



LAPORAN **SKM** SEMESTER II



TAHUN 2024

**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA BLITAR**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Responden	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Metode pengumpulan Data	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Analisis karakteristik pelayanan publik	9
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	13
4.1 Kesimpulan	13
4.2 Rekomendasi.....	13
LAMPIRAN	15

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	8
------------------	---------------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur Negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah Daerah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek. Salah satu fenomena yang nampak adalah masih didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Kegiatan SKM telah diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang–

kurangnya sekali dalam satu tahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

yang merupakan salah satu institusi pelayanan publik, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar juga menyelenggarakan layanan kepada masyarakat Kota Blitar. Oleh karena itu, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dirasa perlu melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 untuk menilai, mengevaluasi serta memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah sebagai berikut.

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Walikota Kota Blitar Nomor 14 Tahun 2022 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah untuk mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

Tujuan dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar;

2. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

1.4 Responden

Responden dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah warga Masyarakat penerima layanan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar, perangkat daerah sebagai mitra kerja serta anggota organisasi relawan bencana selama kurun waktu Bulan Juli sampai dengan 10 Desember 2024.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Metode pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan sasaran sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
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.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara

layanan publik secara berkala 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali melalui pengisian kuesioner pada aplikasi SUKMA E JATIM yang bisa diakses melalui ***<https://sukma.jatimprov.go.id/fe/survey?idUser=1512>*** dengan memenuhi 9 unsur meliputi :

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. Tarif/biaya

Tarif/biaya 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 dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 193 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1

Tabel Jumlah Responden SKM

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	106	54,92
2	Perempuan	87	45,07

1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur di Semester 1 dan Semester 2

NO	UNSUR	SEMESTER I	SEMESTER II	SKM TH. 2024
1	2	3	4	5 = (3+4)/2
1.	Persyaratan	85,91	83,33	84,62
2.	Sistem,Mekanisme dan prosedur	84,9	82,69	83,79
3.	Waktu Penyelesaian	85,4	82,18	83,58
4.	Tarif/biaya	96,14	91,41	93,77

5.	Produkspesifikasijenis pelayanan	83,56	82,05	82,80
6.	Kompetensi Pelaksana	86,07	84,87	85,47
7.	Perilaku Pelaksana	87,08	85,38	86,23
8.	Sarana dan Prasarana	98,66	94,62	96,64
9.	Penangananan Pengaduan, Saran dan masukan	84,73	81,41	83,07
TOTAL		87	84.5	85,75

Nilai SKM semester 1 yang diperoleh Badan penanggulangan Bencana Daerah adalah 87 dan pada semester 2 nilai yang diperoleh 84,5 sehingga Nilai rata – rata SKM pada tahun 2024 pada Badan penanggulangan Bencana Daerah adalah 85,75

3.2 Analisis karakteristik pelayanan publik

Analisis hasil survei kepuasan Masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari 193 responden, 115 menjawab SESUAI, 71 menjawab SANGAT SESUAI

2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut.

Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dari segi tata cara/alur pelayanan dinilai sudah sangat jelas dan mudah untuk dilaksanakan serta sudah terdapat informasi tentang tata cara/alur pelayanan secara tertulis atau dari petugas. Hal ini dapat dilihat dari besarnya proporsi responden yang memberikan jawaban KURANG MUDAH sebanyak 7, MUDAH sebanyak 121 dan SANGAT MUDAH sebanyak 65 terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur untuk mendapatkan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar. Dari hasil survei dapat diuraikan 120 orang menjawab CEPAT dan 63 orang menjawab SANGAT CEPAT.

