

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**PADA LAYANAN PEMBERIAN BANTUAN
LOGISTIK KORBAN BENCANA**

PERIODE JUNI S.D NOPEMBER 2024

**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat tuhan yang maha esa yang telah memberikan karunianya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan hasil survey kepuasan masyarakat pada layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana periode bulan Juni sampai dengan Nopember 2024.

Dalam laporan ini di sampaikan tentang langkah langkah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolaan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat berdasarkan permenpan RB N0. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat pada pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Di sadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan. Oleh sebab itu, kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai bahan perbaikan penyelenggara pelayanan publik pada pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana.

Benteng, Nopember 2024

Kepala Pelaksana BPBD,



Drs. AHMAD ALIEFYANTO, MM.Pub

Pangkat : Pembina Utama Muda

Nip. 19700726 199101 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	I
1.1.Latar Belakang.....	I
1.2.Dasar hukum.....	2
1.3.Tujuan dan Sasaran	2
1.4.Manfaat.....	3
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	4
2.1. Metode.....	4
2.2. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.3. Tahapan Kegiatan Survei.....	5
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN	7
3.1. Sampel.....	7
3.2. Hasil Survei.....	7
3.3. Saran dan Masukan	12
BAB IV KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	14
4.1. Kesimpulan.....	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	14
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Oleh karena itu dalam menjaga mutu pelayanan khususnya pemberian bantuan logistik korban bencana maka di lakukan survey kepuasan masyarakat. Survey ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Survey kepuasan masyarakat menjadi salah satu sarana bagi masyarakat dalam hal ini penerima layanan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang di terima, dalam hal ini adalah pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana. Melalui penilaian yang di berikan menjadi upaya perbaikan kepada penyelenggara pelayanan sehingga dapat menjaga kepercayaan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh sungguh oleh semua aparatur.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai perangkat daerah yang telah melaksanakan layanan pemberian bantuan logistik korban bencana. Untuk dapat dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan layanan, berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, Badan Penanggulangan Bencana Daerah memberikan kuisioner kepada masyarakat yang telah memperoleh layanan pemberian bantuan logistik korban bencana yang dimaksud. Oleh karena itu pada periode bulan januari sampai oktober 2024 dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana sebagai upaya meningkatnya kualitas pelayanan dan hasil survey

untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang penanggulangan bencana;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
6. Peraturan Kepala BNPB Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Distribusi Bantuan Logistik dan Peralatan Penanggulangan Bencana;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
8. Peraturan Bupati Nomor 10.a Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.

1.3 TUJUAN DAN SASARAN

- A. Tujuan dari kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah :
 1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pemberian bantuan logistik korban bencana pada masyarakat yang telah memperoleh layanan pemberian bantuan logistik korban bencana periode Januari sampai Nopember 2024.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan pada setiap unsur penilaian.

B. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 MANFAAT

Kegiatan survey kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemberian bantuan logistik korban bencana;
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya tindak lanjut yang perlu di lakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat;
- c. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pemberian bantuan logistik korban bencana;
- d. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan/organisasi perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 METODE

Metode yang dilakukan dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah menggunakan kuisioner. Kuisioner di susun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuisioner berisi 8 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya;
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan;
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan;
6. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana;
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggula layanan.

Berikut ini standar pada nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.2 SASARAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, jumlah sampel survey kepuasan masyarakat disesuaikan dengan *table morgan* dan *krejcie*, dalam pengumpulan sampel dari semua populasi sebanyak 32 orang akan menjadi sampel secara keseluruhan. Responden penerima layanan pemberian bantuan logistik korban bencana adalah masyarakat yang menerima bantuan logistik korban bencana pada periode bulan januari sampai oktober 2024.

2.3 TAHAPAN KEGIATAN SURVEY

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :

a. Persiapan

Pada tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuisisioner secara online dan menyampaikan kegiatan survey kepuasan masyarakat kepada penerima layanan melalui pembagian kuesioner langsung kepada penerima layanan bantuan logistik korban bencana dan disampaikan kepada pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. Kuisisioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara publik.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuisisioner langsung dari penerima layanan.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolaan hasil rekapitulasi data kuisisioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

d. Penyusunan Pelaporan

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survey kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan bantuan logistik korban bencana.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 SAMPEL

Survey dilaksanakan pada pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana dengan jumlah responden adalah 30 masyarakat yang terdampak bencana. Pertanyaan dalam kuisisioner yang diberikan meliputi :

1. Persyaratan
2. System, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyesuaian
4. Produk spesifikasi pelayanan
5. Kompetensi pelaksana
6. Perilaku pelaksana
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
8. Sarana dan prasarana

Pada unsur pembiayaan /tariff tidak termasuk dalam unsur yang dinilai karena pelaksanaan pelayanan menggunakan pembiayaan APBD.

