



2025



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) MANDIRI TAHUN 2025

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	15
1. SK Tim Pelaksana SKM	15
2. Kuesioner	16
3. Hasil Pengolahan Data.....	21
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	25

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

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah ;

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang dengan membentuk Tim Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang adalah tim yang sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Nomor Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dengan metode elektronik/digital yang disebarkan kepada responden melalui aplikasi google form. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang 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, keterampilan 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 (peralatan pelatihan/simulasi kebakaran) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung/tempat/lokasi pelatihan).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu diselenggarakannya kegiatan pelatihan/simulasi. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui aplikasi google form sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan kepada surveyor. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) semester (enam bulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Mei - Juni 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	15
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah peserta pelatihan) dari jenis pelayanan **Pelatihan/Simulasi Penanggulangan Bencana** pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan (peserta pelatihan) semester pertama tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggihan Bencana Daerah Kota Bontang dalam kurun waktu satu semester (enam bulan) adalah sebanyak 120 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 92 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	27	29%
		PEREMPUAN	65	71%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	21	23%
		SLTA	12	13%
		DI-DIII	27	29%
		SI	32	35%
		S2-S3	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	43	47%
		TNI/POLRI	0	0
		Swasta	26	28%
		Wirausaha	17	18%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		Lainnya	6	7%
4	JENIS LAYANAN	Pelatihan/Simulasi Penanggulangan Bencana	92	100%

Karakteristik responden penerima layanan berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 29% laki-laki dan 71% perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan responden penerima layanan persentase tertinggi adalah responden berpendidikan terakhir S1 35%, sedangkan terendah adalah SLTA 13%. Selanjutnya berdasarkan indikator pekerjaan responden penerima layanan didominasi oleh PNS 47%, diikuti swasta 28%, Wirausaha 18%, dan lainnya 7%. Adapun jenis layanan yang disediakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang kepada responden adalah Layanan Pelatihan/Simulasi Penanggulangan Bencana sebanyak 100% pengguna layanan.

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

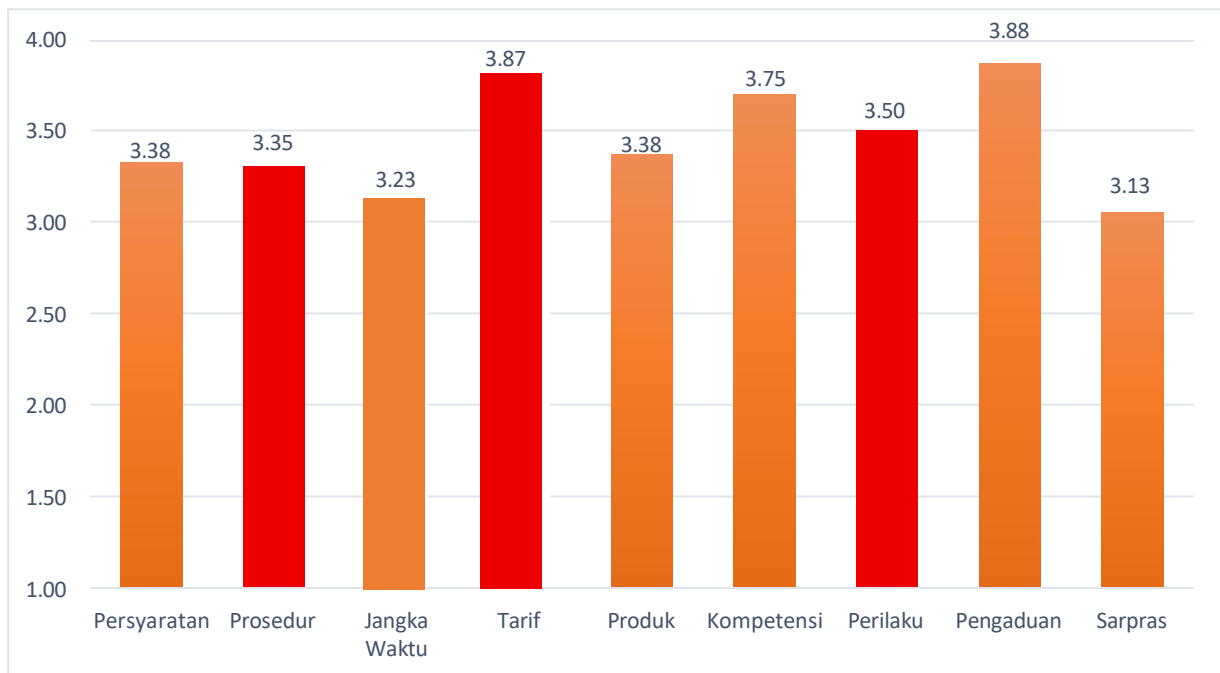
Indeks kepuasan masyarakat diolah berdasarkan data hasil survei per unsur layanan yang terdiri dari U1 sampai dengan U9 dan kemudian digambarkan secara detail dalam bentuk tabel yang memuat kategori IKM per unsur (NI), Nilai Interval Konversi (NIK), dan Kategori.