4. Tarif atau Biaya

Tarif atau biaya pelayanan merupakan salah satu unsur yang masuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada Survei Kepuasan Masyarakat ini, unsur tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh 51 orang menjawab GRATIS dan 134 orang menjawab MURAH

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. Dari hasil survei dapat diuraikan 127 orang menjawab SESUAI dan 60 orang menjawab SANGAT SESUAI

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam pelayanan. Kompetensi pelaksana diuraikan bahwa sejumlah 116 orang menjawab KOMPETEN dan 74 orang menjawab SANGAT KOMPETEN

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan yaitu 114 responden menjawab SOPAN DAN RAMAH, 78 responden menjawab SANGAT SOPAN DAN RAMAH

8. Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar Tahun 2024 dijabarkan 2 responden menjawab CUKUP, 31 responden menjawab BAIK dan 158 menjawab SANGAT BAIK

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh responden sebanyak 193 orang memberikan jawaban DIKELOLA DENGAN BAIK.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar Tahun 2024 telah dilakukan terhadap 193 responden dengan hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **84,5**

4.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar Tahun 2024 adalah sebagai berikut.

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan secara periodik 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali secara berkelanjutan untuk mengetahui kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar kepada masyarakat secara berkala, juga sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar dalam memberikan pelayanan adalah (1) memberikan pelatihan *Kompetensi SDM Penanganan Bencana* untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja petugas (2) melaksanakan monitoring dan evaluasi petugas pelayanan secara berkala.

3. Melaksanakan sosialisasi berkaitan dengan produk layanan yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar khususnya berkaitan dengan persyaratan serta alur/tata cara pelayanannya.
4. Mengoptimalkan seluruh *channel* informasi dan komunikasi yang dimiliki oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Blitar untuk memberikan informasi terbaru berkaitan dengan pengumuman, berita, dan lainnya serta untuk menjaring aduan dari masyarakat.
5. Mengoptimalkan *Call Center* (media pelaporan kejadian) sehingga proses respon dapat dilakukan dengan cepat, otomatis, serta dapat meningkatkan efisiensi dan kredibilitas pelayanan.
6. Melakukan pemeriksaan, pengecekan, pemeliharaan sarana prasarana secara berkala serta menambah jumlah sarana prasarana sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.

Blitar, 11 Desember 2024



LAMPIRAN

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

Laporan Survei

FILTER

OPD

BPBD

UPT

PILIH

BIDANG

Tanggal Mulai

11/12/2024

Tanggal Akhir

01/12/2024

Kegiatan

PILIH

Jenis Survei

Survey dengan 9 Unsur

Cari

Export

No. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Nama	Umur	Jenis Kelamin	No Hp	Kegiatan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9					
1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	ACHMAD ADAM TAUFAN	27	Laki-Laki	085645521661	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	Hadi wiyono	53	Laki-Laki	081334225484	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	Hadi wiyono	53	Laki-Laki	081334225484	

Beranda

Buat Survei

Hasil Survei

Kotak Saran

Laporan

Kegiatan

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sari	42	Perempuan		
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	HANDIKA ADETIA	34	Laki-Laki	085745427239	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Chatarina Nini	47	Perempuan	085645856266	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	M burhana zakaria	29	Laki-Laki	061999252868	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	CRISTIAN	54	Laki-Laki	082335903499	
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Achmad Mansuri	46	Laki-Laki	081235723658	
10	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Rizki	25	Perempuan	081217891880	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	nesti	42	Perempuan		
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	FATKHUL AZIZ	45	Laki-Laki	081563222236	
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Prasetyo	40	Laki-Laki	085649886517	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ROMAT S.Sos.	53	Laki-Laki	082245506115	
15	3	3	3	4	3	3	4	4	3	YOYOK NOVANDY	41	Laki-Laki	081553569671	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maya	25	Perempuan	08113501713	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Zaenal Musthofa Anwar	23	Laki-Laki	08979836961	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Handiro	32	Laki-Laki	08233517059	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MD	56	Laki-Laki	0878	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MD	56	Laki-Laki	0878	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MD	56	Laki-Laki	0878	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	3	yuli	50	Perempuan		
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	FATKHUL AZIZ	45	Laki-Laki	081563222236	