3.2 HASIL SURVEY

Berikut adalah hasil diskriptif melalui jumlah frekuensi penilaian survey kepuasan masyarakat pada pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana pada setiap unsur penilaian :

a. Persyaratan Pelayanan

Pada unsur persyaratan pelayanan, responden diberikan pertanyaan, “**bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?**”, dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	0	0
3	Sesuai	25	83,33%
4	Sangat Sesuai	5	16,67%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan didapatkan presentase penerima layanan paling banyak menilai sesuai sebesar 83,33% dan sangat sesuai 16,67%.

b. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan

Pada unsur system, mekanisme dan prosedur pelayanan responden diberikan pertanyaan, “**bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar?**”, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0 %
2	Kurang Mudah	0	0 %
3	Mudah	26	86,67%
4	Sangat Mudah	4	13,33%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator system, mekanisme dan prosedur pelayanan diatas prosentase penerima pelayanan paling banyak menilai Mudah 86,67% dan Sangat Mudah 13,33%.

c. Waktu Penyelesaian

Pada unsur waktu penyelesaian, responden diberikan pertanyaan, “**Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?**”, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak cepat	1	3,33%
2	Kurang Cepat	5	16,67%
3	Cepat	23	76,67%
4	Sangat Cepat	1	3,33%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator waktu penyelesaian pelayanan di atas presentase penerima layanan paling banyak menilai cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 76,67% dan sangat cepat 3,33%, namun terdapat penerima layanan yang juga menilai tidak cepat

sebanyak 3,33% atau 1 orang dan kurang cepat sebanyak 16,67% atau 5 Orang.

d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur spesifikasi jenis pelayanan responden diberikan pertanyaan, “**bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?**”, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0 %
2	Kurang Sesuai	4	13,33%
3	Sesuai	25	83,33%
4	Sangat Sesuai	1	3,33%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai sesuai sebanyak 83,33% dan sangat sesuai 3,33%, namun terdapat penerima layanan yang menilai bahwa kesesuaian produk pelayanan yang diberikan kurang sesuai sebanyak 13,33% (4 orang).

e. Kompetensi pelaksana

Pada unsur kompetensi pelaksana responden diberikan pertanyaan, “**bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemauan petugas dalam pelayanan?**”, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0 %
2	Kurang Kompeten	1	3,33%
3	Kompeten	26	86,67%
4	Sangat Kompeten	3	10%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator perilaku pelaksana di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai kompeten sebanyak

86,67% dan sangat kompeten 10%, namun terdapat penerima layanan yang menilai bahwa kompetensi/kemauan petugas dalam memberikan pelayanan kurang kompeten sebanyak 3,33% (1 orang).

f. Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0,00%
2	Kurang sopan dan ramah	0	0,00%
3	Sopan dan ramah	22	73,33%
4	Sangat sopan dan ramah	8	26,67%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator perilaku pelaksana di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai sopan dan ramah sebanyak 73,33% dan sangat sopan dan ramah 26,67%.

g. Sarana dan Prasarana

Pada unsur sarana dan prasarana responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Buruk	0	0 %
2	Cukup	8	26,66%
3	Baik	17	56,67%
4	Sangat Baik	5	16,67%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan di atas presentase penerima layanan paling banyak menilai sarana dan prasarana adalah sangat baik sebanyak 16,67% dan baik sebanyak

56,67%, namun terdapat penerima layanan yang menilai cukup sebanyak 26,66% (8 orang).

h. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan

Pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan responden diberikan pertanyaan, “bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?”, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0,00%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	2	6,67%
3	Berfungsi kurang maksimal	9	30%
4	Dikelola dengan baik	19	63,33%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di atas presentase penerima layanan paling banyak dikelola dengan baik sebanyak 63,33% dan berfungsi kurang maksimal sebanyak 30%, namun terdapat penerima layanan pemberian bantuan logistik korban bencana yang menilai terkait dengan penanganan pengaduan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 6,67% (2 orang).

Berikut hasil penilaian 8 unsur di atas di dapatkan nilai rata-rata :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,166	B
U2	Prosedur	3,166	B
U3	Waktu Pelayanan	2,8	C
U4	Produk Layanan	2,9	C
U5	Kompetensi Pelaksana	3,066	B
U6	Perilaku Pelaksana	3,266	B
U7	Sarana dan Prasarana	2,9	C
U8	Penanganan Pengaduan	3,566	A
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		83,087	BAIK

Dari hasil penilaian di atas rata-rata penilaian tertinggi dengan kategori sangat baik yaitu pada unsur pelayanan penanganan pengaduan karena dalam pemberian bantuan logistik korban bencana diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian, saran dan masukan dalam pemberian bantuan logistik korban bencana.

Dari hasil mutu pelayanan unsur pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu pada waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan pemberian bantuan logistik korban bencana, bagaimana respon Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar dalam menerima pertanyaan dan keluhan dari penerima layanan.

