



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

LAPORAN

SKM

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester 1

TAHUN 2023



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

YOGYAKARTA

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat membantu Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkaitan dengan pencegahan dan kesiapsiagaan serta kedaruratan logistik kebencanaan sehingga dari hasil survei tersebut di dapat hasil yang terukur atas tingkat kepuasan dan tingkat harapan dari masyarakat.

Harapan kami, laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kota Yogyakarta.

Yogyakarta,


Drs. Nur Hidayat M.Si
NIP.197111191992031004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Maksud dan Tujuan SKM.....	3
C. Metode Pengukuran.....	3
D. Tim SKM.....	4
E. Jadwal Pelaksanaan SKM.....	6
BAB II.....	8
ANALISA HASIL SURVEI	8
A. Data Kuesioner.....	8
B. Deskripsi Hasil Analisis	12
BAB III.....	16
KESIMPULAN DAN SARAN	16
A. Kesimpulan	16
B. Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 110
Gambar 2.....11

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	9
Tabel 2.2 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	10
Tabel 2.3 Rentang Nilai	11
Tabel 2.4 Nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta 2020-2022	13
Tabel 2.5 Nilai SKM per Unsur Pelayanan Semester I Tahun 2023.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan diadakannya pengukuran kepuasan masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan-balik atas kualitas pelayanan yang telah dilakukan penyelenggara pelayanan. Melalui survei kepuasan, masyarakat didorong untuk memberikan partisipasi sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan agar terjadi peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan dengan melakukan inovasi-inovasi pelayanan atas masalah yang disampaikan masyarakat saat survei kepuasan.

Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat telah dimandatkan kepada penyelenggara pelayanan publik melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem yang adil, transparan dan akuntabel. Survei kepuasan diatur secara teknis pelaksanaan survei tersebut ke dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 16/2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Permenpan-RB No. 16/2014 kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB No. 14/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam Permenpan-RB diatas, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei kepuasan seharusnya dilaksanakan sekali setahun oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai informasi dasar untuk meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi pelayanan. Hasil

survei kepuasan juga seharusnya dipublikasikan melalui media, baik media massa maupun media sosial yang dimiliki penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk skoring (kuantitatif) atau baik-buruk (kualitatif).

Survei kepuasan berdasarkan Permenpan-RB No. 14/2017 dapat dilakukan dengan metode/teknik survei yang bermacam-macam. Metode/teknik survei yang bisa dilakukan menurut Permenpan-RB No. 14/2017 seperti metode wawancara tatap muka dengan menggunakan kuisioner, pengisian sendiri atau melalui surat serta bisa juga melalui *e-survey* (survei elektronik) secara online. Selain itu, metode yang bisa dilakukan juga dengan wawancara mendalam dan diskusi kelompok terfokus (FGD).

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pemerintah Kota Yogyakarta dijadikan tolok ukur untuk mengetahui kinerja Perangkat Daerah/Unit Kerja dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hasil pengukuran SKM dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Perangkat Daerah /Unit Kerja untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pengguna jasa layanan, maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta telah melakukan pengukuran SKM secara rutin sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilakukan oleh pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah kepada Perangkat Daerah /Unit Kerja.

B. Maksud dan Tujuan SKM

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. (Perangkat Daerah atau Unit Pelaksana SKM).
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Metode Pengukuran

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Adapun pengolahan data dilakukan secara manual dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14).
- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- (1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- (2) Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

D. Tim SKM

Tim penyusun SKM Semester I Tahun 2023 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta sebagai berikut :

- | | |
|------------|--|
| Ketua | : Drs. Nur Hidayat, M.Si. |
| Sekretaris | : Muhamad Agus Maryanto, S.E., M.Si |
| Anggota | : 1. Nurul Aini Widihapsari, S.H., M.H.
2. Anjar Widyaningsih, S.H.
3. Grezia Eleganza Nur P., S.I.P., MA.
4. Irfan Ichsanudin, A.Md. Ak.
5. Roni Gunawan, A.Md. |

6. Nurahman Apriyana, A.M
7. Selviana Wibowo, A.Md
8. Restu Dwi Cahyo Adi, S.T.
9. Diyan Dwi Septiyanto, A.Md
10. Ainun Fitri, S.Sos
11. Elizabhet Ortarita Minto Ariwati, S.T.
12. Ika Nur Rahmaningsih,S.E
13. Feriana Purwaning Astuti A.Md
14. Dyah Wulan Perwitosari, S.I.P.

Tugas Tim sebagai berikut :

1. Ketua :

- Merencanakan dan mengkoordinir kegiatan pengukuran SKM mulai dari proses pencermatan instrument, pengolahan data hingga penyusunan laporan.
- Melaporkan hasil pengukuran SKM kepada Walikota Yogyakarta.