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/survey?hd_opd=1512&start_date=2024-07-01&end_date=2024-12-10&uns=9

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

BIRO ORGANISASI

BPBD opd

Beranda	24	3	3	3	3	3	3	4	4	4	VALLERINA ANGELICA PUTRI	16	Perempuan	085648804346	
Buat Survei	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	STEFANUS BAYU BUDI PRATAMA	23	Laki-Laki	081311162830	
Hasil Survei	26	3	3	2	2	3	3	3	4	3	Sabrina Julia Prabandari	17	Perempuan	082233099680	
Kotak Saran	27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Zefira Felicia Balqis	13	Perempuan	081331354568	
Laporan	28	4	3	3	3	4	3	4	4	4	TYESHA AZALIA LARASATI SAQINA	16	Perempuan	085731085065	
Kegiatan	29	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Salsabila Aulia Putri	15	Perempuan	085731085027	
	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ivan Wisnu Sarjaya	21	Laki-Laki	082229561321	
	31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	keisy	16	Perempuan	081230226933	
	32	3	4	4	3	3	4	4	4	4	Reza Dea Ananda	22	Laki-Laki	085736510814	
	33	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Nadine Christy	18	Perempuan	081554961314	
	34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Amanda	20	Perempuan	083846258261	
	35	3	3	4	1	3	3	4	4	4	amela t	20	Perempuan	085230660835	
	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	AULIA DEAS SOFANY	19	Perempuan	081232747840	
	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DEVY RESTU R	19	Perempuan	081546287353	
	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AULYA MAFATIHUL HUSNA	19	Perempuan	085606407303	
	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3	SILVI KURNIASARI	19	Perempuan	085733637478	
	40	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Nadia Ingrida n	20	Perempuan	085850062507	
	41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	BERLINA PUTRI	20	Perempuan	085755537967	
	42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	BERLINA PUTRI	20	Perempuan	085755537967	
	43	3	3	3	3	3	3	3	4	3	VINA SEPTIANA	20	Perempuan	081515750683	

Laravel

sukmajatimprov.go.id/report/survey?hd_opd=1512&start_date=2024-07-01&end_date=2024-12-10&uns=9

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

BIRO ORGANISASI

BPBD opd

Beranda	44	3	3	3	4	3	3	3	4	3	SITI AISYAH	19	Perempuan	085645690917	
Buat Survei	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PRADIKTA VIRGI ANGGARA	20	Perempuan	087751725572	
Hasil Survei	46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Welma Dwi Asterina	19	Perempuan	082132040223	
Kotak Saran	47	3	3	3	3	4	4	4	4	3	JERY AFRANDI	19	Laki-Laki	082337199400	
Laporan	48	3	3	3	3	3	3	3	4	3	meysa nurdiana sari	21	Perempuan	085780628982	
Kegiatan	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Latifa Nur Elyuna	19	Perempuan	082147812205	
	50	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Mia Chintia	20	Perempuan	085852462617	
	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wahyu Mutiara Tsani A. P	19	Perempuan	083170707604	
	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NUR LAILI DELA SAFITRI	20	Perempuan	085745446797	
	53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Delaila Az-Zahra	18	Perempuan	089699760551	
	54	3	4	4	3	3	4	4	4	3	Annisia Choirunnisa	19	Perempuan	08315507556	
	55	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Nadia Dwi Nasaida	20	Perempuan	089697139668	
	56	3	4	4	4	4	3	3	4	3	Nabila Rachma Nurhali	19	Perempuan	085855482117	
	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Khoirunnisa Aiyasari	19	Perempuan	083851245284	
	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Jihan Aura Sabrina Nur Ithi	19	Perempuan	087753217058	
	59	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Lea Vathro	20	Perempuan	085745334147	
	60	3	4	3	4	4	4	4	4	3	M Burhana Zakaria	30	Laki-Laki	081999252868	
	61	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yoyok Novandy	42	Laki-Laki	081553569671	
	62	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Gateo widodo	0	Laki-Laki	082230404185	
	63	4	4	3	4	4	4	4	4	3	SOPINGI	57	Laki-Laki	081358829655	

