

**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2022**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
**KABUPATEN BOYOLALI**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **a. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan berkelanjutan. Pelaksanaan evaluasi dimaksudkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Salah satu cara melakukan evaluasi adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan dilaksanakannya SKM diharapkan akan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk menumbuhkan inovasi-inovasi sehingga dapat membantu mempercepat dan mempermudah dalam pemberian pelayanan.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih ada dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Aduan yang tidak ditindaklanjuti juga menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik, termasuk mendokumentasikan aduan dan tindaklanjutnya.

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **b. Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

### c. Metode

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala likert adalah skala yang dapat dipergunakan 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.

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh BPBD Kabupaten Boyolali berlangsung pada 21 Juli 2022 sampai dengan 02 Agustus 2022 (Dasar Surat Sekda Kab. Boyolali Nomor 060/01462/1.8/2022 tanggal 4 Juni 2022) terhadap seluruh jenis pelayanan dengan mengedarkan 100 (seratus) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan meliputi :

1. Jenis pelayanan penanganan pohon tumbang : 5 responden
2. Jenis pelayanan penanganan tanah longsor : 13 responden
3. Jenis pelayanan assesment dan dropping logistik : 44 responden
4. Jenis pelayanan penanganan binatang yang membahayakan warga (tawon,ular) : 6 responden
5. Jenis pelayanan penanganan Droping Air Bersih : 32 responden

#### **TIM Pelaksana**

Dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini kami membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Penanggung Jawab : Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Boyolali.

Pelaksana :

Ketua : Sekretaris BPBD Kabupaten Boyolali

Anggota :1. Kabid Pencegahan dan Kesiapsiagaan;  
2. Kabid Kedaruratan dan Logistik;  
3. Kabid Rehabilitasi dan Rekonstruksi;  
4. Kasubbag Umum dan Kepegawaian;  
5. Staf Sekretariat sejumlah 2 (dua) orang.

**d. Jadwal Pelaksanaan**

Jadwal pelaksanaan survei adalah sebagai berikut :

No	Uraian	Pelaksanaan	Keterangan
1.	Penetapan pelaksana	Minggu ke-4 bulan April 2022	
2.	Penyiapan bahan	Minggu ke-1 bulan Mei 2022	
3.	Pengumpulan kuisisioner	Minggu ke-1 bulan Juni s/d minggu ke-2 bulan Juni 2022	
4.	Pengolahan hasil survei	Minggu ke-1 bulan Juli 2022	
5.	Penyusunan laporan	Minggu ke-1 s/d minggu ke-2 Juli 2022	

## **BAB II ANALISIS**

Dari keseluruhan kuesioner sejumlah 100 (seratus) responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

### **a. Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, 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 penyelesaian 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. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak dan prasarana digunakan untuk benda bergerak.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**b. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada survey kepuasan masyarakat ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 1 s/d Tabel 4 dan grafik 1 s/d grafik 4 ( sebagaimana terlampir). Dari data tersebut diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin terdapat 29 % responden perempuan, 59 % laki-laki dan Tidak mengisi 15 %. Berdasarkan Umur responden terbanyak 28 (28 %) antara umur 23 sd 34 tahun dan sebagian besar 71 (71%) pekerjaan responden adalah kelompok lainnya (petani, buruh, perangkat desa). Bila dilihat dari aspek pendidikan sebanyak 53 (53 %) responden adalah SMA.

Berdasarkan karakteristik responden tersebut dapat dilihat tentang obyektivitas dan subyektivitas responden terhadap kuisisioner yang diisinya. Karakteristik responden sangat berpengaruh terhadap hasil pengisian kuisisioner. Hal ini akan menyebabkan beragamnya jawaban responden yang boleh jadi bertentangan satu sama lain, meskipun pelayanan yang dilakukan oleh petugas adalah sama persis. Sehingga hasil SKM bukanlah satu-satunya alat ukur tentang baik tidaknya suatu unit pelayanan, tetapi menjadi sangat penting untuk terus meningkatkan, mengevaluasi kinerja dan berinovasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

### c. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat yaitu survey terhadap tingkat kinerja atau penilaian responden terhadap pelayanan yang diterimanya. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tersaji pada Tabel 5 (sebagaimana terlampir).