Terdapat beberapa aspek penilaian yang memiliki mutu pelayanan dengan kategori baik antara lain: persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana. Kategori baik yang didapatkan secara konsisten harus tetap ditingkatkan atau perlunya dilakukan review ulang khususnya pada kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan pemberian bantuan logistik korban bencana didapatkan nilai 77,6 dengan kategori baik.

i. Saran dan Masukan

Saran dan masukan yang diberikan oleh penerima layanan kepada penyelenggara pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana antara lain:

1. Hal positif yang dirasakan oleh penerima layanan pemberian bantuan logistik korban bencana antara lain:
 - a) Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puas, semoga untuk kedepannya akan lebih baik lagi untuk pelayanan dan dipertahankan;
 - b) Pertahankan mutu dan tetap berinovasi demi ketangguhan menghadapi bencana

- c) Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puas, semoga untuk kedepannya akan lebih baik lagi untuk pelayanan dan di pertahankan;
 - d) Sangat baik dan memuaskan;
 - e) Apresiasi untuk Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar yang telah melaksanakan kegiatan ini dengan baik dan dapat mengakomodir secara menyeluruh kepada masyarakat yang terdampak bencana;
 - f) Saya merasa puas dan tidak mengecewakan.
2. Saran dan masukan :
- a) Tingkatkan pelayanan dengan pemberian logistik korban bencana yang lebih beragam dengan menyesuaikan kebutuhan untuk korban bencana;
 - b) Lebih ditingkatkan terutama ke peningkatan kapasitas aparatur kebencanaan di daerah;
 - c) Koordinasi/ Kerjasama dengan pihak terkait penggiat kebencanaan seperti organisasi masyarakat, organisasi wanita dan organisasi keagamaan dapat lebih ditingkatkan lagi;

BAB IV

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 KESIMPULAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diperoleh baik yakni berkisar di antara 76,61 – 99,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 8 unsur pelayanan = 77,6 dengan kategori baik;
- b. Dari 8 unsur pelayanan terdapat 1 (satu) unsur dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan dengan kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 3,56;
- c. Dari 8 unsur pelayanan, terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pada waktu pelayanan dengan kategori cukup dengan nilai rata-rata 2,8.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, pemberian bantuan logistik korban bencana telah menjadi kebutuhan masyarakat yang terdampak bencana, pemberian bantuan logistik korban bencana ini merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakat yang terdampak bencana sehingga dengan pemberian bantuan ini dapat meringankan dampak yang ditimbulkan dari bencana. Melalui survey kepuasan masyarakat terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian sebagai bahan perbaikan dalam pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana. Beberapa hal yang direkomendasikan sebagai bahan perbaikan antara lain:

- a. Perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah masuk pada kategori sangat baik dan baik dengan melakukan upaya peningkatan

kualitas secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada sarana pengaduan, persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana.

- b. Secara berkelanjutan memberikan peningkatan kapasitas bagi pelaksana pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemberian bantuan logistik korban bencana.
- c. Diperlukan upaya tambahan pengadaan stok logistik untuk korban bencana yang diadakan secara mandiri setiap tahunnya oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar, sehingga tidak terlalu berharap banyak pada pengadaan stok logistik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sulawesi Selatan karena persediaan BPBD Provinsi juga terbatas untuk mencukupi kebutuhan di Kabupaten/Kota.

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT

No	Prioritas Unsur	Program/kegiatan	Waktu (bulan)						Penanggung jawab
			6	7	8	9	10	11	
1	Tingkat Pelayanan	Pentingnya secara konsisten dapat memberikan pelayanan dengan cepat terkait masalah yang ditemui oleh penerima layanan, selain itu perlunya memperhatikan pelayanan yang sudah baik dan baik sekali seperti sarana pengaduan, persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana							Kepala Pelaksana BPBD Kab.Kep. Selayar
2	Peningkatan kapasitas bagi pelaksana pelayanan	Diklat bagi pelaksana layanan dalam rangka peningkatan kualitas layanan							Kepala Pelaksana BPBD Kab.Kep.

3	Peningkatan kuantitas pelayanan	Pengadaan secara mandiri untuk stock logistik bagi masyarakat yang menjadi korban bencana								Selayar Kepala Pelaksana BPBD Kab.Kep. Selayar
---	---------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	---

Benteng, Nopember 2024

Kepala Pelaksana BPBD,

Drs. AHMAD ALIEFYANTO, MM.Pub.

Pangkat : Pembina Utama Muda

Nip : 19700726 199101 1 002

LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
1	3	3	3	2	3	3	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	2	3	
3	3	3	3	3	3	3	2	4	
4	3	3	2	4	3	3	3	4	
5	4	3	3	3	3	4	3	4	
6	3	3	3	2	3	3	2	3	
7	3	3	3	2	3	3	2	3	
8	4	3	3	3	2	4	3	4	
9	4	4	3	3	3	4	2	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	2	4	
12	3	3	2	2	3	3	3	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	3	3	4	3	4	
16	3	3	3	3	3	3	4	4	
17	3	3	3	3	4	4	4	4	
18	3	3	2	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	3	3	3	3	3	4	
21	3	3	1	3	3	3	3	4	
22	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	3	2	3	3	3	3	2	
24	3	4	3	3	4	4	4	3	
25	4	4	3	3	3	4	4	4	
26	3	4	2	3	4	4	2	2	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	3	3	3	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	4	
Σ Nilai/Unsur	95	95	84	87	92	98	87	107	
NRR/Unsur	3,166	3,166	2,8	2,9	3,066	3,266	2,9	3,566	
NRR tertbg/Unsur	0,396	0,396	0,35	0,363	0,383	0,408	0,363	0,445	*) 3,104
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan									**) 77,6

Keterangan :

