

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN LUMAJANG
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN III TAHUN 2022**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner			
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan	1 Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	585	0	3.90
		2 Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	584	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	589	0	3.93
3	Waktu Penyelesaian	4 Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	587	0	3.91
		5 Kecepatan selesainya pelayanan	587	0	
4	Biaya / Tarif	6 Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	599	0	3.99
		7 Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	599	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8 Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	588	0	3.92
6	Kompetensi Pelaksana	9 Kemampuan petugas dalam melayani	591	0	3.94
7	Perilaku Pelaksana	10 Sikap perilaku petugas	591	0	3.94
8	Sarana & Prasarana	11 Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	588	0	3.93
		12 Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	590	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13 Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	587	0	3.91
		14 Ketepatan penanganan pengaduan	586	0	
Nilai Hasil Survei			98.23		

KETERANGAN

- 1 Jumlah nilai (kolom 4) : Berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden @
- 2 Jumlah RTMK (kolom 5) : Jml responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner
- 3 Nilai unsur pelayanan (kolom 6) : Jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

REKAPITULASI LAIN - LAIN

- 1 Perkiraan Jumlah Populasi : 172
- 2 Jumlah Responden : 150
- 3 Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30-39 tahun
- 4 Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTA
- 5 Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- 6 Pekerjaan Responden Terbanyak : Petani/Buruh
- 7 Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan : a. Gempa
b. Tsunami
c. Letusan Gunung Api
d. Banjir
e. Tanah Longsor
f. Kekeringan
g. Kebakaran
h. Cuaca Ekstrem
i. Gelombang Tinggi
- 8 Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7, yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa ? : Untuk ketikpuasan dari point 7 tidak ditemui, paling rendah responden mengisi kuisisioner setuju.
- 9 Dari 14 Unsur pelayanan yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? : Untuk ketikpuasan dari 14 unsur tidak ditemui, paling rendah responden mengisi kuisisioner setuju

Lumajang, 17 Oktober 2022

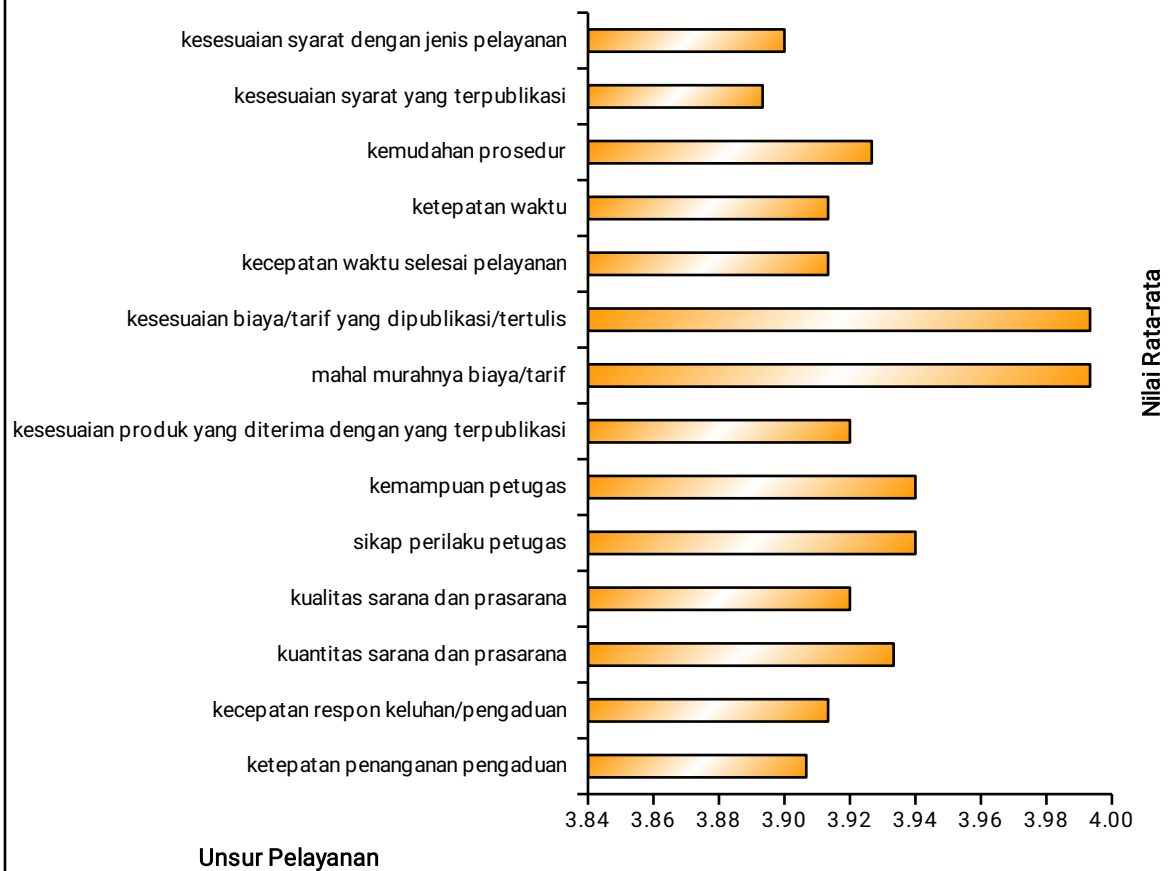
a.n. KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG
Sekretaris,

ENDAH MARYUNI, S.Sos
NIP. 19720625 199703 2 006

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3.90
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3.89
3	kemudahan prosedur	3.93
4	ketepatan waktu	3.91
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3.91
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3.99
7	mahal murahnya biaya/tarif	3.99
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3.92
9	kemampuan petugas	3.94
10	sikap perilaku petugas	3.94
11	kualitas sarana dan prasarana	3.92
12	kuantitas sarana dan prasarana	3.93
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3.91
14	ketepatan penanganan pengaduan	3.91
	Rata-rata Tertimbang	3.93

Grafik Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN LUMAJANG

BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE III TAHUN 2022

NILAI IKM

98.23

NAMA LAYANAN:

RESPONDEN

JUMLAH : 150

JENIS KELAMIN : L : 28 P : 54

PENDIDIKAN : SD : 0

SMP : 9

SMA : 61

DIII : 3

S1 : 9

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN JULI s.d SEPTEMBER
2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

KODE	Ket
1	Laki-laki
2	Perempuan
KODE	Ket
1	< 20 thn
2	20 - 29 thn
3	30 - 39 thn
4	40 - 49 thn
5	> 50 thn
KODE	Ket
1	SD kebawah
2	SLTP
3	SLTA
4	D1/D3
5	D4/S1
6	S2 keatas
KODE	Ket
1	PNS/ TNI/ POLRI
2	Pegawai Swasta
3	Wiraswasta/ Usahawan
4	Pelajar/ Mahasiswa
5	Petani/ Buruh
6	Lainnya
KODE	Ket
1	Gempa
2	Tsunami
3	Letusan Gunung Api
4	Banjir
5	Tanah Longsor
6	Kekeringan
7	Kebakaran
8	Cuaca Ekstrim
9	Gelombang Tinggi
10	Banjir Bandang