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): 79,12** (diisi dari nilai IKM), maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **Baik** (diisi dari kolom Mutu pelayanan) dengan kategori **B** (diisi dari kolom kategori), karena berada dalam **nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat: 62,51-81,25** (diisi dari tabel.6)

Dari Tabel 5 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif (diisi unsur pelayanan yang mempunyai NRR tertinggi) dengan NRR sebesar 3,91 (diisi NRR tertinggi) sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana (diisi unsur pelayanan yang mempunyai NRR terendah) dengan NRR sebesar 2,92 (diisi NRR terendah).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada 3 unsur yang mempunyai nilai rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berikut ini kami sajikan 3 unsur yang bernilai terendah dan perlu adanya langkah-langkah perbaikan atas hasil IKM tahun 2021 periode sebelumnya yaitu :

**Tabel 7**

3 unsur dengan nilai terendah pada periode 2021 (sebelumnya)

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	0,33	2,96
2.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,34	3,08
3.	Kompetensi pelayanan	0,34	3,12

Terhadap hasil SKM tahun sebelumnya tersebut di atas, maka langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan 3 unsur nilai IKM terendah tersebut, adalah sebagai berikut:

**TABEL 8**  
**TINDAK LANJUT**  
**HASIL IKM TAHUN 2021/ PERIODE SEBELUMNYA**

NO	3 (UNSUR) IKM TERENDAH	SKOR IKM/SKM	TINDAK LANJUT YANG TELAH DILAKSANAKAN	TINDAK LANJUT YANG BELUM DILAKSANAKAN	KET.
1.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,96	Meningkatkan keahlian/ ketrampilan SDM (TRC, Tenaga Relawan) melalui Bimtek sesuai jenis pelayanan yg dibutuhkan warga masyarakat	Peningkatan StatusKepegawaian TRC/ Relawan menjadi ASN	Keterbatasan kuota pegawai yg diberikan karena keterbatasan anggaran pemerintah pusat/ daerah
2.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,08	Menambah SDM (TRC/Relawan) sesuai spesifikasi jenis pelayanan yang dibutuhkan warga masyarakat	-	-
3.	Kompetensi pelayanan	3,12	Menambah kelengkapan sarana prasarana operasional pelayanan dan anggaran operasional pelayanan	-	Anggaran terbesar digunakan untuk pelayanan yang mengutamakan penanganan wabah pandemi covid-19

Berikut ini kami sajikan, 3 unsur pelayanan terendah atas hasil SKM tahun 2022, yaitu:

Tabel 9

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Sarana dan Prasarana	0,32	2,92
2.	Prosedur	0,33	3,00
3.	Waktu Pelayanan	0,33	3,03



Dari tabel tersebut terlihat adanya 3 unsur terendah menurut persepsi pengguna layanan. Setelah kami adakan evaluasi terhadap unsur pelayanan tersebut kami menyimpulkan bahwa penyebab rendahnya nilai pada unsur pelayanan tersebut adalah :

1. Sarana dan Prasarana yang belum sesuai standar untuk pelayanan pada kegiatan yang berkaitan dengan penanganan kebencanaan yang terjadi di wilayah Kabupaten Boyolali.
2. Keterbatasan kemampuan SDM (Anggota TRC/ Relawan) yang ada baik dari segi kuantitas atau kualitas untuk memberikan pelayanan terhadap bencana kekeringan, bersamaan dengan terjadinya bencana alam pada warga masyarakat (tanah longsor, pohon tumbang akibat cuaca hujan lebat disertai angin);
3. Prosedur dan waktu pelayanan sering tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan karena laporan dan kejadian bencana yang tidak bisa diprediksi.

Selanjutnya, langkah-langkah perbaikan yang akan dan telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan anggaran operasional yang digunakan untuk pembeayaan sarana, prasarana dan logistik dalam pelayanan kepada masyarakat;
2. Meningkatkan peran serta masyarakat dan memotivasi agar bisa malkukan penanganan secara mandiri dalam penanggulangan bencana yang terjadi.
3. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia (TRC) dalam melakukan penanganan bencana yang terjadi sesuai prosedur yang telah ditetapkan.].

**TABEL 10  
TINDAK LANJUT  
HASIL IKM TAHUN 2021**

NO	3 (UNSUR) IKM TERENDAH	TINDAK LANJUT YANG TELAH DILAKSANAKAN	RENCANA TINDAK LANJUT YANG AKAN DILAKSANAKAN	KET.
1.	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan anggaran operasional yang digunakan untuk pembeayaan sarana, prasarana dan logistik dalam pelayanan kepada masyarakat;	Meningkatkan sosialisasi dan motivasi kepada masyarakat agar tingkat pemahaman dan kepatuhan masyarakat melaksanakan anjuran pemerintah (patuh prokes, dll) bertambah tinggi	-
2.	Prosedur	Menyederhanakan prosedur pelayanan dengan menerima dan menindaklanjuti penanganan kejadian yang dilaporkan melalui HP/ sosmed WA BPBD Kab. Boyolali	Menyesuaikan situasi dan kondisi pelayanan yang harus ditindaklanjuti, dengan memprioritaskan keurgenan atau antisipasi dampak bencana tidak meluas	-
3.	Waktu pelayanan	Meningkatkan kecepatan tanggap pelayanan terhadap laporan atau pengaduan masyarakat, dan segera menindaklanjuti.	Meningkatkan jumlah dan status pegawai TRC menjadi ASN	-