- U1 s.d U8 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,125

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,166
U2	Prosedur	3,166
U3	Waktu Pelayanan	2,8
U4	Produk layanan	2,9
U5	Kompetensi Pelaksana	3,066
U6	Perilaku pelaksana	3,266
U7	Sarana dan Prasarana	2,9
U8	Penanganan Pengaduan	3,566

IKM UNIT PELAYANAN (Hasil konversi) : 77,6 = Baik

Mutu Pelayanan :

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

REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK PEMBERIAN BANTUAN LOGISTIK KORBAN BENCANA

Tanggal Survey	Jam Survey	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	P1			P2		P3	P4	P5	P6	P7	P8	Saran dan masukan untuk BPBD terhadap pelayanan yang diterima				
						Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Berfungsi kurang maksimal	3
29 Okt 2024	13.00-17.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Berfungsi kurang maksimal	3
29 Okt 2024	08.00-12.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Berfungsi kurang maksimal	3
29 Okt 2024	08.00-12.00	P	S1	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Dikelola dengan baik	4
29 Okt 2024	13.00-17.00	L	SMA	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Kurang cepat	2	Sangat sesuai	4	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikelola dengan baik	4
29 Okt 2024	13.00-17.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sangat sesuai	4	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sangat sopan dan ramah	4	Baik	3	Dikelola dengan baik	4
29 Okt 2024	13.00-17.00	L	SMA	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Kurang sesuai	2	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Berfungsi kurang maksimal	3
29 Okt 2024	13.00-17.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Kurang sesuai	2	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Berfungsi kurang maksimal	3
30 Okt 2024	08.00-12.00	L	S1	PNS	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sangat sesuai	4	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kurang kompeten	2	Sangat sopan dan ramah	4	Baik	3	Dikelola dengan baik	4
30 Okt 2024	08.00-12.00	P	SMA	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sangat sesuai	4	Sangat mudah	4	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sangat sopan dan ramah	4	Cukup	2	Berfungsi kurang maksimal	3
30 Okt 2024	08.00-12.00	L	SMA	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Berfungsi kurang maksimal	3
14 Nop 2024	08.00-12.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Cukup	2	Dikelola dengan baik	4
14 Nop 2024	08.00-12.00	P	SD	Tdk Bekerja	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Kurang cepat	2	Kurang sesuai	2	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikelola dengan baik	4

Tanggal Survey	Jam Survey	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Saran dan masukan untuk BPBD terhadap pelayanan yang diterima
14 Nop 2024	08.00-12.00	P	SD	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Cepat	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	3
14 Nop 2024	08.00-12.00	P	SMA	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Cepat	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4
14 Nop 2024	08.00-12.00	L	SMA	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Cepat	Sesuai	Kompeten	Sangat sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4
														Pelayanan sangat baik tapi kedepannya bila ada masyarakat yang mendapatkan bantuan karena terdampak bencana, Bapak/Ibu dari BPBD harus lebih cepat menanganinya
14 Nop 2024	08.00-12.00	P	S1	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Cepat	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	4
														Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, cuman perlu penyaluran yang diberikan mungkin perlu dipercepat.
14 Nop 2024	08.00-12.00	L	SMA	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Cepat	Sesuai	Sangat kompeten	Sangat sopan dan ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	4
15 Nop 2024	08.00-12.00	L	SMA	Kadus	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Kurang cepat	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4
15 Nop 2024	08.00-12.00	L	SMA	Petani	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Cepat	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Berfungsi kurang maksimal	3
15 Nop 2024	08.00-12.00	P	S1	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4
16 Nop 2024	08.00-12.00	L	SMA	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Tidak cepat	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Baik	Dikelola dengan baik	4
16 Nop 2024	08.00-12.00	P	S1	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Sesuai	Kompeten	Sopan dan ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan baik	4
														Pemberiannya tepat waktu

Tanggal Survey	Jam Survey	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Saran dan masukan untuk BPBD terhadap pelayanan yang diterima
17 Nop 2024	13.00-17.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai 3	Mudah 3	Kurang cepat 2	Sesuai 3	Kompeten 3	Sopan dan ramah 3	Baik 3	Ada tetapi tidak berfungsi 2	Kalau bisa untuk berkas laporan pengaduan bencana di umumkan di Desa-desa atau ditempat-tempat umum agar mudah untuk diketahui dimana akan melapor jika terjadi bencana
18 Nop 2024	13.00-17.00	L	SMA	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai 3	Sangat mudah 4	Cepat 3	Sesuai 3	Sangat kompeten 4	Sangat sopan dan ramah 4	Sangat Baik 4	Berfungsi kurang maksimal 3	Penanganan dalam waktu tanggap
19 Nop 2024	13.00-17.00	P	SD	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sangat sesuai 4	Sangat mudah 4	Cepat 3	Sesuai 3	Kompeten 3	Sangat sopan dan ramah 4	Sangat Baik 4	Dikelola dengan baik 4	Untuk bantuan sebaiknya diberikan pada saat kejadian agar di pgunakan pada waktunya
19 Nop 2024	08.00-12.00	P	S1	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai 3	Mudah 3	Kurang cepat 2	Sesuai 3	Sangat kompeten 4	Sangat sopan dan ramah 4	Cukup 2	Ada tetapi tidak berfungsi 2	bantuan yang diberikan kepada masyarakat lebih tepat waktu
19 Nop 2024	08.00-12.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai 3	Mudah 3	Cepat 3	Sesuai 3	Kompeten 3	Sopan dan ramah 3	Baik 3	Dikelola dengan baik 4	
19 Nop 2024	08.00-12.00	L	S1	Swasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai 3	Mudah 3	Cepat 3	Sesuai 3	Kompeten 3	Sopan dan ramah 3	Baik 3	Dikelola dengan baik 4	
19 Nop 2024	13.00-17.00	L	SMA	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai 3	Mudah 3	Cepat 3	Sesuai 3	Kompeten 3	Sopan dan ramah 3	Baik 3	Dikelola dengan baik 4	Sesuai dan tepat waktu
20 Nop 2024	13.00-17.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Logistik Korban Bencana	Sesuai 3	Mudah 3	Cepat 3	Sesuai 3	Kompeten 3	Sopan dan ramah 3	Baik 3	Dikelola dengan baik 4	

