyak 7 responden;



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari – Maret 2024 didominasi oleh pengguna layanan ASN sebanyak 7 responden.
- 5.



Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	4
4	Sangat Sesuai	8

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 8 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 4 lainnya berpendapat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	5
4	Sangat Mudah	7

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 7 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah, sedangkan 5 lainnya berpendapat mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	0
3	Cepat	6
4	Sangat Cepat	6

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 6 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan cepat, sedangkan 6 lainnya berpendapat sangat cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	0
4	Gratis	12

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 12 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	5
4	Sangat Sesuai	7

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 7 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 5 lainnya berpendapat sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	0
3	Kompeten	2
4	Sangat Kompeten	10

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 10 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 2 lainnya berpendapat kompeten.

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	3
4	Sangat Sopan dan Ramah	9

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 9 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 3 lainnya berpendapat sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	0
3	Baik	7
4	Sangat Baik	5

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 7 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas baik, sedangkan 5 lainnya berpendapat bahwa ketercukupan dan kualitas sarana dan prasarana yang ada sangat baik.

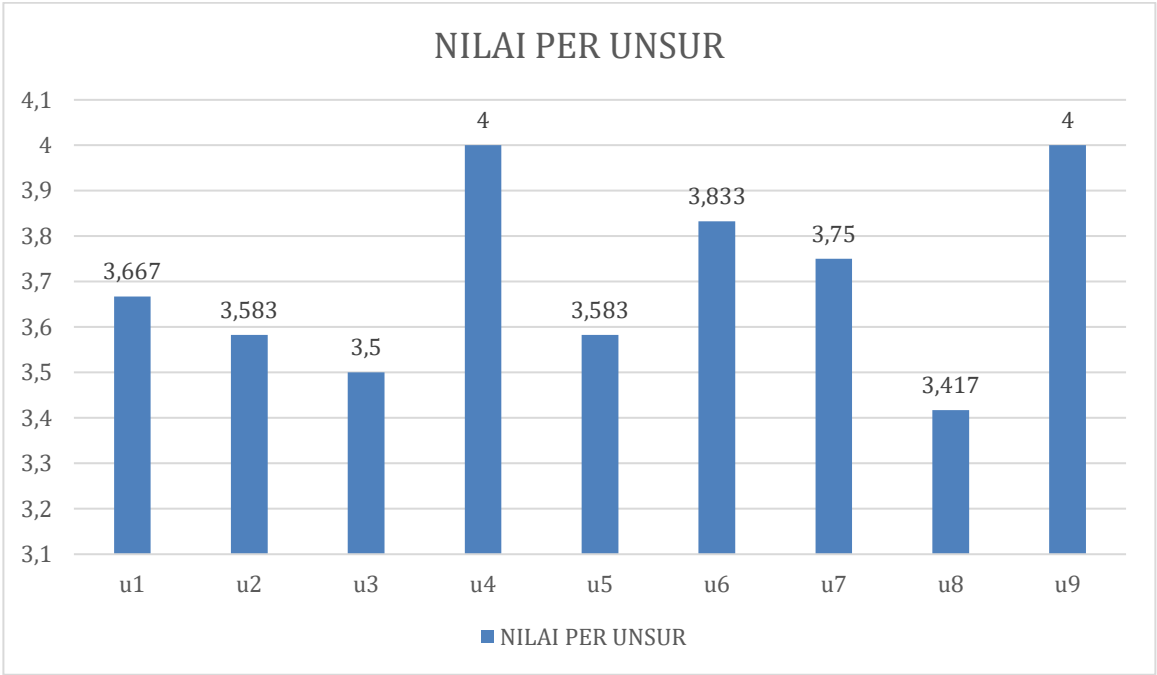
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	0
4	Dikelola dengan Baik	12

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 12 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik.