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

BIRO ORGANISASI

BPED opd

Beranda	64	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Evi Viana	45	Perempuan	081235723658	
Buat Survei	65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	HANDIRO	32	Laki-Laki	082333517059	
Hasil Survei	66	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Agung rizal	42	Laki-Laki	081556611063	
Kotak Saran	67	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sugeng riyanto	38	Laki-Laki	081236345422	
Laporan	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rocky	33	Laki-Laki		
Kegiatan	69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	FATKHUL AZIZ	45	Laki-Laki	081563222236	
	70	4	4	3	4	3	3	4	4	4	OKKI YUSI VAULUS	23	Perempuan	081450324323	
	71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agus irawan	48	Laki-Laki	085607739322	
	72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andianto	36	Laki-Laki	085235872174	
	73	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Khabib bancono	52	Laki-Laki	081233283077	
	74	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Ida	45	Perempuan	085708565350175	
	75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cristian Tri W	55	Laki-Laki	082335903499	
	76	3	4	3	4	3	3	4	4	2	Muhammad Saidu	45	Laki-Laki		
	77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maya Diella	24	Perempuan	08113501713	
	78	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Heksi	47	Perempuan	08523496555	
	79	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Akhi Fadhlul'imi	18	Laki-Laki	085960641163	
	80	3	3	3	3	4	3	3	4	3	nicky putra prasodjo	15	Laki-Laki	085608335971	
	81	2	3	3	3	3	3	3	4	3	Bangkit bagus asrul ashary	17	Laki-Laki	081252286663	
	82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rio Dwi H	17	Laki-Laki	085784958780	
	83	3	4	3	3	3	4	4	1	4	Muhammad Iham Perdana Putra	19	Laki-Laki	08165409395	

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

BIRO ORGANISASI

BPED opd

Beranda	84	3	4	4	3	3	4	4	3	3	eja	17	Laki-Laki	085791452756	
Buat Survei	85	3	3	2	3	3	3	3	2	3	Hana Iensi Iamuda	23	Perempuan	085794214813	
Hasil Survei	86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	MOCH. WALID ESA FAHRUDIN ARIF	16	Laki-Laki	087861715933	
Kotak Saran	87	2	2	2	2	2	3	3	3	2	Badawi	57	Laki-Laki	085735113247	
Laporan	88	3	4	3	4	3	4	4	4	3	KEZIA PINKAN SABILLA	17	Perempuan	6281994784473	
Kegiatan	89	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Decha Febriana Putri	16	Perempuan	085790658532	
	90	3	4	4	4	4	4	3	1	2	MOCHAMAD ANDHIKA PUTRA NURDIANSYAH	16	Laki-Laki	085748812383	
	91	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Key	15	Perempuan	08826218541	
	92	3	3	3	3	3	3	3	4	3	sesilya ainur siti khotimah	16	Perempuan	087785314980	
	93	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Makaylla Shyla Ramadhani	16	Perempuan	082334741788	
	94	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Aina Rahayu	18	Perempuan	085655253968	
	95	2	2	3	3	3	3	3	4	3	Indah	16	Perempuan	085746086189	
	96	3	3	2	3	2	4	4	3	2	Bellicia Sharon Wijaya	15	Perempuan	085784060791	
	97	3	3	2	3	3	3	3	4	2	Ahmad Burhan	15	Laki-Laki	085608184606	
	98	4	3	3	2	3	3	3	4	3	Nadifaayuwijaya	16	Perempuan	085755143590	
	99	4	3	2	4	3	3	3	3	3	Naya silwa karunia ilahi	16	Perempuan	085735312692	
	100	2	2	3	2	3	3	4	3	2	Ryan wahyu saputra	16	Laki-Laki	085745274087	
	101	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Riyana	16	Perempuan	085854302537	
	102	4	3	1	4	3	3	3	4	3	wawang	17	Perempuan	085852503390	
	103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Anfin Makruf Qodar	35	Laki-Laki	085815555542	