Hasil survei IKM di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang pada tahun 2025 menunjukkan capaian yang Baik, yaitu nilai IKM 87.38. Berdasarkan Permenpan No. 14/2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik).

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur (NI)	3.38	3.35	3.23	3.87	3.38	3.75	3.50	3.88	3.13
Kategori	B	B	B	A	B	A	B	A	B
IKM Unit Layanan	87.38 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Pada Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur tergambar grafik capaian nilai SKM berdasarkan sembilan unsur SKM layanan. Unsur pengaduan menempati urutan teratas dengan nilai 3,88 diikuti unsur Tarif 3,87 dan Kompetensi 3,75. Sedangkan tiga unsur yang menempati urutan terbawah yakni unsur Sarana Prasarana dengan nilai 3,13; Jangka Waktu 3,23; dan Prosedur 3,35. Tidak ada unsur yang memperoleh nilai maksimum empat namun seluruh unsur telah melampaui nilai tiga yang bermakna seluruh unsur pelayanan telah mencapai nilai interval diatas 70.

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Jenis Layanan

Indek kepuasan masyarakat berdasarkan jenis layanan Pelatihan/Simulasi Penanggulangan Bencana, berikut capaian SKM berdasarkan Jenis Layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang pada tahun 2025.

Tabel 3.2.
Capaian SKM Berdasarkan Jenis Layanan di Dinas ABC

No	Jenis Layanan	Hasil SKM 2025	Kategori
1	Pelatihan/Simulasi Penanggulangan Bencana	87.38	BAIK

Hasil capaian SKM berdasarkan jenis layanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang Tahun 2025 memperoleh nilai Hasil SKM 87.38 berada dalam kategori BAIK.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga unsur dengan nilai terendah ialah: **Sarana/Prasarana 3,13; Jangka Waktu 3,23; Prosedur 3,35**
2. Tiga unsur dengan nilai tertinggi ialah: **Penanganan pengaduan 3,88; Tarif 3,87; Kompetensi 3,75.**

Berdasarkan kuisioner yang telah diisi responden terdapat beberapa bentuk pernyataan dari responden terkait aduan, kritik dan saran untuk menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut (BERDASARKAN 3 UNSUR TERENDAH)

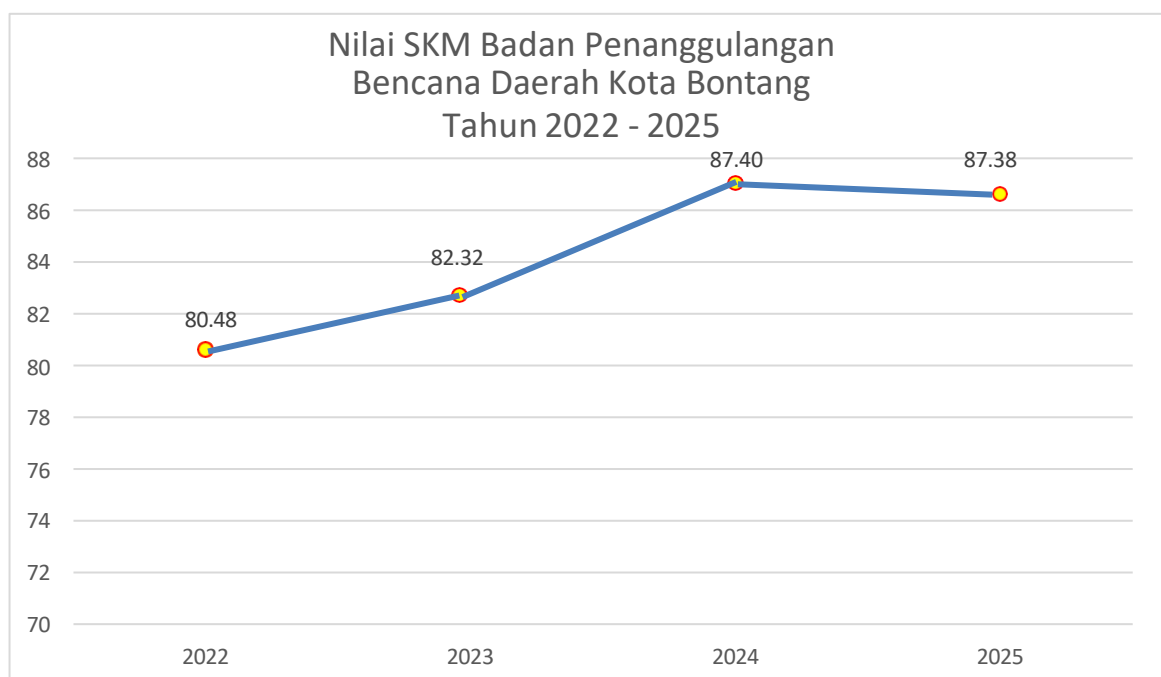
Berdasarkan hasil analisis di atas, secara umum penyelenggaraan layanan yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang sudah berada pada kategori Baik. Namun demikian, dalam rangka

