

di atas, dapat disimpulkan secara umum pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana dalam katagori "Baik", karena rata-rata unsur pelayanan publiknya mendapat respon "Baik", yang berkaitan dengan Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, jenis pelayanan, kompetensi dan perilaku SDM responnya "Baik", U8 Sarana dan prasarana respons masyarakat "Kurang Baik", sedangkan U9 Pengaduan, saran dan masukan mendapat respon yang "Sangat Baik" dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari Perangkat Daerah Badan Penanggulangan Bencana, sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 153. IKM Badan Penanggulangan Bencana

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR Tertimbang (NRR x 0,11)
U1	Persyaratan	3,16	0,35
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,11	0,34
U3	Waktu penyelesaian	3,21	0,35
U4	Biaya/ tarif	3,89	0,43
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,42	0,38
U6	Kompetensi pelaksana	3,16	0,35
U7	Perilaku pelaksana	3,37	0,37
U8	Sarana dan prasarana	2,95	0,32
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3,89	0,43
Nilai Indeks (NI)			3,32
Nilai Indeks setelah konversi (NI x 25)			82,93
Kinerja Unit Pelayanan			Baik

Sarana dan prasarana respons masyarakat “Kurang Baik”, sedangkan U9 Pengaduan, saran dan masukan mendapat respon yang “Sangat Baik”

Tabel 152. Evaluasi unsur SKM Badan Penanggulangan Bencana

No	Unsur Pelayanan	NRR	NRR x 25	Keterangan
U1	Persyaratan	3,16	78,95	Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,11	77,63	Baik
U3	Waktu penyelesaian	3,21	80,26	Baik
U4	Biaya/ tarif	3,89	97,37	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,42	85,53	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,16	78,95	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,37	84,21	Baik
U8	Sarana dan prasarana	2,95	73,68	Kurang Baik
U9	Pengaduan, saran dan masukan	3,89	97,37	Sangat Baik

Kesimpulan uraian dan tabel di atas, merekomendasikan kepada Perangkat Daerah Badan Penanggulangan Bencana tersebut untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publiknya yang sesuai dengan pertanyaan U1-3, U5-7 tentang Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, jenis pelayanan, kompetensi dan perilaku SDM responnya “Baik”, pertanyaan U8 Sarana dan prasarana harus diperbaiki, karena respons masyarakat “Kurang Baik”, sedangkan U9 Pengaduan, saran dan masukan mendapat respon yang “Sangat Baik” supaya dipertahankan.

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil akumulasi Nilai Rata-rata (NRR) Tertimbang dan Nilai Indeks pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana terdapat sebesar 3,32, kemudian setelah konversi ke nilai indeks menjadi 82,93 (Baik). Berdasarkan nilai tersebut

mulir tersebut, yang terdiri dari 12 responden laki-laki dan 7 perempuan. Jadi respondens laki-laki lebih dominan dari perempuan. Kemudian dilihat latar belakang pendidikan respondens yang mengisi formulir tersebut, terdiri dari diantaranya, 7 orang SMA, dan 10 orang S.1 dan 2 orang S.2 . selajuntanya dari aspek pekerjaan respondens terdapat diantaranya 8 PNS, 4 Swasta, 2 wirausaha dan 5 Orang lainnya, sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 149. Responden Badan Penanggulangan Bencana berdasarkan jenis kelamin

Unit	Badan Penanggulangan Bencana	Jenis Kelamin		Total
		Laki-laki	Perempuan	
		12	7	19

Tabel 150. Responden Badan Penanggulangan Bencana berdasarkan pendidikan

Unit	Badan Penanggulangan Bencana	Pendidikan			Total
		SMA	S1	S2	
		7	10	2	19

Tabel 151. Responden Badan Penanggulangan Bencana berdasarkan pekerjaan

Unit	Badan Penanggulangan Bencana	Pekerjaan				Total
		PNS	SWASTA	Wirau- saha	LAIN- NYA	
		8	4	2	5	19

#### b. Evaluasi Unsur

Berdasarkan hasil survei evaluasi unsur indkes kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan U1-3, U5-7 yang berkaitan dengan Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, jenis pelayanan, kompetensi dan perilaku SDM responnya "Baik", U8

a. Deskripsi Responden

Rekap pengisian formulir secara online dan offline survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana yang digunakan terdapat sebanyak 19 responden yang sudah mengisi for-



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT  
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Jenderal Sudirman No.182. Kuala Tungkal Kode Pos. 36513  
Telp. (0742) 21192 Fax. 322620

Kuala Tungkal, 14 Februari 2023.

Nomor : 000.8 / 357 / Org.  
Sifat : Penting.  
Lampiran : 1 (satu) berkas.  
Hal : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Tahun 2022.

Kepada  
Yth. Para Kepala Perangkat Daerah  
Kab. Tanjung Jabung Barat

di -  
Tempat.

Dasar : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berkenaan dengan dasar tersebut di atas, dengan ini disampaikan kepada Saudara hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah melakukan kerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diberikan oleh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kab. Tanjung Jabung Barat dengan teknik pengisian kuesioner dan wawancara pada Tahun 2022.
2. Dari hasil SKM pada 44 (empat puluh empat) Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat diperoleh nilai SKM masing – masing Perangkat Daerah dengan kriteria SANGAT BAIK, BAIK dan KURANG BAIK..
3. Terkait angka 2 (dua) di atas, bersama ini terlampir disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pelayanan pada Instansi Saudara dan untuk ditindak lanjuti sehingga diharapkan kedepan pelayanan yang diberikan semakin baik dan meningkat.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



a.n. BUPATI TANJUNG JABUNG BARAT  
SEKRETARIS DAERAH,

Ir. H. AGUS SANUSI, M.Si  
Pembina Utama Madya  
Nip.19680817 199203 1 007

Tembusan : disampaikan kepada Yth

1. Bupati Tanjung Jabung Barat di Kuala Tungkal ( sebagai laporan ).
2. Wakil Bupati Tanjung Jabung Barat di Kuala Tungkal ( sebagai laporan ).
3. Arsip.