



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER 1 TAHUN 2022



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN SERANG
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT. Karena berkat petunjuk, rahmat dan karunia-Nya kami dapat menyusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (Laporan SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang Semester I Tahun 2022.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini memuat tentang penilaian masyarakat terhadap layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang selama Semester I Tahun 2022. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana penilaian masyarakat terhadap kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang, yang diharapkan dapat membantu mendorong dan meningkatkan kinerja dan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang kepada masyarakat sehingga dapat membantu dalam pencapaian Visi dan Misi Kabupaten Serang Tahun 2021-2026. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan Survey kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk peningkatan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang.

Kami ucapkan banyak terima kasih kepada responden yang telah mau mengisi kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat. Kami berharap Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I ini dapat bermanfaat bagi para pihak yang berkepentingan umumnya bagi masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Serang, dan khususnya bagi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja Perangkat Daerah di masa yang akan datang.

Serang, Juli 2022

KEPALA PELAKSANA
BPBD KABUPATEN SERANG


NANA SUKMANA KUSUMA, SE, MM
NIP. 196404241985031015

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan tujuan	11
1.3. Target atau sasaran	12
1.4. Ruang lingkup	13
1.5. Dasar hukum	13
BAB II : PENDEKATAN DAN METODOLOGI	16
2.1. Rancangan penelitian	18
2.2. Tempat dan waktu penelitian	18
2.3. Populasi dan sampel	16
2.4. Besar sampel	17
2.5. Cara pengambilan sampel	17
2.6. Alat dan cara pengumpulan data	17
2.7. Metode analisis	18
BAB III : HASIL PENELITIAN	20
3.1. Karakteristik responden	20
3.2. Unsur survey kepuasan masyarakat	21
3.3. Nilai survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	32
BAB IV : PENUTUP	35
4.1. Kesimpulan	35
4.2. Saran	35
Lampiran-lampiran	

DAFTAR GAMBAR

1.1.	Struktur Organisasi BPBD Kabupaten Serang	10
3.1.	Unsur Pelayanan kepada masyarakat	22
3.2.	Unsur kemudahan prosedur pelayanan	23
3.3.	Unsur kecepatan pelayanan saat penanggulangan bencana	24
3.4.	Unsur imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan	25
3.5.	Unsur sarana, prasarana dan logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan	27
3.6.	Unsur kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan permintaan masyarakat	28
3.7.	Unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	29
3.8.	Unsur sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	31
3.9.	Unsur penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	32
3.10.	Hasil survey nilai rata-rata unsur pelayanan pada BPBD Kabupaten Serang	34
3.11.	Hasil survey nilai indeks rata-rata unsur pelayanan pada BPBD Kabupaten Serang	34

DAFTAR TABEL

2.1.	Nilai Persepsi, Interval Nilai Kepuasan, Interval Konversi Nilai Kepuasan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan	19
3.1.	Distribusi karakteristik responden	20
3.2.	Unsur Pelayanan kepada masyarakat	21
3.3.	Unsur kemudahan prosedur pelayanan	22
3.4.	Unsur kecepatan pelayanan saat penanggulangan bencana	24
3.5.	Unsur imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan	25
3.6.	Unsur sarana, prasarana dan logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan	26
3.7.	Unsur kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan permintaan masyarakat	27
3.8.	Unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	29
3.9.	Unsur sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	30
3.10.	Unsur penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	31
3.11.	Hasil survey nilai rata-rata unsur pelayanan pada BPBD Kabupaten Serang	33

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Geografi Luas wilayah Kabupaten Serang adalah 1.467,35 km². Secara geografis terletak posisi koordinat antara 105°7' - 105°22' Bujur Timur dan 5°50' - 6°21' Lintang Selatan. Kabupaten Serang merupakan wilayah dataran rendah dan pegunungan dengan ketinggian antara 0 sampai 1.778 m di atas permukaan laut. Fisiografi Kabupaten Serang dari arah utara ke selatan terdiri dari wilayah rawa pasang surut, rawa musiman, dataran, perbukitan dan pegunungan.