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

BIRO ORGANISASI

BPBD opd

Beranda	104	3	3	4	3	3	4	3	4	3	Elia susan	16	Perempuan	081336155233
Buat Survei	105	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Arifin Makruf Qodar	35	Laki-Laki	08581555542
Hasil Survei	106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Riyana Desi	16	Perempuan	085854302537
Kotak Saran	107	4	3	3	4	3	2	3	3	3	Naya silwa karunia ilahi	16	Perempuan	08573312692
Laporan	108	3	3	3	4	2	3	3	4	3	wawang	17	Perempuan	085852503390
Kegiatan	109	3	3	3	4	3	3	3	4	3	DEWI ZULAIKHO	24	Perempuan	081554285964
	110	3	2	4	2	3	3	3	3	3	Mitaramadhani	16	Perempuan	6283891060788
	111	3	3	3	4	3	3	3	3	3	wawang	17	Perempuan	085852503309
	112	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Mitaramadhani	16	Perempuan	6283891060788
	113	3	3	3	3	3	4	3	3	4	FARID	17	Laki-Laki	085649782410
	114	3	3	3	3	3	4	3	3	4	FARID	17	Laki-Laki	085649782410
	115	3	2	2	3	3	3	3	4	3	RIFIN FUANINGSIH	17	Perempuan	085731408632
	116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Anna Tika Sari	34	Perempuan	085735832309
	117	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Widhiartini	56	Perempuan	085853629511
	118	4	3	4	4	3	4	4	4	4	ANDHIKA	17	Laki-Laki	081217679027
	119	2	3	3	2	2	3	3	3	3	Diatas sa'adah	16	Perempuan	085808835646
	120	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Gaza ananta ahmadani	15	Laki-Laki	088217430609
	121	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Rio Dwi H	17	Laki-Laki	085784958780
	122	4	3	3	3	3	4	4	4	3	Muhammad mambaul husna	16	Laki-Laki	085755360510
	123	4	3	3	4	3	4	3	1	3	Susilo	17	Laki-Laki	085847748598

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

BIRO ORGANISASI

BPBD opd

Beranda	124	3	3	3	4	3	3	3	4	3	ROMAT S.Sos.	53	Laki-Laki	082245506115
Buat Survei	125	4	3	3	3	3	3	4	4	3	Adh	17	Laki-Laki	085704422114
Hasil Survei	126	2	2	3	3	2	3	3	3	3	Novanesa Putri Wahyudi	15	Perempuan	085755421269
Kotak Saran	127	4	3	3	4	3	3	3	3	4	MUHAMMAD RIFA'I MARDIANSYAH	15	Laki-Laki	081515475414
Laporan	128	3	3	2	3	3	3	3	4	3	Rina Novalliana	16	Perempuan	085607707823
Kegiatan	129	4	3	4	4	4	4	3	4	4	MUHAMMAD BURHANZA ZAKARIA	30	Laki-Laki	081999252868
	130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SOPINGI	57	Laki-Laki	081358829655
	131	3	3	3	4	3	3	3	4	3	FATKHUL AZIZ	45	Laki-Laki	08156322236
	132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	FATKHUL AZIZ	45	Laki-Laki	08156322236
	133	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Rizki	25	Perempuan	081217891880
	134	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Prazetyo	40	Laki-Laki	08564956517
	135	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Andri jovan doris	49	Laki-Laki	081229790035
	136	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Achmad Mansuri	46	Laki-Laki	081235723658
	137	3	4	4	4	3	3	3	4	3	ROMAT S.Sos.	53	Laki-Laki	082245506115
	138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HANDBIRO	34	Laki-Laki	082333517059
	139	4	4	3	4	4	3	3	4	3	AGUS SUHERLI SH.	56	Laki-Laki	08233645088
	140	4	4	3	4	4	3	3	4	3	Mochamad Bagoes S Bakhtiar	25	Laki-Laki	082121522716
	141	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Yoyok novandy	41	Laki-Laki	081553569671
	142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	OKKI YUSI VAULUS	23	Perempuan	081450324323
	143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maya Diella	25	Perempuan	08113501713

