



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA PONTIANAK

Jalan Let.Jend. Sutoyo No.71 Telp: (0561) 747261, 810281 PONTIANAK



LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(I K M)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
SEMESTER I TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan / Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kegiatan survei IKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan, serta untuk memperbaiki kinerja pelayanan di Kota Pontianak. Dari hasil pengukuran IKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak pada semester 1 Tahun 2021, diketahui bahwa tingkat unsur pelayanan berada pada kategori **Baik**.

Demikian laporan IKM ini kami susun dengan harapan semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak sendiri untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik.

Pontianak, Juli 2021

BPBD KOTA PONTIANAK
KEPALA PELAKSANA

Ir. HARYADI S. TRIWIBOWO
NIP. 19630227 199003 1 006

DAFTAR ISI

I	: PENDAHULUAN -----	1
II	: TUJUAN DAN SASARAN -----	4
III	: RUANG LINGKUP KEGIATAN -----	5
IV	: PENGERTIAN UMUM -----	5
V	: METODE SURVEI -----	8
VI	: HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT-----	10
VII	: KESIMPULAN -----	16
VIII	: REKOMENDASI -----	17

Lampiran

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA PONTIANAK

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Pontianak secara rutin melakukan survey untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh BPBD Kota Pontianak. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka

peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Namun demikian, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM kinerja pelayanan akan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak. Data indeks yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk meningkatkan pelayanan. Pelaksanaan IKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak merupakan wujud nyata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Selama ini Survei Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Oleh karena itu, Keputusan Menteri tersebut, dipandang perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku. Dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diharapkan dapat mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Paradigma *good governance* dalam penyelenggaraan otonomi Daerah di Indonesia berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 yang telah diperbaharui melalui UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat setempat serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pemerintah Daerah sebagai *service provider* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat didaerahnya. Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan.

Untuk Pemerintah Kota Pontianak sendiri telah mengeluarkan beberapa instruksi yang berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan efektivitas dan

efisiensi pelaksanaan pelayanan umum di lingkungan Pemerintah Kota Pontianak antara lain :

1. Instruksi Walikota Pontianak Nomor 03 Tahun 2003 tentang Peningkatan Pengawasan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Instruksi Walikota Pontianak Nomor 04 Tahun 2005 tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
3. Instruksi Walikota Pontianak Nomor 05 Tahun 2005 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak perlu melakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dengan melakukan survei kepada masyarakat, diharapkan BPBD Kota Pontianak dapat terus memperbaiki layanannya kepada masyarakat.

II. TUJUAN DAN SASARAN

Survei penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sasaran yang ingin dicapai dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja /pelayanan pada BPBD Kota Pontianak.
2. Mendorong BPBD Kota Pontianak sendiri untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Sebagai motivasi bagi BPBD Kota Pontianak untuk melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

III. RUANG LINGKUP KEGIATAN

Kegiatan survey penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di wilayah Kota Pontianak. Sebanyak 40 responden diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak kepada pengguna layanan. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliable dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 3).

IV. PENGERTIAN UMUM

Ada beberapa pengertian umum yang dijadikan dasar untuk menyamakan persepsi, yaitu :

1. **Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil

pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya;

2. **Penyelenggara pelayanan publik** yaitu instansi pemerintah;
3. **Instansi Pemerintah** yaitu Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUKD dan BHMN;
4. **Pelayanan publik** yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. **Unit pelayanan publik** yaitu unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUKD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
6. **Pemberi pelayanan publik** yaitu pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. **Penerima pelayanan publik** yaitu orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. **Kepuasan pelayanan** yaitu hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;

9. **Biaya pelayanan publik** yaitu segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. **Unsur pelayanan** yaitu faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** yaitu penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, maupun dari masyarakat umum.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ada minimal 9 (Sembilan) unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya / tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

9. Sarana dan prasarana

V. METODE SURVEI

1. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik sebagai berikut :