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3,704 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 92,59 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

BAB IV

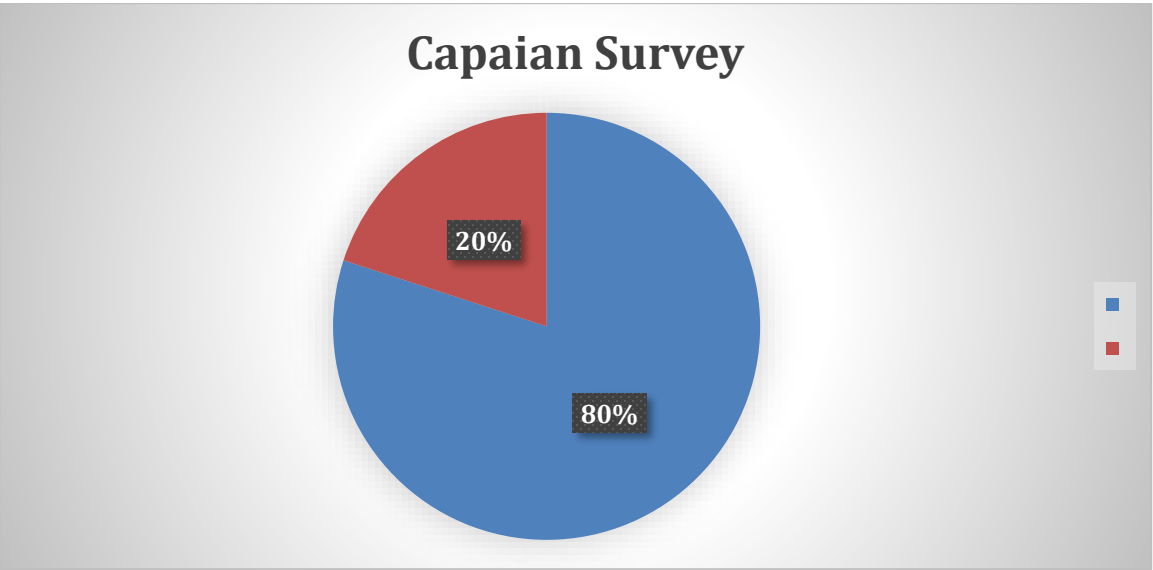
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo pada periode 1 Januari – 31 Maret Tahun 2024 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 5 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 3 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 16 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 2 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 16 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 15 responden dari 16 pengguna layanan yang terdaftar.

Ketercapaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo sebesar 80% atau sebanyak 12 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 3 pengguna layanan untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat
Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo Periode
Januari - Maret 2024

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 2

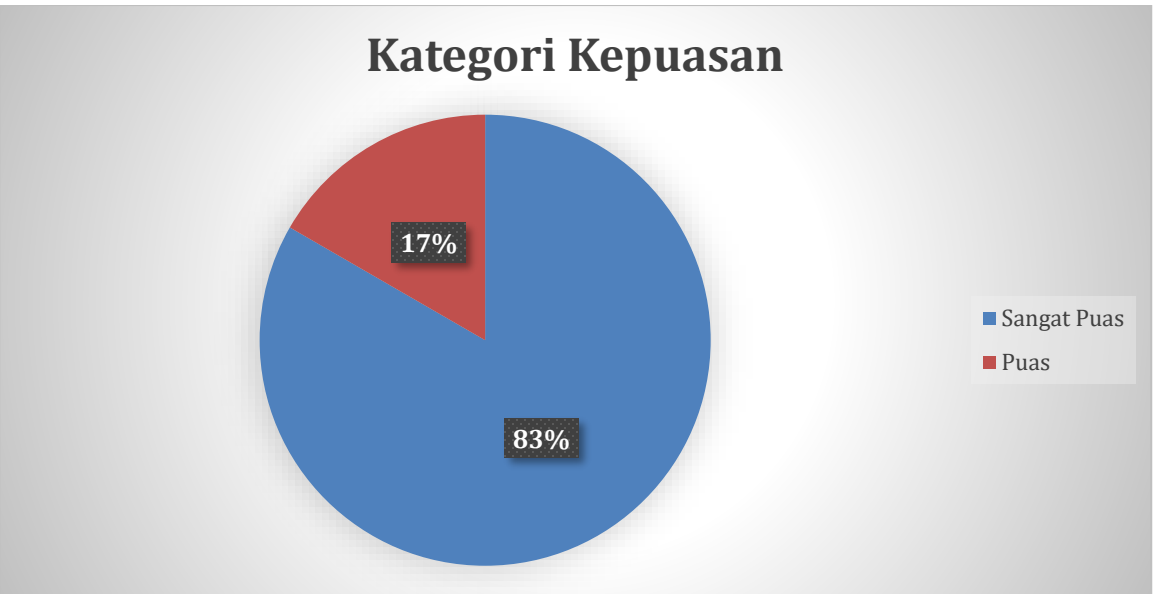
petugas layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo, dimana 1 petugas layanan sesuai pada Tabel XIV diantaranya telah melayani 11 pengguna layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo selama periode pencatatan data pada Januari - Maret 2024.