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

BIRO ORGANISASI
KEMENTERIAN KEMAHANEGARAAN

BERANDA
BUAT SURVEI
HASIL SURVEI
KOTAK SARAN
LAPORAN
KUNJUTAN

144	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ivone	28	Perempuan		
145	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Safa	17	Perempuan		
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Khoirur	43	Laki-Laki	081222426371	
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maya Diella	25	Perempuan	08113501713	
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Bobbi Herliambang	25	Laki-Laki	087801178756	
149	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Chatarina nini Handayani	6	Perempuan	085465856266	
150	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Medeline	18	Perempuan	081232747243	
151	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Handayani	28	Perempuan	085730258100	
152	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Stevanus rella	56	Laki-Laki	082142371652	
153	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Sunarti Anggawati	46	Perempuan	085732082404	
154	3	3	3	4	3	3	3	3	2	Inam mustofa	52	Laki-Laki	085645542575	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aditya Saputro	37	Laki-Laki	085646441360	
156	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Sukron	30	Laki-Laki	085815585759	
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3	RICKY FREDO PRATAMA PUTRA	27	Laki-Laki	081535329588	
158	4	3	3	4	3	3	3	4	4	AHMAD NADHIF SENA YOGA	20	Laki-Laki	087739905050	
159	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Agung Dwi Setya anwar	41	Laki-Laki	081233241712	
160	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Zahrotus Tsania	21	Perempuan	085856982037	
161	3	3	4	4	3	4	3	3	4	M.FAUZAN S.A.	22	Laki-Laki	082330400031	
162	3	3	3	3	3	3	3	4	2	Fatih	25	Laki-Laki	08123596453	
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3	AMPRIK NURSALAM	30	Laki-Laki	08155185659	

BIRO ORGANISASI

- Beranda
- Buat Survei
- Hasil Survei
- Kotak Saran
- Laporan
- Raportan

No	Nama	Jenis Kelamin	No HP
164	nuryani	Laki-Laki	085746990392
165	Fajar kurniawan	Laki-Laki	085736198662
166	Iswahyudi	Laki-Laki	085790964333
167	Sri Ningsih	Perempuan	085606688575
168	Suwarno	Laki-Laki	081338183533
169	Sulaiman	Laki-Laki	081334019878
170	Tricahyono	Laki-Laki	085791627262
171	Deni nur hidayat	Laki-Laki	085607178541
172	Nazil Rizqi Hanggara	Laki-Laki	0816266064
173	Juwita Ningtyas	Perempuan	08133672676
174	andhi setjoko	Laki-Laki	0818562954
175	Maria Endang Cahyawati	Perempuan	089601699886
176	Suroso	Laki-Laki	081233153310
177	Dwi Waharna Prijanto	Laki-Laki	08124912723
178	Yulia	Perempuan	
179	Maya Diella	Perempuan	08113501713
180	Sulaiman	Laki-Laki	081334019878
181	Tohambakar	Laki-Laki	08236700341
182	Suroso	Laki-Laki	081233153310
183	Dwi Yanti Istikharini	Perempuan	081252056868

Google Chrome isn't your default browser [Set as default](#)