Bagian utara merupakan wilayah yang datar dan tersebar luas sampai ke pantai, kecuali sekitar Gunung Sawi, Gunung Terbang dan Gunung Batusipat. Dibagian selatan sampai ke barat, Kabupaten Serang berbukit dan bergunung antara lain sekitar Gunung Kencana, Gunung Karang dan Gunung Gede. Daerah yang bergelombang tersebar di antara kedua bentuk wilayah tersebut. Hampir seluruh daratan Kabupaten Serang merupakan daerah subur karena tanahnya sebagian besar tertutup oleh tanah endapan Alluvial dan batu vulkanis kuartar. Potensi tersebut ditambah banyak terdapat pula sungai-sungai yang besar dan penting yaitu Sungai Ciujung, Cidurian, Cibanten, Cipaseuran, Cipasang dan. Iklim di wilayah Kabupaten Serang termasuk tropis dengan musim hujan antara November – April dan musim kemarau antara Mei – Oktober. Curah hujan rata-rata 3,92 mm/hari. Temperatur udara rata-rata berkisar antara 25,8° Celsius – 27,6° Celsius. Temperatur udara minimum 20,90° Celsius dan maksimum 33,8° Celsius. Tekanan udara dan kelembaban nisbi rata-rata 81,00 mb/bulan. Kecepatan arah angin rata-rata 2,80 knot, dengan arah terbanyak adalah dari barat.

Dengan memiliki kondisi geografis, geologis, hidrologis dan demografis yang memungkinkan terjadinya bencana, baik yang disebabkan oleh faktor alam, faktor non alam maupun faktor manusia yang menyebabkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda

dan dampak psikologis yang dalam keadaan tertentu dapat menghambat pembangunan Daerah.

Pada umumnya risiko bencana alam meliputi bencana akibat faktor geologi (gempabumi, tsunami dan letusan gunung api), bencana akibat hydrometeorologi (banjir, tanah longsor, kekeringan, angin topan), bencana akibat faktor biologi (wabah penyakit manusia, penyakit tanaman/ternak, hama tanaman) serta kegagalan teknologi (kecelakan industri, kecelakaan transportasi, radiasi nuklir, pencemaran bahan kimia). Bencana akibat ulah manusia terkait dengan konflik antar manusia akibat perebutan sumberdaya yang terbatas, alasan ideologi, religius serta politik. Sedangkan kedaruratan kompleks merupakan kombinasi dari situasi bencana pada suatu daerah konflik.

Kompleksitas dari permasalahan bencana tersebut memerlukan suatu penataan atau perencanaan yang matang dalam penanggulangannya, sehingga dapat dilaksanakan secara terarah dan terpadu. Penanggulangan yang dilakukan selama ini belum didasarkan pada langkah-langkah yang sistematis dan terencana, sehingga seringkali terjadi tumpang tindih dan bahkan terdapat langkah upaya yang penting tidak tertangani. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana mengamatkan pada pasal 35 dan 36 agar setiap daerah dalam upaya penanggulangan bencana, mempunyai perencanaan penanggulangan bencana. Secara lebih rinci disebutkan di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.

Masyarakat Kabupaten Serang adalah masyarakat heterogen yang memiliki latar belakang yang berbeda-beda seperti : Profesi , agama, adat istiadat dan sebagainya. Meskipun berbeda-beda namun mereka tetap hidup berdampingan secara damai menjunjung tinggi toleransi dan menumbuh kembangkan sifat kegotongroyongan. Masyarakat di Kabupaten Serang pada umumnya bersifat tradisional, hal ini disebabkan banyaknya penduduk yang tinggal di daerah rawan bencana, yang umumnya merupakan kelompok penduduk yang rentan secara sosial ekonomi, sehingga mempunyai keterbatasan kemampuan dalam menyikapi dan mengatasi bencana alam dan

mudah diterpa isue-isue negatif. Hal tersebut menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk terus meningkatkan kewaspadaan dan kesiapan dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana secara cepat, tepat, terencana dan terpadu dalam memaksimalkan semua potensi yang ada.

Pemerintah Daerah sebagai *Service Provider* dan *Service Arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah.