2. Sekretaris

Mencatat dan mendokumentasikan kegiatan pengukuran SKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta.

3. Anggota

- a. Menggandakan dan mendistribusikan instrument baik berupa *hardcopy* maupun *softfile* di *google forms*.
- b. Mengidentifikasi sasaran responden.
- c. Melakukan entry data.
- d. Mengolah data dan membuat laporan hasil SKM.

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Tatakala kegiatan penyusunan SKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta sebagai berikut :

No	Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
1	Pembentukan Tim										
2	Rapat Koordinasi										
3	Pencermatan Instrumen										
4	Penggandaan Instrumen										
5	Pendistribusian Instrumen										
6	Entry Data										
7	Olah Data										
8	Penyusunan Laporan										

Adapun penyiapan bahan dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

a) Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 2 (Dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, pendidikan terakhir, jenis kelamin yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat Baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, Baik diberi nilai 3, sangat Baik diberi nilai persepsi 4.

BAB II

ANALISA HASIL SURVEI

A. Data Kuesioner

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta dilakukan terhadap seluruh Perangkat Daerah/Unit Kerja dan masyarakat umum yang pernah menggunakan layanan di Bencana Daerah Kota Yogyakarta. Adapun teknis pelaksanaan pemberian kuesioner sebagai berikut :

1. Kuesioner dibagikan kepada pegawai baik struktural maupun non struktural yang diambil secara sampel dari jumlah populasi seluruh pegawai ASN di Pemerintah Kota Yogyakarta dan pernah berhubungan langsung dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan.
2. Menyampaikan kuesioner melalui *e-office* dengan metode survei menggunakan aplikasi *google form* (Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dapat diakses pada link berikut : <https://tinyurl.com/SKMBPBD2022>) dan melalui *hardcopy* yang dibagikan langsung kepada masyarakat
3. Jumlah kuesioner yang diberikan ke setiap Perangkat Daerah /Unit Kerja ditentukan berdasarkan hasil inventarisasi pegawai yang pernah berhubungan langsung dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta dalam rangka menunjang pekerjaan dan kepada masyarakat yang terkait langsung.
4. Jumlah pegawai yang dijadikan responden adalah PNS pada masing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja yang diambil secara acak dan meliputi pejabat struktural, fungsional umum dan fungsional tertentu. Adapun interval penentuan jumlah responden dimasing-masing Perangkat Daerah/Unit Kerja diatur dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. 1 – 30 pegawai = 2 Orang
 - b. 31 – 60 pegawai = 3 Orang
 - c. 61 – 90 pegawai = 5 Orang

- d. 91 – 120 pegawai = 8 Orang
 e. > 120 pegawai = 10 Orang

Adapun masyarakat yang dijadikan responden dipilih secara acak pada waktu kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta yang berhubungan langsung dengan kemasyarakatan

Dari kuesioner yang telah didistribusikan melalui e-office dan google form dengan link sebagai berikut : <https://tinyurl.com/SKMBPBD2022> dan melalui *hardcopy* yang dibagikan langsung kepada masyarakat, jumlah responden yang mengisi kuesioner pada Bagian Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebanyak 195 kuesioner. Berikut ini karakteristik responden survei kepuasan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jumlah kuesioner yang masuk sebanyak 195 Orang, dapat dijelaskan bahwa responden pengisian survei kepuasan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta paling banyak berjenis kelamin laki laki yaitu sebanyak 118 Orang (60,51 %) dan responden perempuan sebanyak 77 Orang (39,49%). Data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam Tabel 2.1 berikut ini :

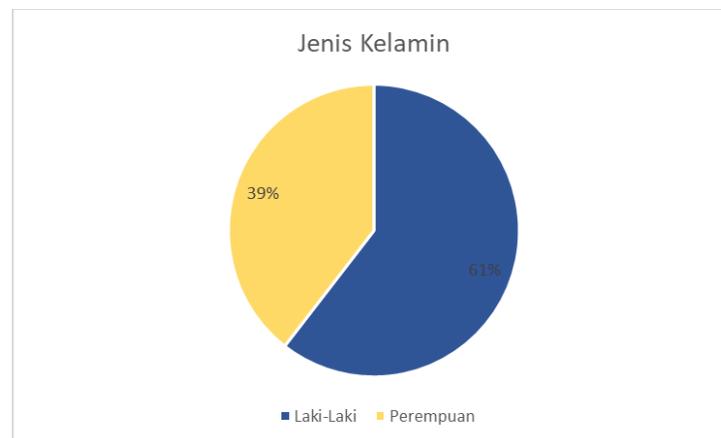
Tabel 2.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-Laki	118	60,51%
2	Perempuan	77	39,49%
Total		195	100%