BIRO ORGANISASI
DINAS PROVINSI JAWA TIMUR

BPBD
opd

184	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Agus Khoirul Anam SST,M.Kep	49	Laki-Laki	082132527823	
185	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Bachtiar	23	Laki-Laki	085648275001	
186	3	3	3	3	3	3	3	4	3	MARIYANTO	56	Laki-Laki	081230900800	
187	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rudi punwanto	36	Laki-Laki	085748252177	
188	2	2	3	4	2	3	3	4	3	Eko Hariyanto	59	Laki-Laki	08563556277	
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Sayidina Ali	60	Laki-Laki	0811303577	
190	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Muchamad fakrulloh	23	Laki-Laki	085731316215	
191	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Andy Cahyono	42	Laki-Laki	081332419996	
192	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Dwi Cahyo Aprilian	31	Laki-Laki	085854448893	
193	4	4	3	4	4	4	3	4	3	SURAYA	60	Laki-Laki	081234098069	
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maya Diella	25	Perempuan	08113501713	
195	3	4	4	4	3	4	4	4	2	ida rohmah	41	Perempuan	085881324066	
Nilai/Unsur	650	645	641	713	640	662	666	738	635					
NRR/Unsur	3.33	3.31	3.29	3.66	3.28	3.39	3.42	3.78	3.26					
NRR/Unsur X 25	83.33	82.69	82.18	91.41	82.05	84.87	85.38	94.62	81.41					
NRR Tertimbang/Unsur	0.37	0.36	0.36	0.4	0.36	0.37	0.38	0.42	0.36					
JML NRR IKM TERTIMBANG	3.38													
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	84.5													



CETAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

☐

Tidak sesuai.

☐

Kurang sesuai.

☐

Sesuai.

☐

Sangat sesuai.

1 of 9 Completed

NEXT QUESTION



CEITAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP,
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR



Bagaimana
pemahaman
Saudara tentang
kemudahan prosedur
pelayanan di unit ini.

☐ Tidak
mudah.

☐ Kurang
mudah.

☐ Mudah.

☐ Sangat
mudah.

2 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEPTAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP,
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐

Kurang cepat.

☐

Cepat.

☐

Sangat cepat.

☐

Tidak cepat.

3 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEFTAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP,
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐

Sangat mahal

☐

Cukup mahal

☐

Murah

☐

Gratis

4 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION

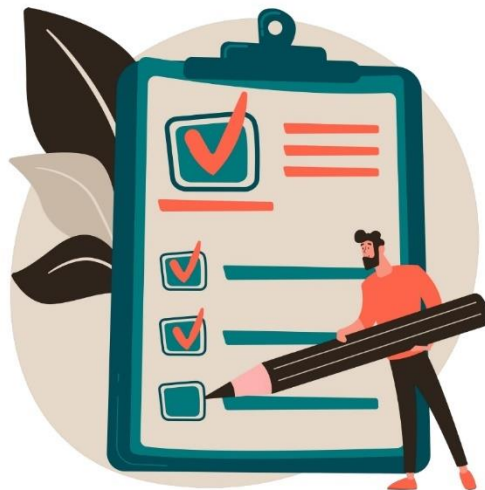


CEITAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN - TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Sangat sesuai

☐ Tidak sesuai

☐ Kurang sesuai

☐ Sesuai

5 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEPTAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN, TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR



Bagaimana
pendapat Saudara
tentang

kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

☐

Tidak
kompeten

☐

Kurang
kompeten

☐

Kompeten

☐

Sangat
kompeten

6 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEFTAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN - TANGGAP
TRANSPARAN, AKUNTABEL, RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR**



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- ☐ Sopan dan ramah ☐ Sangat sopan dan ramah

- ☐ Tidak sopan dan ramah
☐ Kurang sopan dan ramah

7 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEITAR
CEPAT, EFEKTIF & EFISIEN - TANGGAP
TRANSPARAN - AKUNTABEL - RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR



Bagaimana
pendapat Saudara
tentang kualitas
sarana dan
prasarana

☐ Baik

☐ Sangat Baik

☐ Buruk

☐ Cukup

8 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

NEXT QUESTION



CEITAR
CEPAT . EFEKTIF & EFISIEN . TANGGAP
TRANSPARAN . AKUNTABEL . RESPONSIF

OPTIMIS
JATIM BANGKIT

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada
BPBD
KOTA BLITAR



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik.

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi

9 of 9 Completed

PREVIOUS QUESTION

SUBMIT!