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**PADA LAYANAN PEMBERIAN BANTUAN
PERBAIKAN RUMAH MASYARAKAT PASCA BENCANA**

PERIODE JUNI S.D NOPEMBER 2024

**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran tuhan yang maha esa yang telah memberikan karunianya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan hasil survey kepuasan masyarakat pada layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana periode bulan Juni sampai dengan Nopember 2024.

Dalam laporan ini di sampaikan tentang langkah langkah pelaksanaan survey kepuasan masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat berdasarkan permenpan RB N0. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan tim penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat pada pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Di sadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak keterbatasan. Oleh sebab itu, kami dengan senang hati menerima masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang. Harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai bahan perbaikan penyelenggara pelayanan publik pada pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana.

Benteng, Nopember 2024

Kepala Pelaksana BPBD,



Drs. AHMAD ALIEFYANTO, MM.Pub
Pangkat : Pembina Utama Muda
Nip. 19700726 199101 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Dasar hukum.....	2
1.3.Tujuan dan Sasaran	2
1.4.Manfaat.....	3
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	4
2.1. Metode.....	4
2.2. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.3. Tahapan Kegiatan Survei.....	5
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN	7
3.1. Sampel.....	7
3.2. Hasil Survei.....	7
3.3. Saran dan Masukan	12
BAB IV KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT	14
4.1. Kesimpulan.....	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	14
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Oleh karena itu dalam menjaga mutu pelayanan khususnya pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana maka dilakukan survey kepuasan masyarakat. Survey ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Survey kepuasan masyarakat menjadi salah satu sarana bagi masyarakat dalam hal ini penerima layanan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima, dalam hal ini adalah pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana. Melalui penilaian yang diberikan menjadi upaya perbaikan kepada penyelenggara pelayanan sehingga dapat menjaga kepercayaan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh sungguh oleh semua aparatur.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar sebagai perangkat daerah yang telah melaksanakan layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana. Untuk dapat dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan layanan, berdasarkan PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, Badan Penanggulangan Bencana Daerah memberikan kuisioner kepada masyarakat yang telah memperoleh layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana yang dimaksud. Oleh karena itu pada periode bulan Januari sampai Oktober 2024 dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana sebagai upaya meningkatnya kualitas pelayanan dan hasil survey untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2 DASAR HUKUM

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang penanggulangan bencana;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
6. Peraturan Kepala BNPB Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Distribusi Bantuan Logistik dan Peralatan Penanggulangan Bencana;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana;
8. Peraturan Bupati Nomor 10.a Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.

1.3 TUJUAN DAN SASARAN

- A. Tujuan dari kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah :
1. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana pada masyarakat yang telah memperoleh layanan pemberian

bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana periode Juni sampai dengan Nopember 2024.

2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan pada setiap unsur penilaian.

B. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 MANFAAT

Kegiatan survey kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana;
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya tindak lanjut yang perlu di lakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat;
- c. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana;
- d. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan/organisasi perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 METODE

Metode yang dilakukan dalam kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah menggunakan kuisioner. Kuisioner di susun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuisioner berisi 8 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya;
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya;
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang di berikan;
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan;
6. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan;
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana;
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggula layanan.

Berikut ini standar pada nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017:

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.2 SASARAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, jumlah sampel survey kepuasan masyarakat disesuaikan dengan *table morgan* dan *krejcie*, dalam pengumpulan sampel dari semua populasi sebanyak 30 orang akan menjadi sampel secara keseluruhan. Responden penerima layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana adalah masyarakat yang menerima bantuan perbaikan rumah pasca bencana pada periode bulan januari sampai oktober 2024.