meningkatkan dan perbaikan kualitas pelayanan publik, perlu disusun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas unsur layanan yang berada pada peringkat bawah. Selain itu evaluasi rutin juga perlu tetap dilakukan sebagai bahan *maintenance* kualitas layanan. Penyusunan Rencana Tindak Lanjut juga dapat mempertimbangkan masukan dan saran dari pengguna layanan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Sarana Prasarana	Penambahan peralatan kebencanaan, baik melalui pengadaan maupun hibah dari BPBD Provinsi dan BNPB			√	√	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
2	Jangka Waktu	Perbaikan/Inovasi dalam metode pelatihan			√	√	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
3	Prosedur Pelayanan	Evaluasi SOP dan Standar Pelayanan			√	√	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan

4.3 Tren Nilai SKM

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



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.38. Hal ini menggambarkan adanya upaya yang serius dalam perbaikan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan **Sarana/Prasarana; Jangka Waktu; Prosedur Pelayanan.**
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan pengaduan, Tarif; Kompetensi Petugas Pelayanan.**
- Saran dan perbaikan berdasarkan tiga unsur terendah yaitu: **Evaluasi anggaran/biaya kebutuhan pengadaan sarana dan prasarana; Perbaikan dan Inovasi dalam metode pelayanan ; Evaluasi SOP terkait pelayanan pelatihan/simulasi penanggulangan bencana.**



Kota Bontang, Juni 2025

Kepala Pelaksana,

H. I. Sman HM, ST, M.Si

NIP. 19670615 200312 1 004

LAMPIRAN

1. SK Tim Pelaksana SKM BPBD Kota Bontang



PEMERINTAH KOTA BONTANG
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
Jalan Ir. H. Juanda Kei. Tanjung Laut, Teip (0546) 3036524, Bontang, Kalimantan Timur
Laman bpbd@bontangkota.go.id, & bpbdbontang@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG
NOMOR 13 TAHUN 2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG,

- Menimbang : a. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui survey kepuasan masyarakat ;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a perlu dibentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
6. Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pembentukan Fungsi, Tugas, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah ;
7. Peraturan Walikota Bontang Nomor 11 Tahun 2023 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah ;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Pembentukan Tim Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang Tahun 2025 dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud mempunyai tugas :
- Melakukan perencanaan, persiapan pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survey ;
 - Melakukan koordinasi dengan satuan kerja instansi dalam pelaksanaan survey ;
 - Membuat analisis dan Menyusun laporan hasil survey kepuasan Masyarakat ;
 - Mempeublikasikan indeks kepuasan masyarakat ;
 - Melaksanakan rencana tindak lanjut perbaikan atas hasil survey kepuasan masyarakat sesuai target yang telah ditetapkan.
- KETIGA : Tim Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimakaud dalam Diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang ;
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bontang
Pada Tanggal : 31 Maret 2025

Kepala Pelaksana



H. Usman HM, ST, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19670615 200312 1 004

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA
BONTANG NOMOR 13 TAHUN 2025
TANGGAL 31 MARET 2025 TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PELAKSANA SURVEY
KEPUASAN MASYARAKAT BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA KOTA
BONTANG