Tabel 2.1

Sumber : Data Primer diolah

Jika digambarkan dalam grafik adalah sebagai berikut :



Gambar 1

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jika dilihat dari tingkat pendidikan, responden pengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta paling banyak berpendidikan S1 yaitu sebanyak 84 Orang (43,08%), kemudian disusul dengan responden berpendidikan SMA sebanyak 48 Orang (24,64%). Responden berpendidikan D3 sebanyak 33 Orang (16,92%) berpendidikan S2/S3 sebanyak 25 Orang (12,82%) berpendidikan SMP sebanyak 4 Orang (2,05%) dan berpendidikan SD sebanyak 1 Orang (0,51%). Data responden berdasarkan tingkat pendidikan dijabarkan dalam table 2.2 berikut ini :

Tabel 2.2

Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	S2/S3	25	12,82%
2	DIV/S1	84	43,08%
3	DIII	33	16,92%
4	SMA	48	24,62%
5	SMP	4	2,05%
6	SD	1	0,51%
Total		195	100%

Tabel 2.2

Sumber : Data Primer diolah

Adapun data responden berdasarkan tingkat pendidikan, apabila digambarkan dalam grafik sebagai berikut :



Gambar 2

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Adapun kategori dalam skala likert dalam kuesioner ini adalah :

- 1 = tidak baik
- 2 = kurang baik
- 3 = baik
- 4 = sangat baik

Adapun rentang nilai yang digunakan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Tabel 2.3

Sumber : Permenpan 14 Tahun 2017

B. Deskripsi Hasil Analisis

Dari hasil pengolahan data dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh hasil bahwa SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta Semester I Tahun 2023 mendapat skor 84,98 dengan kategori Baik. Dari 1 unsur yang dijadikan parameter dalam pengukuran SKM, maka unsur yang masih perlu ditingkatkan adalah Kejelasan dan Kepastian Pegawai dalam Memberikan Pelayanan dan Kemudahan Prosedur Pelayanan.

Keadilan dalam mendapatkan pelayanan berkaitan erat dengan kelompok rentan dalam kebencanaan. Akan tetapi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta dalam meningkatkan keadilan pelayanan adalah melakukan koordinasi dengan PD/Unit Kerja terkait dalam keadilan pelayanan dengan membangun semangat dan mendorong kreativitas penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan agar pelayanan bisa merata di setiap unsur. Sedangkan upaya dalam Fasilitasi Bantuan Kebutuhan Mendesak Saat Terjadi Bencana adalah melakukan koordinasi dengan berbagai pihak baik internal maupun eksternal, agar setiap fasilitasi bantuan kebutuhan mendesak saat terjadi bencana dapat terpenuhi secara optimal dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jika dibandingkan dengan pengukuran SKM pada tahun 2022, dapat dilakukan kesimpulan bahwa kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja di Pemerintah Kota Yogyakarta pada Semester I tahun 2023 adalah dari Sangat Baik menjadi Baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pengukuran SKM pada tahun 2022 yang mendapat nilai 88,98 (Kategori Sangat Baik), kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta ada perubahan kategori dari Sangat Baik menjadi Baik dengan nilai 84,98. hal tersebut dikarenakan ada penurunan kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota

Yogyakarta secara keseluruhan. Berikut ini disajikan nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta pada tabel 2.4 berikut ini :

Tabel 2.4
Nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta
Tahun 2020-2022

NO	Tahun	Nilai	Kategori
1	2020	82,00	Baik
2	2022	88,98	Sangat Baik

Tabel 2.4

Tabel 2.5
Nilai SKM per Unsur Pelayanan Tahun 2023 semester 1

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,364
2.	Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	3,400
3.	Waktu yang Diperlukan dalam Penyelesaian Pelayanan	3,374
4.	Perilaku Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	3,456
5.	Kedisiplinan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	3,405
6.	Kejelasan dan Kepastian Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	3,354
7.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,400
8.	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,354
9.	Fasilitasi Bantuan Penanganan Awal Pada Saat Terjadi Bencana	3,405
10.	Fasilitasi Bantuan Kebutuhan Mendesak Saat Terjadi Bencana	3,405
11.	Fasilitasi Bantuan Pelayanan Mobil Jenazah Reguler	3,456
12.	Fasilitasi Bantuan Material (Simultan) untuk Kerusakan Bangunan/Infrastruktur Akibat Bencana	3,344
13.	Fasilitasi Pelayanan Informasi Kejadian Bencana	3,436
14.	Fasilitasi Pelayanan Call Center BPBD	3,436

Tabel 2.5

Dari tabel 2.5 diatas, dapat dianalisis bahwa dalam pengukuran hasil survei kepuasan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta di Tahun 2023 Semester 1 menggunakan 14 unsur pelayanan. 8 unsur merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan 6 unsur lainnya merupakan penambahan unsur yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi pada Badan Penanggulangan

Bencana Daerah Kota Yogyakarta. Penambahan unsur tersebut berkaitan dengan kelembagaan, analisis jabatan, reformasi birokrasi dan ketatalaksanaan maupun pelayanan publik.