2.3 TAHAPAN KEGIATAN SURVEY

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :

a. Persiapan

Pada tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuisisioner secara online dan menyampaikan kegiatan survey kepuasan masyarakat kepada penerima layanan melalui pembagian kuesioner langsung kepada penerima layanan bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana dan disampaikan kepada pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar. Kuisisioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara publik.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuisioner langsung dari penerima layanan.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolaan hasil rekapitulasi data kuisioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.

d. Penyusunan Pelaporan

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survey kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 SAMPEL

Survey dilaksanakan pada pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana dengan jumlah responden adalah 30 masyarakat yang terdampak bencana. Pertanyaan dalam kuisisioner yang diberikan meliputi :

1. Persyaratan
2. System, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyesuaian
4. Produk spesifikasi pelayanan
5. Kompetensi pelaksana
6. Perilaku pelaksana
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
8. Sarana dan prasarana

Pada unsur pembiayaan /tariff tidak termasuk dalam unsur yang dinilai karena pelaksanaan pelayanan menggunakan pembiayaan APBD.

3.2 HASIL SURVEY

Berikut adalah hasil diskriptif melalui jumlah frekuensi penilaian survey kepuasan masyarakat pada pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana pada setiap unsur penilaian :

a. Persyaratan Pelayanan

Pada unsur persyaratan pelayanan, responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%

3	Sesuai	29	96,66%
4	Sangat Sesuai	1	3,33%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan didapatkan presentase penerima layanan paling banyak menilai sesuai sebesar 96,66% dan sangat sesuai 3,33%.

b. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan

Pada unsur system, mekanisme dan prosedur pelayanan responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Mudah	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0%
3	Mudah	27	90%
4	Sangat Mudah	3	10%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator system, mekanisme dan prosedur pelayanan diatas prosentase penerima pelayanan paling banyak menilai Mudah sebanyak 90% dan Sangat Mudah sebanyak 10%.

c. Waktu Penyelesaian

Pada unsur waktu penyelesaian, responden diberikan pertanyaan, **“Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuesioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	0	0%
3	Cepat	23	76,67%
4	Sangat Cepat	7	23,33%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator waktu penyelesaian pelayanan di atas presentase penerima layanan paling banyak menilai cepat dalam

memberikan pelayanan sebanyak 76,67% dan sangat cepat sebanyak 23,33%.

d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Pada unsur spesifikasi jenis pelayanan responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0%
3	Sesuai	26	86,67%
4	Sangat Sesuai	4	13,33%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator produk spesifikasi jenis pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai sesuai sebanyak 86,67% dan sangat sesuai sebanyak 13,33%.

e. Kompetensi pelaksana

Pada unsur kompetensi pelaksana responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemauan petugas dalam pelayanan?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu :

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	19	63,33%
4	Sangat Kompeten	11	36,67%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator perilaku pelaksana di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai kompeten sebanyak 63,33% dan sangat kompeten sebanyak 36,67%.

f. Perilaku Pelaksana

Pada unsur perilaku pelaksana responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	0	0%
3	Sopan dan ramah	15	50%
4	Sangat sopan dan ramah	15	50%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator perilaku pelaksana di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai sopan dan ramah sebanyak 50% dan sangat sopan dan ramah sebanyak 50%.

g. Sarana dan Prasarana

Pada unsur sarana dan prasarana responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	0	0%
3	Baik	18	60%
4	Sangat Baik	12	40%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator persyaratan pelayanan di atas persentase penerima layanan paling banyak menilai sarana dan prasarana adalah baik sebanyak 60% dan sangat baik sebanyak 40%.

h. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan

Pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan responden diberikan pertanyaan, **“bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?”**, dengan skala penilaian dan hasil kuisioner yaitu:

Skala Penilaian	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0%
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi kurang maksimal	11	36,67%
4	Dikelola dengan baik	19	63,33%

Berdasarkan rekapitulasi pada indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di atas presentase penerima layanan paling banyak berfungsi kurang maksimal sebanyak 36,67% dan dikelola dengan baik sebanyak 63,33%.

Berikut hasil penilaian 8 unsur di atas di dapatkan nilai rata-rata :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU PELAYANAN
U1	Persyaratan	3,03	B
U2	Prosedur	3,10	B
U3	Waktu Pelayanan	3,23	B
U4	Produk Layanan	3,13	B
U5	Kompetensi Pelaksana	3,37	B
U6	Perilaku Pelaksana	3,50	B
U7	Sarana dan Prasarana	3,40	B
U8	Penanganan Pengaduan	3,63	B
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI)		82,525	BAIK

Dari hasil penilaian di atas rata-rata penilaian tertinggi dengan kategori sangat baik yaitu pada unsur pelayanan penanganan pengaduan karena dalam pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca

bencana masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan penilaian, saran dan masukan dalam penerima bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana yang diberikan.

Dari hasil mutu pelayanan unsur pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu pada waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada penerima layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana, bagaimana respon Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar dalam menerima pertanyaan dan keluhan dari penerima layanan.

Terdapat beberapa aspek penilaian yang memiliki mutu pelayanan dengan kategori baik antara lain: persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana. Kategori baik yang didapatkan secara konsisten harus tetap ditingkatkan atau perlunya dilakukan review ulang khususnya pada kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana didapatkan nilai 82,525 dengan kategori baik.