SUSUNAN TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG

NO.	NAMA / NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	KET.
1	2	3	4	5
1	Kepala Pelaksana	Kepala Pelaksana	Pembina	
2	Kepala Sekretariat	Penanggung Jawab	Penanggung Jawab	
3	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Pejabat Pelaksana Teknis	Ketua	
4	Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan	Pelaksana	Koordinator Pengumpulan Data	
5	Zulfiandri Muin	Pelaksana	Anggota	
6	Pipin Bagiati, A.Md	Pelaksana	Anggota	
7	Riska Ade Ayu A, S.I.Kom	Pelaksana	Anggota	

Kepala Pelaksana,

H. Usman HM, ST, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19670615 200312 1 004

2. Kuesioner

Bagian 1 dari 4

BerAKHLAK

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Bontang TA. 2025

Bapak/ Ibu/ Saudara (i) Yang Terhormat,

Kami mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara (i) yang telah bersedia mengisi kuesioner ini dan memvouchernya kembali kepada kami. Survey ini merupakan Pendapat Masyarakat Dan Bisa Sesuai Dengan Apa Yang Diinginkan Atau Tidaklah Oleh Masyarakat selama mendapatkan pelayanan. Tidak Ada Jarak Jauh, YAKNI BENAR ATAU SALAH sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Bapak/Ibu/Saudara (i).

Segala informasi dan komentar dalam form ini akan diperlakukan secara Terhutek untuk kepentingan analisis survey. Kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/ Saudara dan rekapitulasi kuesioner tidak akan mencantumkan data diri Bapak/Ibu/Saudara. Partisipasi Anda dalam disosialisasikan kepada masyarakat untuk tidak membuang waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga.

Atas perhatian dan partisipasinya disampaikan terima kasih.

PROFIL / BIO DATA RESPONDEN

Deskripsi (optional)

Nama *

Teks jawaban singkat

Alamat *

Teks jawaban singkat

Nomor HP/WA (What's App) *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia (isi dalam Angka) *

Teks jawaban singkat

Pendidikan *

1. SD / Sederajat

2. SMP / Sederajat

3. SMA / Sederajat

4. D1 - D3

5. D4 - S1

6. >S2

Pekerjaan *

☐ ASN (PNS / PPPK)

☐ TNI / POLRI

☐ Pegawai Swasta

☐ Wiraswasta

☐ Pelajar / Mahasiswa

☐ Lainnya...

Betah bagian 1 Buka bagian 1 (Survey Kepuasan Ma... Bontang TA. 2025)

Bagian 2 dari 4

PELAYANAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA BONTANG

Deskripsi (optional)

PELAYANAN INFORMASI RAWAN BENCANA

Layanan berupa penyampaian informasi tentang bencana dan atau potensi bencana yang ada di lingkungan sekitar yang di sampaikan baik secara langsung atau melalui media - media seperti: sosial media, website multimedia, brosur, poster, banner, spanduk dan rambu - rambu kebencanaan

*bisa memilih jawaban lebih dari 1 (satu) jawaban

☐ Sosialisasi Tatap Muka

☐ Melalui Sosial Media (WA Grup, Instagram, Facebook, YouTube, TikTok, Twitter, dll)

☐ Wahana Multimedia / Video Taron / Sejenisnya

☐ Rambu - Rambu Kebencanaan (Jalur Evakuasi, Titik Kumpul, Rambu Bencana, dll)

☐ Lainnya...

Bagian 3 dari 4

PENDAPAT TERHADAP PELAYANAN

(Mohon dipilih salah satu pilihan pada angka yang tersedia)

1. Apakah syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan? *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

3. Bagaimana pendapat Anda terkait kecepatan pemberian pelayanan dengan yang diinformasikan/ dipublikasikan? *

☐ Tidak Sesuai

☐ Kurang Sesuai

☐ Sesuai

☐ Sangat Sesuai

PELAYANAN PENCEGAHAN DAN KESIAPSIAGAAN

Layanan berupa kegiatan simulasi atau pelatihan yang dilaksanakan oleh responden, baik secara langsung ataupun tidak langsung seperti: simulasi kejadian bencana (evakuasi, penanganan bencana, pertolongan korban, dll), simulasi penanganan bencana melalui table top exercise (TTX), demo penanganan bencana, dan atau kegiatan sejenis lainnya.