Untuk merealisasikan hal tersebut, sesuai amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 pasal 5 ayat 2 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, maka dipandang perlu membentuk Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang yang baru mulai berdiri pada Bulan Januari tahun 2012.

Sebagai Organisasi Perangkat Daerah (SKPD) yang bertanggung jawab kepada Bupati Serang, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang mempunyai tugas membantu Bupati Serang dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah di Bidang Penanggulangan Bencana dan Pemadam Kebakaran, sehingga keberadaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang mempunyai arti yang penting bagi masyarakat khususnya dalam penanganan pra bencana, tanggap darurat dan pasca bencana.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang merupakan unsur pendukung tugas Bupati dipimpin oleh seorang Kepala Pelaksana Badan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah selaku Kepala Badan. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang berklasifikasi tipe A, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Kabupaten Serang yang diperbaharui dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang dan Peraturan Bupati Serang Nomor 74 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang .

Berdasarkan Peraturan Bupati Serang Nomor 74 Tahun 2016, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang melaksanakan urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, yaitu urusan kelentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, dengan sub urusan di bidang Penanggulangan Bencana. Berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Penanggulangan Bencana Daerah berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dalam melaksanakan tugas pokok mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan program kegiatan pencegahan dan kesiapsiagaan, penanganan kedaruratan, rehabilitasi dan rekonstruksi serta pemadam kebakaran;
- b. Pengkoordinasian dengan pemangku kepentingan (stakeholder) dalam kegiatan pencegahan dan kesiapsiagaan, penanganan kedaruratan, rehabilitasi dan rekonstruksi serta pemadam kebakaran;
- c. Pelaksanaan administrasi dan teknis operasional pencegahan dan kesiapsiagaan, penanganan kedaruratan, rehabilitasi dan rekonstruksi serta pemadam kebakaran; dan
- d. Pengelolaan data dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pencegahan dan kesiapsiagaan, penanganan kedaruratan, rehabilitasi dan rekonstruksi serta pemadam kebakaran.

Struktur Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang Sesuai dengan Peraturan Bupati Serang Nomor 74 Tahun

2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Badan ;
- b. Kepala Pelaksana Badan;
- c. Sekretariat, terdiri dari :
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Program dan Evaluasi.
- d. Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, terdiri dari :
 1. Sub Bidang Penanganan Resiko Bencana;
 2. Sub Bidang Kesiapsiagaan.
- e. Bidang Penanganan Darurat (Kedaruratan), terdiri dari :
 1. Sub Bidang Tanggap Darurat;
 2. Sub Bidang Logistik dan Sarana dan Prasarana;
 3. Sub Bidang Perbaikan dan Bantuan Darurat .
- f. Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi, terdiri dari :
 1. Sub Bidang Penilaian Kerusakan;
 2. Sub Bidang Penanganan Pengungsi;
 3. Sub Bidang Pemulihan dan Peningkatan Fisik, Sosial dan Ekonomi.
- g. Bidang Pemadam Kebakaran, terdiri dari :
 1. Sub Bidang Penanggulangan Bencana Kebakaran;
 2. Sub Bidang pencegahan dan Proteksi Kebakaran;
 3. Sub Bidang Penyelamatan Kebakaran.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Serang Nomor 74 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dan Lampiran Peraturan Bupati Serang Nomor 111 tahun 2016 tentang tugas pokok, fungsi dan uraian tugas pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang , maka masing-masing jabatan struktural di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang memiliki tugas pokok sebagai berikut :

I. KEPALA BADAN

Kepala Badan berkedudukan langsung di bawah Bupati dan bertanggung jawab kepada Bupati. Kepala Badan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi seluruh kegiatan urusan pemerintahan di bidang penanggulangan bencana daerah.

II. KEPALA PELAKSANA BADAN

Kepala Pelaksana Badan berkedudukan langsung di bawah Kepala Badan dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang sekaligus merupakan Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang, mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan dalam memimpin, merencanakan, mengatur, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi seluruh kegiatan urusan pemerintahan di bidang penanggulangan bencana daerah.

III. SEKRETARIAT

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris Badan, mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Kesekretariatan badan.