- Untuk kategori tidak baik diberikan nilai persepsi 1
- Untuk kategori kurang baik diberikan nilai persepsi 2
- Untuk kategori baik diberikan nilai persepsi 3
- Untuk kategori sangat baik diberikan nilai persepsi 4

2. Penetapan Responden

Responden yang dipilih adalah masyarakat yang berada di ruang publik / fasilitas umum lokasi dilakukannya penyemprotan disinfektan oleh BPBD Kota Pontianak, diantaranya lokasi Waterfront, Taman Alun Kapuas, Taman Akcaya, Taman Digulis, dan lain-lain, sebagai upaya pencegahan penyebaran covid-19 di wilayah Kota Pontianak.

3. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan pengumpulan data (pengisian kuesioner oleh masyarakat) maka tahapan selanjutnya adalah penginputan dan pengolahan data.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan.

- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (*sembilan*) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

4. Penetapan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

VI. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei IKM Semester 1 tahun 2021 dilakukan dengan mendatangi secara langsung responden yang sedang berada di ruang publik atau fasilitas umum dimana penyemprotan disinfektan dilakukan sebagai upaya pencegahan penyebaran covid-19 di wilayah Kota Pontianak.

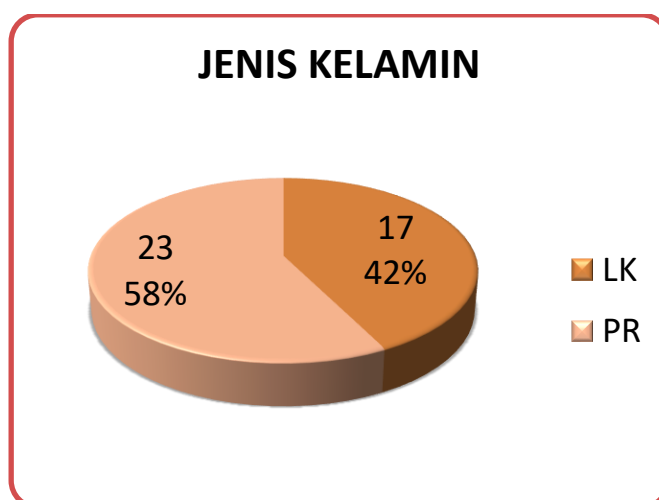
Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPBD Kota Pontianak, responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif dari berbagai indikator yang ada dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat. Adapun indikatornya, yaitu: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kualitas pelayanan, kesesuaian jenis pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan

dan keramahan petugas pelayanan, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

A. Data Survei

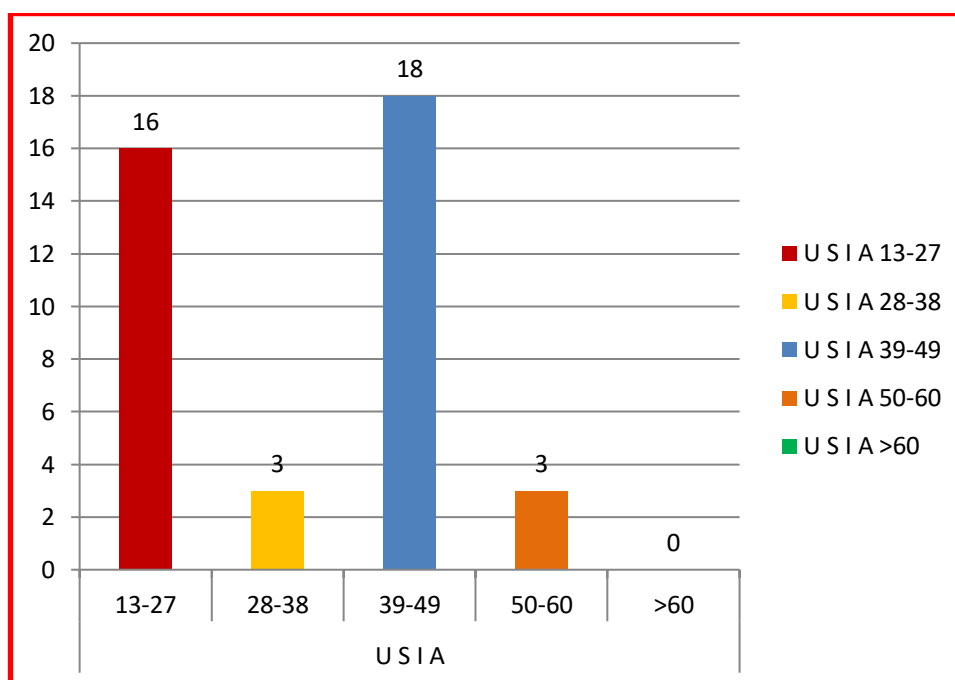
Sebelum para responden menjawab survei, mereka terlebih dahulu harus mengisi data pribadi yang terdiri dari pendidikan, pekerjaan, usia serta jenis kelamin. Berikut gambaran hasil survey IKM berdasarkan data pribadi responden :