Dari 14 unsur tersebut dapat dianalisis sebagai berikut: untuk prosedur pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta mendapat nilai 3,364 dan masuk dalam kategori Baik. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan komitmen dari seluruh pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta untuk memberikan kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada seluruh masyarakat di Kota Yogyakarta. Untuk unsur kedua berkaitan dengan unsur kompetensi pelayanan mendapat nilai 3,400 dan masuk kategori Baik. Berkaitan dengan kompetensi pelayanan, seluruh pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah memiliki komitmen untuk terus belajar dan mengikuti berbagai diklat dalam menunjang pekerjaan. Untuk Unsur waktu pelayanan mendapat nilai 3,374 dan masuk dalam kategori baik. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta selalu berusaha memberikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan unsur perilaku, kedisiplinan, kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan menurut persepsi responden juga mendapat kategori Baik dengan nilai masing-masing 3,456 ; 3,405 ; dan 3,354. Hal tersebut tentunya diperoleh berkat adanya komitmen dari masing-masing pegawai dalam bekerja dan dorongan atau motivasi dari pimpinan melalui rapat internal untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pegawai. Selanjutnya untuk unsur keadilan dalam memberikan pelayanan mendapat nilai 3,400 dan masuk dalam kategori Baik. Untuk unsur yang berkaitan dengan sarana prasarana mendapat nilai Baik dengan perolehan nilai masing-masing 3,354. Saat ini Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta selalu melakukan pembenahan dan penambahan sarana prasarana dalam mendukung pelayanan.

Jika dilihat dari unsur fasilitasi bantuan penanganan awal Pada Saat Terjadi Bencana dan fasilitasi bantuan kebutuhan mendesak Saat Terjadi Bencana menurut

persepsi responden masih perlu ditingkatkan walaupun mendapatkan nilai Baik dengan indeks masing-masing 3,405 dan 3,405. Untuk unsur fasilitasi bantuan pelayanan mobil jenazah reguler maupun fasilitasi bantuan material (Simultan) untuk kerusakan bangunan/infrastruktur akibat bencana juga mendapat nilai Baik dengan indeks masing-masing 3,456 dan 3,344. Dari sisi fasilitasi pelayanan call center BPBD, dalam hal ini unsur fasilitasi pelayanan call center menurut persepsi responden sudah dianggap optimal dengan indeks 3,436 mendapat nilai Baik. Dan yang terakhir dari sisi pelayanan informasi kejadian bencana mendapatkan indeks 3,436 dengan kategori baik.

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

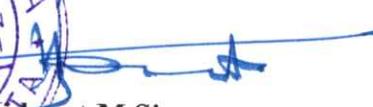
Berdasarkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil survei kepuasan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta pada Semester I Tahun 2023 mendapat nilai 84,98 dengan kategori Baik. Dibanding Tahun 2022 yang mendapat nilai 88,98 dengan kategori Sangat Baik, Tahun 2023 ini mengalami penurunan dari sisi perolehan nilai yaitu sebesar 4,00. Ada berbagai faktor yang menyebabkan nilai indeks di semester I Tahun 2023 mengalami penurunan, antara lain pembenahan secara internal terkait dengan kegiatan fasilitasi yang telah dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah baik berkaitan dengan kedaruratan dan logistik, rehabilitasi dan rekonstruksi maupun ketersediaan sarana dan prasarana
2. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Yogyakarta dari tahun ke tahun melakukan pembenahan baik secara internal maupun eksternal. Pembenahan secara internal dilakukan dengan kegiatan sosialisasi dan rapat internal dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Perangkat Daerah/Unit Kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing maupun pembenahan secara eksternal dengan melakukan koordinasi dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja lain sesuai dengan kewenangan dan ruang lingkup permasalahan.

B. Saran

1. Perlu dilakukan koordinasi yang lebih intensif dengan pusat maupun dengan Perangkat Daerah/Unit Kerja lain dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan terkait kesiapsiagaan maupun penanganan bencana.

KEPALA PELAKSANA
PEMERINTAH KOTA
BADAN
PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH

Drs. Nur Hidayat M.Si
NIP. 197411191992031004