3.3. SARAN DAN MASUKAN

Saran dan masukan yang diberikan oleh penerima layanan kepada penyelenggara pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana antara lain:

1. Hal positif yang dirasakan oleh penerima layanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana antara lain:
 - a) Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puas, semoga untuk kedepannya akan lebih baik lagi untuk pelayanan dan dipertahankan;
 - b) Pertahankan mutu dan tetap berinovasi demi ketangguhan menghadapi bencana

- c) Secara keseluruhan pelayanan bagus dan puas, semoga untuk kedepannya akan lebih baik lagi untuk pelayanan dan di pertahankan;
 - d) Sangat baik dan memuaskan;
 - e) Apresiasi untuk Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar yang telah melaksanakan kegiatan ini dengan baik dan dapat mengakomodir secara menyeluruh kepada masyarakat yang terdampak bencana;
 - f) Saya merasa puas dan tidak mengecewakan.
2. Saran dan masukan :
- a) Tingkatkan pelayanan dengan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana yang lebih beragam dengan menyesuaikan kebutuhan untuk korban bencana;
 - b) Lebih ditingkatkan terutama ke peningkatan kapasitas aparatur kebencanaan di daerah;
 - c) Koordinasi/Kerjasama dengan pihak terkait penggiat kebencanaan seperti organisasi masyarakat, organisasi wanita dan organisasi keagamaan dapat lebih ditingkatkan lagi;

BAB IV

KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT

4.1 KESIMPULAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Kepulauan Selayar secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini terlihat dari indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diperoleh baik yakni berkisar di antara 76,61 – 99,30. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 8 unsur pelayanan = 82,525 dengan kategori baik;
- b. Dari 8 unsur pelayanan terdapat 1 (satu) unsur dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan dengan kategori ^{sangat} baik dengan nilai rata-rata 3,63;
- c. Dari 8 unsur pelayanan, terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah pada persyaratan pelayanan dengan kategori baik dengan nilai rata-rata 3,03.

4.2 RENCANA TINDAK LANJUT

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana telah menjadi kebutuhan masyarakat yang terdampak bencana, pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana ini merupakan salah satu bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakat yang terdampak bencana sehingga dengan pemberian bantuan ini dapat meringankan dampak yang ditimbulkan dari bencana. Melalui survey kepuasan masyarakat terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian sebagai bahan perbaikan dalam pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana. Beberapa hal yang direkomendasikan sebagai bahan perbaikan antara lain:

- a. Perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah masuk pada kategori sangat baik dan baik dengan melakukan upaya peningkatan

kualitas secara konsisten dan berkelanjutan terutama pada sarana pengaduan, persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana.

- b. Secara berkelanjutan memberikan peningkatan kapasitas bagi pelaksana pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemberian bantuan perbaikan rumah masyarakat pasca bencana.
- c. Diperlukan upaya tambahan pengadaan jenis bahan bangunan selain material seng sehingga dapat mengakomodir kebutuhan rumah masyarakat yang terdampak bencana sesuai jenis bencana yang terjadi.

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT

No	Prioritas Unsur	Program/kegiatan	Waktu (bulan)						Penanggung jawab
			6	7	8	9	10	11	
1	Tingkat Pelayanan	Pentingnya secara konsisten dapat memberikan pelayanan dengan cepat terkait masalah yang ditemui oleh penerima layanan, selain itu perlunya memperhatikan pelayanan yang sudah baik dan baik sekali seperti sarana pengaduan, persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana							Kepala Pelaksana BPBD Kab.Kep. Selayar
2	Peningkatan kapasitas bagi pelaksana pelayanan	Diklat bagi pelaksana layanan dalam rangka peningkatan kualitas layanan							Kepala Pelaksana BPBD Kab.Kep. Selayar
3	Peningkatan kuantitas pelayanan	Pengadaan tambahan bahan material bangunan untuk perbaikan rumah							Kepala Pelaksana BPBD

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

		bagi masyarakat pasca bencana sesuai jenis bencana yang terjadi								Kab.Kep. Selayar
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	------------------

Benteng, Nopember 2024

Kepala Pelaksana BPBD,


Drs. AHMAD ALIEFYANTO, MM.Pub.

Pangkat : Pembina Utama Muda

Nip : 19700726 199101 1 002

LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	
1	3	3	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	4	3	3	3	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	4	4	3	3	4	3	4	
7	3	3	4	3	4	4	3	4	
8	4	4	3	4	4	4	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	3	4	4	3	4	
11	3	3	3	3	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	4	4	4	4	
19	3	4	3	3	4	4	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	4	4	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	3	4	4	4	
25	3	3	4	4	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	4	
29	3	3	3	3	4	4	4	3	
30	3	3	3	3	3	4	4	4	
Σ Nilai/Unsur	91	93	97	94	101	105	102	109	
NRR/Unsur	3,033	3,1	3,233	3,133	3,366	3,5	3,4	3,633	
NRR tertbg/Unsur	0,379	0,388	0,404	0,392	0,421	0,438	0,425	0,454	*) 3,301
Hasil Konversi IKM Unit Pelayanan									**) 82,525

Keterangan :

- U1 s.d U8 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,125

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,033
U2	Prosedur	3,1
U3	Waktu Pelayanan	3,233
U4	Produk layanan	3,133
U5	Kompetensi Pelaksana	3,366
U6	Perilaku pelaksana	3,5
U7	Sarana dan Prasarana	3,4
U8	Penanganan Pengaduan	3,633