1. Jenis Kelamin



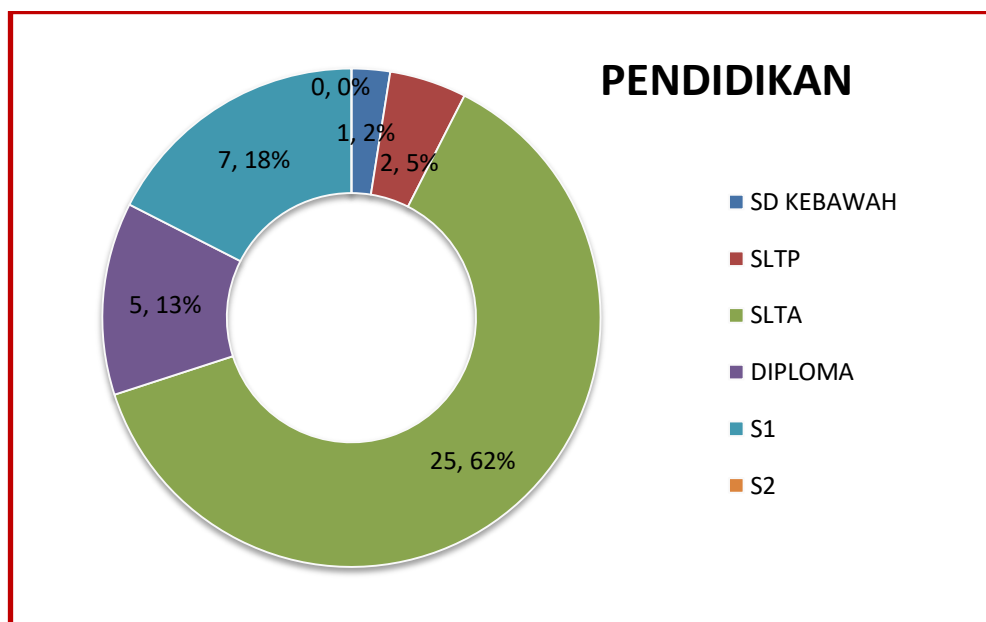
Dari total keseluruhan responden, 58% responden atau 23 orang berjenis kelamin perempuan . Sementara sisanya 42% atau 17 orang berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia



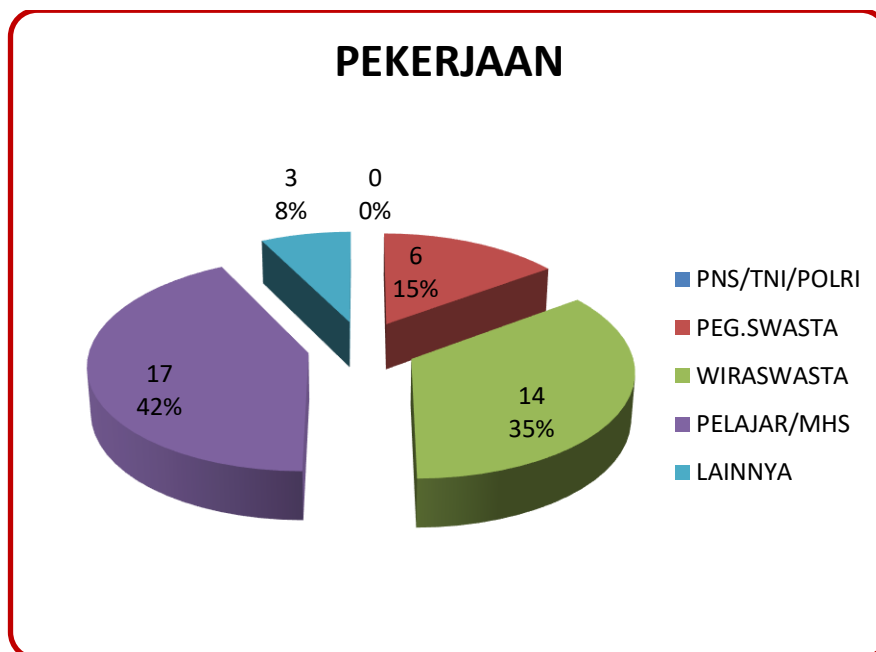
Dari grafik diatas terlihat bahwa sebagian besar responden (45,00 %) atau berjumlah 18 orang berada pada kisaran usia 39 – 49 tahun. Responden yang berusia 13 – 27 tahun berjumlah 16 orang (40,00 %). Yang berada di kisaran usia 28 – 38 tahun dan 50 – 60 tahun masing-masing sebanyak 3 orang responden (masing-masing 7,5 %). Tidak terdapat responden yang berusia diatas 60 tahun.

3. Pendidikan



Dari grafik diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 25 orang (62,00%) memiliki tingkat pendidikan setingkat SLTA. Responden pada tingkat pendidikan D4 / S1 sebanyak 7 orang (18,00%). Responden yang berpendidikan setingkat diploma sebanyak 5 orang (13,00%). Responden yang berpendidikan setingkat SLTP sebanyak 2 orang (5,00%). Responden yang berpendidikan setingkat SD sebanyak 1 orang (2,00%). Tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan S2.

4. Pekerjaan



Dari grafik diatas, terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 17 orang (42%) berstatus sebagai pelajar dan mahasiswa, responden yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 14 orang (35%), responden dengan profesi sebagai pegawai swasta sebanyak 6 orang atau 15%, sebanyak 3 orang (8%) berprofesi disektor lainnya (buruh, petani, ibu rumah tangga, pensiunan, tanpa pekerjaan, dan lain sebagainya), dan tidak terdapat responden dengan profesi sebagai pegawai negeri/TNI/POLRI.

B. Hasil Pengolahan Data

Dari hasil pengolahan data diketahui nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,28
2	Prosedur pelayanan	3,20
3	Kecepatan pelayanan / waktu pelayanan	3,18
4	Kualitas pelayanan tanpa biaya / tariff	3,30
5	Kesesuaian jenis pelayanan	3,15
6	Kemampuan petugas pelayanan / kompetensi pelaksana	3,28
7	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan / perilaku pelaksana	3,20
8	Maklumat pelayanan	3,18
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,28

Dari hasil penjumlahan masing-masing unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai rata-rata tertimbang **3,193** maka diperoleh nilai indeks unit pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak adalah **79,82**. Berdasarkan nilai indeks tersebut maka hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = **79,82**
- Mutu Pelayanan = **B**
- Kinerja unit pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak = **Baik**

VII. KESIMPULAN

Berdasarkan tabel hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), didapat bahwa dari keseluruhan 9 (kesembilan) unsur yang dinilai tersebut, kesembilan unsur tersebut setelah dikaitkan dengan nilai tertimbang 25, diperoleh nilai 79,82. Artinya kesembilan unsur tersebut memenuhi kategori **Baik**. Artinya **Persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan, Kecepatan / waktu pelayanan, Kualitas pelayanan, Kesesuaian jenis pelayanan, kemampuan / kompetensi petugas pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan / perilaku pelaksana, Maklumat pelayanan** serta **Penanganan pengaduan**, bagi masyarakat Kota Pontianak dianggap sudah baik.