Keberhasilan pelibatan masyarakat maupun ASN sebagai pengguna layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM masih sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

NO	PETUGAS	PENGGUNA	RESPONDEN	IKM
1	INDAH KARTIKA CAHYANI	12	11	
2	RENI LESTARI	4	1	
	TOTAL	16	12	88,54

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabel XIV dapat dilihat bawah Indah Kartika Cahyani mendapatkan permohonan layanan terbanyak sebanyak 12 responden dan selanjutnya adalah Reni Lestasi sebanyak 4 responden. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa seluruh petugas telah melaksanakan tugasnya secara dengan cukup baik.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah

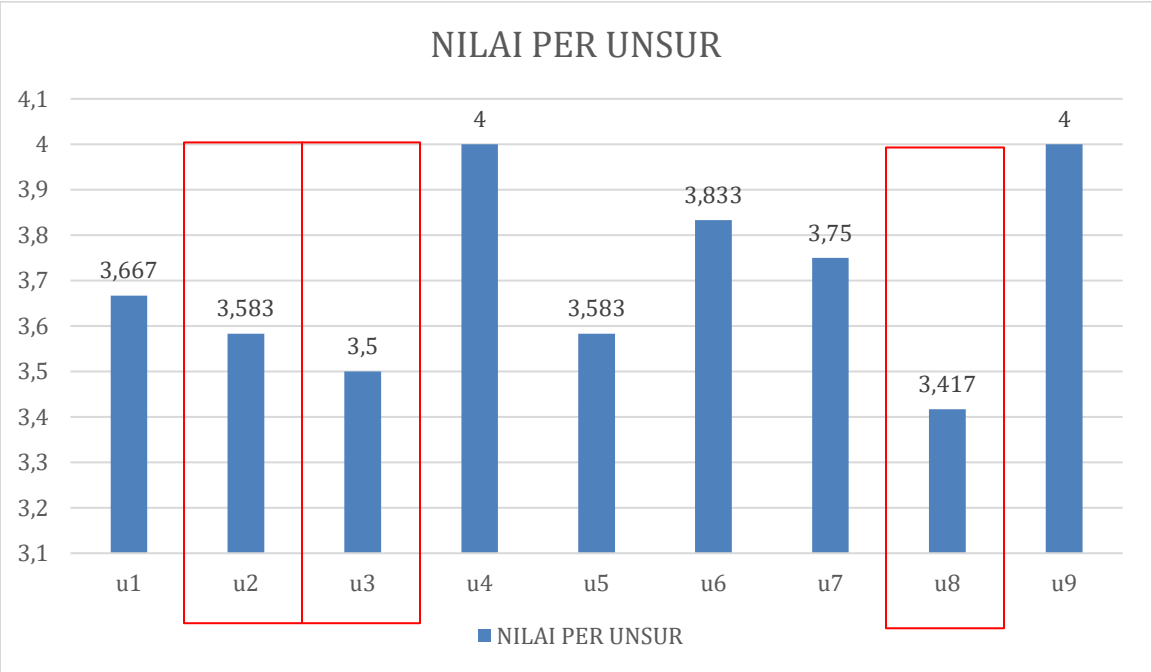
Sedangkan dari sisi pengguna layanan Grafik VII menunjukkan bahwa mayoritas responden survei atau sebanyak 10 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan dan 2 responden menyatakan puas.

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bawah optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai kompetensi pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja.

Hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V menunjukkan nilai IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode 1 Januari – 31 Maret Tahun 2024 sebesar 92,59 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik, namun beberapa catatan dari hasil analisis saran dan masukan dari responden sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV utamanya berkaitan dengan unsur sarana dan prasarana dan unsur waktu penyelesaian pelayanan.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode 1 Januari – 31 Maret Tahun 2024 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat di BAB sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan terutama diprioritaskan pada 3 nilai unsur terendah untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei dengan tanda merah pada Grafik VII sebagai berikut:



Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah

Prioritas perbaikan kualitas layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur kedelapan atau sarana dan prasarana dengan nilai 3,417 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur ketiga atau waktu penyelesaian layanan dengan nilai 3,5, sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur kedua atau Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,583. Nilai unsur kedua mendapatkan nilai seimbang dengan nilai unsur kelima, namun untuk unsur kedua mendapatkan 3 tanggapan pada skala penilaian kedua sehingga lebih diprioritaskan untuk dicantumkan dalam Rencana Tindak Lanjut (RTL) hasil survei.

Penyusunan RTL dapat dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari saran dan masukan pada formulir survei atau dari data primer yang bersumber dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) pembahasan hasil SKM dengan melibatkan *stakeholder* terkait. Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1	U8	Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan		✓			2024	Kasubag Umpeg Badan Penanggulang an Bencana Daerah
2	U3	Pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan		✓			2024	Semua Bidang pada Badan Penanggulang an Bencana Daerah
3	U8	Publikasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur Standar Pelayanan		✓			2024	Semua Bidang pada Badan Penanggulang an Bencana Daerah

Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XV dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah selaku unit kerja yang melaksanakan tugas dan fungsi pelaksanaan penyusunan program penanggulangan bencana dan pemadam kebakaran di Badan Penanggulangan Bencana Daerah. Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatkan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo, dapat ditarik suatu penjabaran umum (*general description*) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa nilai unsur terendah terdapat pada unsur kedelapan atau sarana dan prasarana dengan nilai 3,417 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur ketiga atau waktu penyelesaian layanan dengan nilai 3,5, sedangkan nilai terendah pada urutan ketiga adalah unsur kedua atau Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 3,583.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan mengarah pada peningkatan sarana dan prasarana, perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan, serta Publikasi Sistem, Mekanisme dan Prosedur Standar Pelayanan. Dalam rangka optimalisasi kebijakan standar pelayanan perlu melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang dapat menjadi sarana komunikasi dua arah untuk menyesuaikan/menyelaraskan keinginan masyarakat dan kemampuan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain prioritas terhadap kebijakan yang bersifat prosedural, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo juga perlu secara bertahap untuk memperbaiki kualitas sistem, mekanisme, prosedur, produk layanan dan kompetensi pelaksanaan melalui proses penganggaran yang berbasis data sehingga pemanfaatan anggaran tersebut bisa lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan yang disampaikan responden melalui saran dan masukan maupun aduan dari pengguna layanan.

Laporan hasil SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu di tegaskan bahwa nilai IKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah 92,59 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Wonosobo.

Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif untuk mempengaruhi perilaku pelaksana antara lain melalui:

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang ikut terlibat mengampu pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui kegiatan peningkatan kapasitas;
2. Pengembangan instrumen evaluasi dan monitoring pelayanan publik melalui mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang terukur dan berkesinambungan; dan
3. Strategi pengembangan budaya dan kultur kerja terutama pengarusutamaan mengenai pentingnya dampak hasil SKM melalui survei yang dilaksanakan secara organik.

Wonosobo, 25 April 2024

Kepala Pelaksana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kabupaten Wonosobo



Dudi Wardoyo, A.P., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 197410091993111001

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEI

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4

8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Wonosobo, 25 April 2024

Kepala Pelaksana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Kabupaten Wonosobo



Dudi Wardoyo, A.P., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 197410091993111001

LAMPIRAN II
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
Badan Penanggulangan Bencana Daerah KABUPATEN WONOSOBO
TRIWULAN IV (OKTOBER - NOVEMBER) TAHUN 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,667	91,667
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,583	89,583
3	Waktu Penyelesaian	3,5	87,5
4	Biaya/Tarif	4	100
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,583	89,583
6	Kompetensi Pelaksana	3,833	95,833
7	Perilaku Pelaksana	3,75	93,75
8	Sarana dan Prasarana	3,417	85,417
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4	100
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,704	
	Nilai NRR setelah dikonversi		92,59
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

Wonosobo, 25 April 2024
Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Wonosobo



