

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN LUMAJANG
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN II 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	547	0	3,83
		2 Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	549	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	556	0	3,89
3	Waktu Penyelesaian	4 Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	556	0	3,87
		5 Kecepatan selesainya pelayanan	551	0	
4	Biaya / Tarif	6 Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	571	0	3,99
		7 Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	571	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8 Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	554	0	3,87
6	Kompetensi Pelaksana	9 Kemampuan petugas dalam melayani	557	0	3,90
7	Perilaku Pelaksana	10 Sikap perilaku petugas	557	0	3,90
8	Sarana & Prasarana	11 Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	556	0	3,88
		12 Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	555	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13 Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	551	0	3,87
		14 Ketepatan penanganan pengaduan	556	0	
Nilai Hasil Survei			97,24		

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 : 100
- 2 Jumlah Responden : 143
- 3 Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30-39 tahun
- 4 Pendidikan Terakhir Responden : SLTA
- 5 Jenis Kelamin Responden : 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 Ekstrim
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 kuesioner 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 kuesioner setuju

Lumajang, 01 Agustus 2022

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



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

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1		U2		U3		U4		U5	U6	U7	U8		U9				
							P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14				
112	17	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
113	18	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
114	19	1	2	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3			
115	15	1	1	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3			
116	36	3	1	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
117	18	1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3			
118	14	1	2	2	6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4			
119	17	1	1	3	6	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3			
120	35	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
121	31	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
122	22	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
123	26	2	1	5	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
124	17	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
125	20	2	1	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
126	16	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
127	18	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
128	19	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
129	21	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3			
130	17	1	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4			
131	17	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
132	17	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
133	17	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
134	17	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
135	17	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
136	18	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
137	18	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
138	16	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
139	16	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
140	17	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
141	16	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
142	16	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
143	16	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
Σnilai/unsur							547	549	556	556	551	571	571	554	557	557	556	555	551	556				
Jumlah Kuisisioner							143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143	143
NRR/unsur							3,83	3,84	3,89	3,89	3,85	3,99	3,99	3,87	3,90	3,90	3,89	3,88	3,85	3,89				
NRR tertimbang/unsur							0,27	0,27	0,28	0,28	0,28	0,29	0,29	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28
IKM							3,89		97,24															

Kesimpulan :

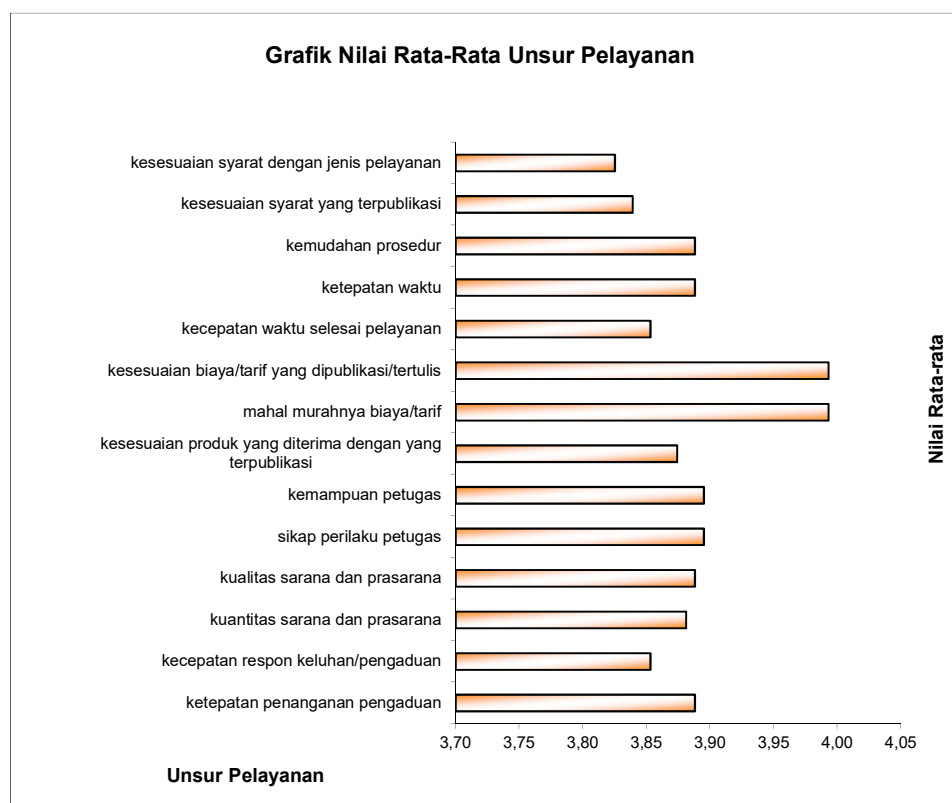
Nilai IKM setelah dikonversi = 97,24

Mutu pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,83
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,84
3	kemudahan prosedur	3,89
4	ketepatan waktu	3,89
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,85
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,99
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,99
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,87
9	kemampuan petugas	3,90
10	sikap perilaku petugas	3,90
11	kualitas sarana dan prasarana	3,89
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,88
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,85
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,89
	Rata-rata Tertimbang	3,89



= 97,24
= A
= Sangat Baik

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

BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE II TAHUN 2022

NILAI IKM
<h1>97,24</h1>

NAMA LAYANAN :	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 143
JENIS KELAMIN	: L : 28 P : 54
PENDIDIKAN	: SD : 0
	: SMP : 9
	: SMA : 62
	: DIII : 2
	: S1 : 9
	: S2 : 0
PERIODE SURVEI	: BULAN APRIL s.d JUNI 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