

30. Badan Penanggulangan Bencana

a. Deskripsi Responden

Formulir survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana yang disebarakan terutama dalam format daring (Google form), telah diisi oleh 61 responden. Berdasarkan jenis kelamin responden, terlihat laki-laki lebih dominan dibanding responden perempuan, yakni 35 orang laki-laki dan 26 orang perempuan. Selajutnya dilihat dari latar belakang pendidikan 61 responden, diantaranya terdapat, 2 orang tamatan Sekolah Menengah Pertama (SMP), 33 orang Sekolah Menengah Atas (SMA), 22 orang berpendidikan tamatan strata satu (S-1), 4 orang berpendidikan strata dua (S-2). Sementara itu, bila

dilihat dari aspek pekerjaan terdapat 8 responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), 18 swasta, 8 orang wirausaha, 1 orang petani, 11 orang honorer dan 4 orang berprofesi lainnya.

Tabel 149. Responden SKM Badan Penanggulangan Bencana Berdasarkan Jenis Kelamin

	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
Badan Penanggulangan Bencana	35	26	61

Tabel 150. Responden SKM Badan Penanggulangan Bencana Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	Pendidikan				Total
	SMP	SMA	S1	S2	
Badan Penanggulangan Bencana	2	33	22	4	61

Tabel 151. Responden SKM Badan Penanggulangan Bencana Berdasarkan Pekerjaan

	Pekerjaan							Total
	PNS	Swasta	Wirausaha	Petani	Honorer	Perangkat Desa	Lainnya	
Badan Penanggulangan Bencana	10	18	8	1	11	4	9	61

b. Evaluasi Unsur

Hasil pengisian formulir survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana menunjukkan dari sembilan unsur tabel evaluasi, terdapat tujuh unsur yang terkait dengan Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana dianggap baik oleh publik atau masyarakat. Sementara itu, dua unsur lain-

nya yang berhubungan Biaya/tarif, Pengaduan, saran dan masukan mendapat respon sangat baik oleh masyarakat atau responden

Tabel 152. Evaluasi Unsur SKM Badan Penanggulangan Bencana

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR x 25	Keterangan
U1	Persyaratan	3.34	83.61	Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.41	85.25	Baik
U3	Waktu penyelesaian	3.31	82.79	Baik
U4	Biaya/tarif	3.87	96.72	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.38	84.43	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3.43	85.66	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3.48	86.89	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3.36	84.02	Baik
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3.84	95.90	Sangat Baik

Menganalisis tabel dan uraian di atas, merekomendasikan pada Badan Penanggulangan Bencana perlu meningkatkan tujuh unsur yang terkait dengan Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Sarana dan prasarana dari baik menjadi sangat baik. Sementara itu, dua unsur lainnya yang berhubungan Biaya/tarif, Pengaduan, saran dan masukan kinerjanya perlu dipertahakan karena respons sangat baik oleh masyarakat atau responden

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana, yang merupakan akumulasi nilai rata-rata (NRR) tertimbang, adalah 3,46. Kemudian setelah dilakukan konversi nilai indeks tersebut sama

dengan 86,38 yang berarti kinerja Badan Penanggulangan Bencana secara umum termasuk kategori baik. Bila dilihat dari nilai dan kategori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat menganggap baik atas pelayanan yang mereka dapatkan di Badan Penanggulangan Bencana.

Tabel 153. IKM Badan Penanggulangan Bencana

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3.34	0.37
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.41	0.38
U3	Waktu penyelesaian	3.31	0.36
U4	Biaya/tarif	3.87	0.43
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.38	0.37
U6	Kompetensi pelaksana	3.43	0.38
U7	Perilaku pelaksana	3.48	0.38
U8	Sarana dan prasarana	3.36	0.37
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3.84	0.42
Nilai Indeks (NI)			3.46
Nilai Indeks setelah konversi (NI x 25)			86.38
Kinerja unit pelayanan			Baik