Deskripsi mengenai perbandingan hasil SKM tahun 2021 dengan hasil SKM tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 11

NO	NILAI IKM/ SKM TH 2021	NILAI IKM/ SKM TAHUN 2021 / 2022	KECENDERUNGAN		PENYEBAB (NAIK/TURUN)
			Meningkat	Turun	
1.	Persyaratan	3,13 / 3,04	-	-	-Meningkatnya skill dan mengoptimalkan peran relawan.
2.	Prosedur	3,14 / 3,10	-	V	

3.	Waktu Pelayanan	3,19 / 3,09	-	V	-Mengoptimalkan waktu dalam rangka penanganan bencana secara real time
4.	Biaya/ tarif	3,96 / 3,91	-	V	
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,08 / 3,91	V	-	-Menurunnya jumlah dan jenis pelayanan yang harus dilaksanakan karena ada jumlah kejadian bencana yang harus ditangani.
6.	Kompetensi pelayanan	3,12 / 3,18	-	-	
7.	Perilaku pelaksana	3,23 / 3,20	-	V	-Meningkatnya skill dan jumlah pelaksana (TRC/ relawan)
8.	Sarana dan Prasarana	3,72 / 3,04	-	V	Menambah sarana dan prasarana sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang terdampak bencana
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,96 / 3,22	V	-	

### BAB III KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN TINDAKLANJUT

#### a. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan di BPBD Kabupaten Boyolali dipersepsikan **BAIK** oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara **62,51 – 81,25**. Nilai SKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan = **79,12**
2. Unsur pelayanan yang dianggap **paling memuaskan** oleh responden adalah **Biaya/ Tarif (3,91)** dan yang dianggap **kurang memuaskan** adalah unsure **Sarana dan Prasarana (2,92)**.
3. Dari 9 unsur pelayanan ada 7 (tujuh) unsur yang memiliki **NRR dibawah rata-rata (3,16)**. Ketujuh unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah:
  - 1). Persyaratan ..... (NRR 3,13);
  - 2). Prosedur ..... (NRR 3,00);
  - 3). Waktu Pelayanan .....(NRR 3,03);
  - 4). Produk spesifikasi jenis pelayanan ..... (NRR 3,10);
  - 5). Kompetensi Pelayanan ..... (NRR 3,12);
  - 6). Perilaku Pelaksana ..... (NRR 3,13);
  - 7). Sarana dan Prasarana ..... (NRR 2,92).
4. Atas **hasil IKM tahun 2021 (periode sebelumnya)**, ada beberapa langkah perbaikan terhadap 3 (**tiga**) unsur **IKM yang bernilai terendah, memiliki NRR dibawah rata-rata (3,25)** yaitu :
  - 1). Prosedur ..... (NRR 3,14);
  - 2). Waktu Pelayanan ..... (NRR 3,19);
  - 3). Kompetensi Pelayanan ..... (NRR 3,12);belum dapat dilaksanakan atau belum ditindaklanjuti, karena:
  - 1). Keterbatasan pelaksana/ petugas / SDM (Anggota Tim TRC dan relawan) yang dimiliki BPBD Kabupaten Boyolali lebih memprioritaskan penanganan pelayanan yang berhubungan dengan penanggulangan atau pencegahan wabah pandemi covid-19 ;
  - 2). Keterbatasan anggaran operasional pelayanan untuk menindaklanjuti

pengaduan/ laporan warga masyarakat;

- 3). Keterbatasan pengadaan sarana dan prasarana yang dimiliki BPBD Kabupaten Boyolali.

**b. Rekomendasi dan Tindaklanjut**

1. Meningkatkan status kepegawaian SDM (Anggota Tim TRC) yang masih Tenaga Harian atau Tenaga Kontrak menjadi pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN);
2. Meningkatkan skill atau ketrampilan pelaksana/ petugas TRC melalui DIKLAT atau BIMTEK sesuai keahlian / ketrampilan untuk menindaklanjuti pengaduan/ laporan warga masyarakat;
3. Menambah personil SDM (Anggota Tim TRC/ Relawan) sesuai kebutuhan di lapangan;
4. Menambah kelengkapan sarana dan prasarana operasional pelayanan;

Boyolali, 05 Juli 2022.

Kepala Pelaksana BPBD

Kabupaten Boyolali



**WIDODO,SE.M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 196306031989031014