Baiknya penilaian dari masyarakat Kota Pontianak terhadap kesembilan unsur pelayanan yang telah diberikan oleh BPBD Kota Pontianak selama semester 1 tahun 2021, tentu tak lepas dari baiknya kinerja seluruh jajaran di BPBD Kota Pontianak. Dengan didapatnya penilaian ini, diharapkan kepada seluruh jajaran dilingkungan BPBD Kota Pontianak untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Pontianak.

Semoga dengan diadakannya survey Kepuasan Masyarakat secara berkala dapat membantu Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak untuk terus berupaya memperbaiki unsur pelayanan yang dianggap belum baik, dan terus mempertahankan unsur pelayanan yang dianggap sudah baik oleh masyarakat Kota Pontianak, dalam penanganan Penanggulangan Bencana di wilayah Kota Pontianak.

VIII. REKOMENDASI

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan umum, antara lain sebagai berikut :

- a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, BPBD agar lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mempunyai nilai terendah;
- b. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya komitmen semua pihak untuk lebih memperhatikan instansi pelayanan dengan memberikan anggaran sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan;
- c. Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), khususnya yang bertugas di bidang pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan baik melalui pengiriman staf ke diklat-diklat di bidang pelayanan publik maupun dengan pembinaan oleh pimpinan instansi;
- d. Sarana dan prasarana pelayanan perlu ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitasnya seperti kecepatan waktu pelayanan, jumlah bantuan, ruang piket, dan sebagainya.
- e. Untuk mewujudkan transparansi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, maka instansi pelayanan agar memasang sistem dan prosedur pelayanan pada tempat yang mudah terlihat serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara rutin untuk memberikan

pemahaman kepada masyarakat mengenai keberadaan instansi beserta seluruh tugas pokok dan fungsi masing-masing instansi tersebut;

- f. Mengingat pentingnya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan, maka survey IKM perlu dilakukan juga secara berkesinambungan secara periodik di tahun-tahun mendatang, sehingga berdasarkan hasil survey IKM tersebut instansi dapat melakukan perbaikan mutu pelayanannya sesuai hasil penilaian dari masyarakat.

Demikian laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak yang dapat kami sampaikan. Kami yakin masih banyak kekurangan, namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat secara berkesinambungan.

* * *

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN UNSUR PELAYANAN
SEMESTER I TA 2021**

UNIT PELAYANAN : BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA PONTIANAK
ALAMAT : JL. LET.JEND. SUTOYO NO.71 PONTIANAK
TLP / FAX : 0561 - 747261, 0561 - 8102681

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN									Lokasi
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	WILAYAH KOTA PONTIANAK
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
24	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
25	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
38	4	4	3	3	4	3	3	2	3	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai / Unsur	131	128	127	132	126	131	128	127	131	

NRR / Unsur	3,275	3,2	3,175	3,3	3,150	3,28	3,20	3,175	3,275	
NRR tertimbang/ Unsur	0,36025	0,352	0,34925	0,363	0,3465	0,36025	0,352	0,34925	0,36025	3,19275
IKM Unit Pelayanan										79,81875

Keterangan:

U1 s/d U9 = 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 0,11

No.	Unsur Pelayanan
U1	1. Persyaratan Pelayanan
U2	2. Prosedur Pelayanan
U3	3. Kecepatan Pelayanan
U4	4. Kualitas Pelayanan
U5	5. Kesesuaian Jenis Pelayanan
U6	6. Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	7. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
U8	8. Maklumat Pelayanan
U9	9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

IKM UNIT PELAYANAN: 79,82

Mutu Pelayanan :

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

Nilai Interval :

1,00 - 2,5996 : D (Tidak Baik)
 2,60 - 3,064 : C (Kurang Baik)
 3,0644 - 3,532 : B (Baik)
 3,5324 - 4,00 : A (Sangat Baik)