IKM UNIT PELAYANAN (Hasil konversi) : 82,525 = Baik

Mutu Pelayanan :

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

REKAPITULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK PEMBERIAN BANTUAN PERBAIKAN RUMAH MASYARAKAT PASCA BENCANA

Tanggal Survey	Jam Survey	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	P1		P2		P3		P4		P5		P6		P7		P8		Saran dan masukan untuk BPBD terhadap pelayanan yang diterima
25 Okt 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Sangat cepat	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sangat sopan dan ramah	4	Sangat baik	4	Dikelola dgn baik	4	
29 Okt 2024	08.00-12.00	P	SMA	PNS	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikelola dgn baik	4	Kami selaku masyarakat korban bencana merasa sangat terbantu oleh BPBD Kab. Kep. Selayar
29 Okt 2024	08.00-12.00	P	SMA	Honorir	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Sangat cepat	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Sangat baik	4	Dikelola dgn baik	4	BPBD sangat membantu
29 Okt 2024	08.00-12.00	P	SMA	PNS	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikelola dgn baik	5	BPBD sangat membantu dan pelayanannya memuaskan
29 Okt 2024	08.00-12.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Berfungsi kurang maksimal	3	Kedepannya kami memohon untuk pelayanan dapat dimaksimalkan
29 Okt 2024	13.00-17.00	L	SMA	Nelayan	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Sangat mudah	4	Sangat cepat	4	Sesuai	3	Kompeten	3	Sangat sopan dan ramah	4	Baik	3	Dikelola dgn baik	4	Kantor BPBD memuaskan
29 Okt 2024	08.00-12.00	P	SMA	Swasta	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Sangat cepat	4	Sesuai	3	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Baik	3	Dikelola dgn baik	4	Pelayanan Kantor BPBD sudah memuaskan
29 Okt 2024	08.00-12.00	L	SMA	Swasta	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sangat sesuai	4	Sangat mudah	4	Cepat	3	sangat sesuai	4	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Baik	3	Dikelola dgn baik	4	Pelayanan yang sangat baik dan memuaskan
04 Nop 2024	08.00-12.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Baik	3	Dikelola dgn baik	4	
04 Nop 2024	08.00-12.00	L	SMA	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Baik	5	Dikelola dgn baik	4	

Tanggal Survey	Jam Survey	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Saran dan masukan untuk BPBD terhadap pelayanan yang diterima		
04 Nop 2024	13.00-17.00	L	SMP	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Dikelola dgn baik	4	
04 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Dikelola dgn baik	4	
04 Nop 2024	13.00-17.00	L	S1	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Berfungsi kurang maksimal	3	
04 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Tukang Kayu	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Sangat cepat	4	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Dikelola dgn baik	4	
05 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Dikelola dgn baik	4	
05 Nop 2024	13.00-17.00	L	S1	Pensiunan	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Berfungsi kurang maksimal	3	
05 Nop 2024	13.00-17.00	P	SMA	PNS	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Berfungsi kurang maksimal	3	
05 Nop 2024	08.00-12.00	L	SD	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Dikelola dgn baik	4	
05 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Sangat kompeten	4	Sangat sopan dan ramah	4	Berfungsi kurang maksimal	3	
06 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Berfungsi kurang maksimal	3	
06 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Cepat	3	Kompeten	3	Sopan dan ramah	3	Berfungsi kurang maksimal	3	

Tanggal Survey	Jam Survey	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan yang diterima	P1	P2		P3	P4	P5	P6		P7	P8		Saran dan masukan untuk BPBD terhadap pelayanan yang diterima	
06 Nop 2024	08.00-12.00	L	SMP	Nelayan	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Sopan dan ramah	3	Baik	Berfungsi kurang maksimal	3
06 Nop 2024	13.00-17.00	L	SMA	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Sangat cepat	4	Sangat ses	4	Sopan dan ramah	3	Baik	Dikelola dgn baik	4
07 Nop 2024	08.00-12.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Sangat sopan dan ramah	4	Sangat baik	Dikelola dgn baik	4
07 Nop 2024	13.00-17.00	P	SMA	PNS	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Sangat cepat	4	Sangat sesuai	4	Sopan dan ramah	3	Baik	Berfungsi kurang maksimal	3
07 Nop 2024	08.00-12.00	P	SD	Wiraswasta	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Sangat sopan dan ramah	4	Sangat baik	Dikelola dgn baik	4
08 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Sopan dan ramah	3	Baik	Berfungsi kurang maksimal	3
08 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Sopan dan ramah	3	Baik	Dikelola dgn baik	4
08 Nop 2024	13.00-17.00	L	SD	Petani	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Sangat sopan dan ramah	4	Sangat baik	Berfungsi kurang maksimal	3
08 Nop 2024	08.00-12.00	P	SMA	IRT	Pemberian Bantuan Perbaikan Rumah Masyarakat Pasca Bencana	Sesuai	3	Mudah	3	Cepat	3	Sesuai	3	Sangat sopan dan ramah	4	Sangat baik	Dikelola dgn baik	4