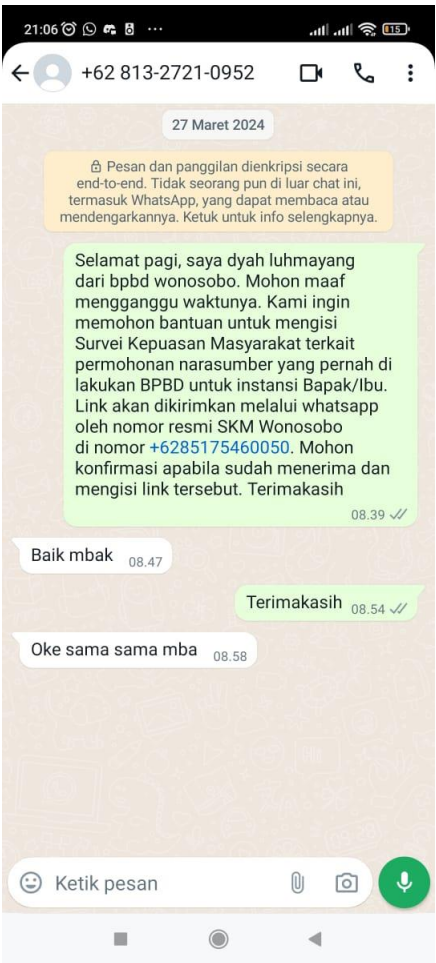
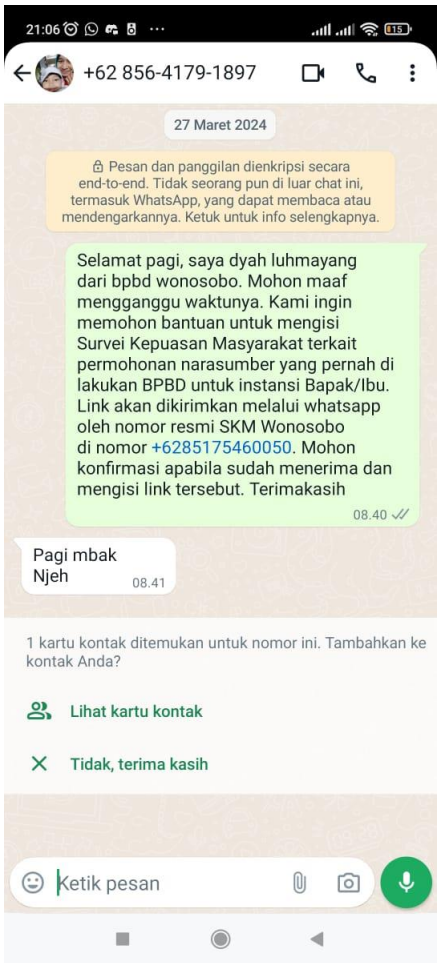
Dudi Wardoyo, A.P., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 197410091993111001

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



DOKUMENTASI RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM



DOKUMENTASI PENGUMPULAN DATA SURVEI

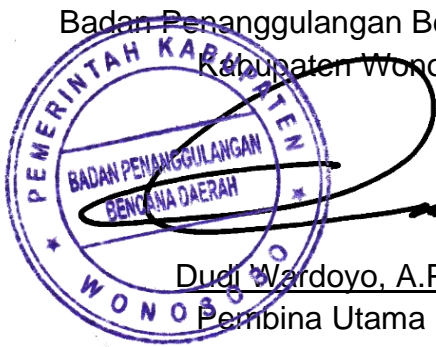
LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Terima kasih atas pelayanan permohonan data yang diberikan oleh BPBD. Untuk selanjutnya mungkin dapat diinfokan tata cara pengajuan permohonan data secara online. Terima kasih
2	Permudah akses pelayanan publik
3	Sudah baik dan tingkatkan terus kualitasnya
4	Sudah baik, pertahankan dan tingkatkan layanan
5	Kualitas pelayanan serta sarana prasarana sudah baik. Saya berharap ke depannya bisa lebih baik lagi
6	Lanjutkan demi pelayanan yang lebih maksimal
7	Kedepannya semoga semakin lebih baik lagi, tetap gayeng dan selalu utamakan keselamatan

Wonosobo, 25 April 2024

Kepala Pelaksana

Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Wonosobo



Dudi Wardoyo, A.P., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 197410091993111001