*bisa memilih jawaban lebih dari 1 (satu) jawaban

☐ Pelatihan / simulasi penanggulangan bencana (evakuasi, penanganan bencana, pertolongan korban, dll)

☐ Table Top Exercise (TTX) kebencanaan

☐ Lainnya...

PELAYANAN PENYELAMATAN DAN EVAKUASI KORBAN BENCANA

Layanan kepada korban bencana dan kejadian lainnya, baik secara langsung ataupun tidak langsung

*bisa memilih jawaban lebih dari 1 (satu) jawaban

☐ Penyelamatan dan atau evakuasi kepada korban bencana secara langsung

☐ Penyelamatan dan atau evakuasi kepada keluarga

☐ Lainnya...

Betah bagian 2 Lanjutkan ke bagian berikut

3. Hasil Pengolahan Data

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN

: BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
: PELATIHAN/SIMULASI PENANGGULANGAN BENCANA

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	0
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
6	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	0
8	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
11	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
12	3	3	2	4	3	3	3	4	2	0
13	4	4	4	3	4	4	4	3	4	0
14	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
15	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
16	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
18	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
19	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
20	3	3	2	3	3	3	3	4	2	0
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
22	3	4	3	4	3	4	3	3	2	0
23	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
24	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
26	3	3	3	3	4	4	4	4	3	0
27	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
28	3	3	2	4	3	3	3	4	2	0
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
30	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
31	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
32	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
33	4	4	4	3	4	4	4	3	4	0
34	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
35	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
36	3	3	2	4	3	3	3	4	2	0
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
38	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
39	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
40	3	3	4	3	3	4	3	4	3	0
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
42	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
43	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
44	3	3	2	4	3	3	3	4	2	0
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
46	3	4	3	3	3	4	3	4	2	0
47	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
48	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
50	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
51	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
52	3	3	2	4	3	3	3	4	2	0
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
54	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
55	3	3	3	3	3	3	4	4	3	0
56	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0

57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
58	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
59	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
60	3	3	2	4	3	3	3	3	2	0
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
62	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
63	3	3	3	3	3	3	4	4	3	0
64	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
66	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
67	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
68	3	3	2	4	3	3	3	4	2	0
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
70	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3	0
72	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
74	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0
75	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
76	3	3	2	4	3	3	3	4	2	0
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
78	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
79	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
80	3	3	4	3	3	4	3	4	3	0
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
82	3	3	3	4	4	4	4	3	3	0
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4	0
84	3	3	2	4	3	3	3	3	2	0
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
86	3	4	3	4	3	4	3	4	2	0
87	3	3	3	4	3	3	4	4	3	0
88	3	3	4	4	3	4	3	4	3	0
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
90	3	3	3	3	4	4	4	4	3	0
91	4	3	3	4	3	4	3	4	4	0
92	3	2	2	4	3	3	3	4	2	0
SNilai /Unsur	311	309	298	356	311	345	322	357	288	
NRR / pertanyaan	3.380	3.359	3.239	3.870	3.380	3.750	3.500	3.880	3.130	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.375	0.373	0.360	0.430	0.375	0.416	0.389	0.431	0.347	
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	A	B	A	B	
IKM Unit pelayanan									*) 3.495	**) 87.382

Keterangan :

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.380
U2	Prosedur Pelayanan	3.359
U3	Kecepatan Pelayanan	3.239
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.870
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.380
U6	Kompetensi Petugas	3.750
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.500
U8	Penanganan Pengaduan	3.880
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.130

IKM UNIT PELAYANAN :

87.38

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	1.09	13.04	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00
Baik	61.96	61.96	50.00	13.04	61.96	25.00	50.00	11.96	36.96
Sangat Baik	38.04	36.96	36.96	86.96	38.04	75.00	50.00	88.04	38.04
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	92	92	92	92	92	92	92	92	92

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	1	12	0	0	0	0	0	23
Baik	57	57	46	12	57	23	46	11	34
Sangat Baik	35	34	34	80	35	69	46	81	35
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	92	92	92	92	92	92	92	92	92

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.69
U6	Kompetensi Petugas	3.25
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.18
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.06
U8	Penanganan Pengaduan	3.05
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.04
U2	Prosedur Pelayanan	2.76
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2.70
U3	Kecepatan Pelayanan	2.65

4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



