

**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT OPD/UNIT KERJA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN LUMAJANG
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN I 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	275	0	3,62
		2 Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	275	0	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	277	0	3,64
3	Waktu Penyelesaian	4 Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	273	0	3,59
		5 Kecepatan selesainya pelayanan	272	0	
4	Biaya / Tarif	6 Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	281	0	3,74
		7 Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	288	0	
5	Produk Spesifikasi Jenis	8 Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	269	0	3,54
6	Kompetensi Pelaksana	9 Kemampuan petugas dalam melayani	277	0	3,64
7	Perilaku Pelaksana	10 Sikap perilaku petugas	279	0	3,67
8	Sarana & Prasarana	11 Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	274	0	3,62
		12 Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	276	0	
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13 Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	276	0	3,62
		14 Ketepatan penanganan pengaduan	274	0	
Nilai Hasil Survei			90,84		

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 : 76
- 3 Usia Responden Terbanyak : kisaran antara usia 30-39 tahun
- 4 Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SMP
- 5 Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Laki - laki
- 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 9 Unsur pelayanan yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana ? : Untuk ketikpuasan dari 9 unsur tidak ditemui, paling rendah responden mengisi kuesioner setuju

Lumajang, 26 April 2022

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




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

							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	50	5	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	50	5	1	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	50	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
4	40	4	1	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	50	5	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	45	4	2	2	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
7	20	2	1	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	40	4	2	1	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
9	35	3	1	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
10	40	5	2	1	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	37	3	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	37	3	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	40	4	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	45	5	1	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
15	28	2	1	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
16	20	2	2	1	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
17	43	5	1	2	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	27	2	1	2	5	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
19	30	4	1	2	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	50	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	50	5	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
22	39	4	2	2	5	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	43	4	1	1	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
24	46	4	1	2	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	39	3	1	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
26	36	3	1	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
27	35	4	1	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	30	4	1	2	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	36	3	2	2	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
30	26	2	1	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
31	40	4	1	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
32	35	3	2	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	19	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
34	30	4	2	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	40	2	1	2	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
36	17	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	46	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
38	36	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
39	36	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	46	4	1	1	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4

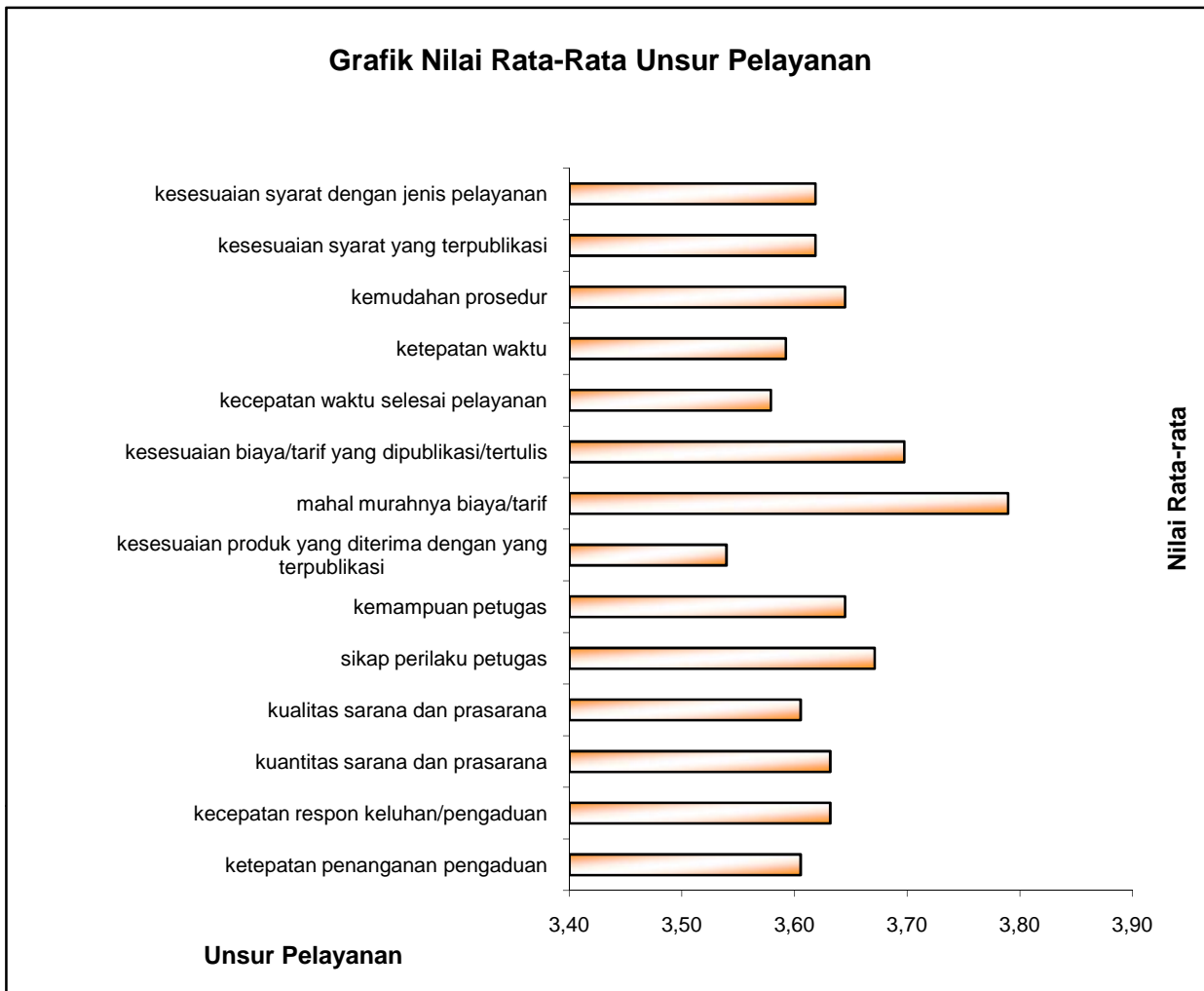
							U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9						
NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
							3,63														
							90,84														

Kesimpulan :
 Nilai IKM setelah dikonversi = 90,84
 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	3,62
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,62
3	kemudahan prosedur	3,64
4	ketepatan waktu	3,59
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,58
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,70
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,79
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,54
9	kemampuan petugas	3,64
10	sikap perilaku petugas	3,67
11	kualitas sarana dan prasarana	3,61
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,63
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,63
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,61
	Rata-rata Tertimbang	3,63



= 90,84
= A
= Sangat Baik

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

BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE I TAHUN 2022

NILAI IKM

90,84

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 76

JENIS KELAMIN : L : 48 P : 28

PENDIDIKAN : SD : 20

SMP : 33

SMA : 23

DIII : 0

S1 : 0

S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN JANUARI s.d MARET
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