Sekretariat membawahi 3 (tiga) sub bagian, masing-masing sub bagian dipimpin oleh Kepala Sub Bagian dan bertanggung jawab kepada Sekretaris. Tiga Kepala Sub Bagian tersebut adalah:

1. Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi

Kepala Sub Bagian Program dan Evaluasi mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Program dan Evaluasi.

2. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas keumuman dan kepegawaian.

3. Kepala Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas keuangan.

IV. BIDANG PENCEGAHAN DAN KESIAPSIAGAAN

Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan dipimpin oleh Kepala Bidang dan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pencegahan dan kesiapsiagaan bencana.

Kepala Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Laboratorium dalam melaksanakan tugasnya membawahi 2 (dua) Sub Bidang, masing masing sub bidang dipimpin Kepala Sub Bidang dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan. Dua Kepala Sub Bidang tersebut adalah :

1. Kepala Sub Bidang Penanganan Resiko Bencana.

Kepala Sub Bidang Penanganan Resiko Bencana mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas penanganan resiko bencana.

2. Kepala Sub Bidang Kesiapsiagaan.

Kepala Sub Bidang Pelatihan dan Penyuluhan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas kesiapsiagaan bencana.

V. BIDANG PENANGANAN DARURAT (KEDARURATAN)

Bidang Penanganan Darurat (Kedaruratan) dipimpin oleh Kepala Bidang dan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas penanganan kedaruratan bencana.

Bidang Penanganan Darurat (Kedaruratan) membawahi 3 (tiga) sub bidang, masing-masing sub bidang dipimpin oleh Kepala Sub bidang dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Penanganan Darurat (Kedaruratan). Tiga Kepala Sub Bidang tersebut adalah :

1. Kepala Sub Bidang Tanggap Darurat.

Kepala Sub Bidang Tanggap Darurat mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas tanggap darurat kebencanaan.

2. Kepala Sub Bidang Logistik dan Sarana Prasarana.

Kepala Sub Bidang Logistik dan Sarana Prasarana mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas logistik dan sarana prasarana kebencanaan.

3. Kepala Sub Bidang Perbaikan dan Bantuan Darurat.

Kepala Sub Bidang Perbaikan dan Bantuan Darurat mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas perbaikan dan bantuan darurat.

VI. BIDANG REHABILITASI DAN REKONSTRUKSI.

Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi dipimpin oleh Kepala Bidang dan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas rehabilitasi dan rekonstruksi dampak kebencanaan.

Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi membawahi 3 (tiga) sub bidang, masing-masing sub bidang dipimpin oleh Kepala Sub Bidang dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi. Tiga Kepala Sub Bidang tersebut adalah :

1. Kepala Sub Bidang Penilaian Kerusakan.

Kepala Sub Bidang Penilaian Kerusakan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas penilaian kerusakan kebencanaan.

2. Kepala Sub Bidang Penanganan Pengungsi.

Kepala Sub Bidang Penanganan Pengungsi mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas Penanganan Pengungsi.

3. Kepala Sub Bidang Pemulihan dan Peningkatan Fisik, Sosial dan Ekonomi.

Kepala Sub Bidang Pemulihan dan Peningkatan Fisik, Sosial dan Ekonomi mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pemulihan dan peningkatan fisik, sosial dan ekonomi bagi korban bencana.

VII. BIDANG PEMADAM KEBAKARAN.

Bidang Pemadam Kebakaran dipimpin oleh Kepala Bidang dan mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pemadam kebakaran.

Bidang Pemadam Kebakaran membawahi 3 (tiga) sub bidang, masing-masing sub bidang dipimpin oleh Kepala Sub Bidang dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pemadam Kebakaran. Tiga Kepala Sub Bidang tersebut adalah :

1. Kepala Sub Bidang Penanggulangan Bencana Kebakaran.

Kepala Sub Bidang Penanggulangan Bencana Kebakaran mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas penanggulangan bencana kebakaran.

2. Kepala Sub Bidang Pencegahan dan Proteksi Kebakaran.

Kepala Sub Bidang Pencegahan dan Proteksi Kebakaran mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas pencegahan dan proteksi kebakaran.

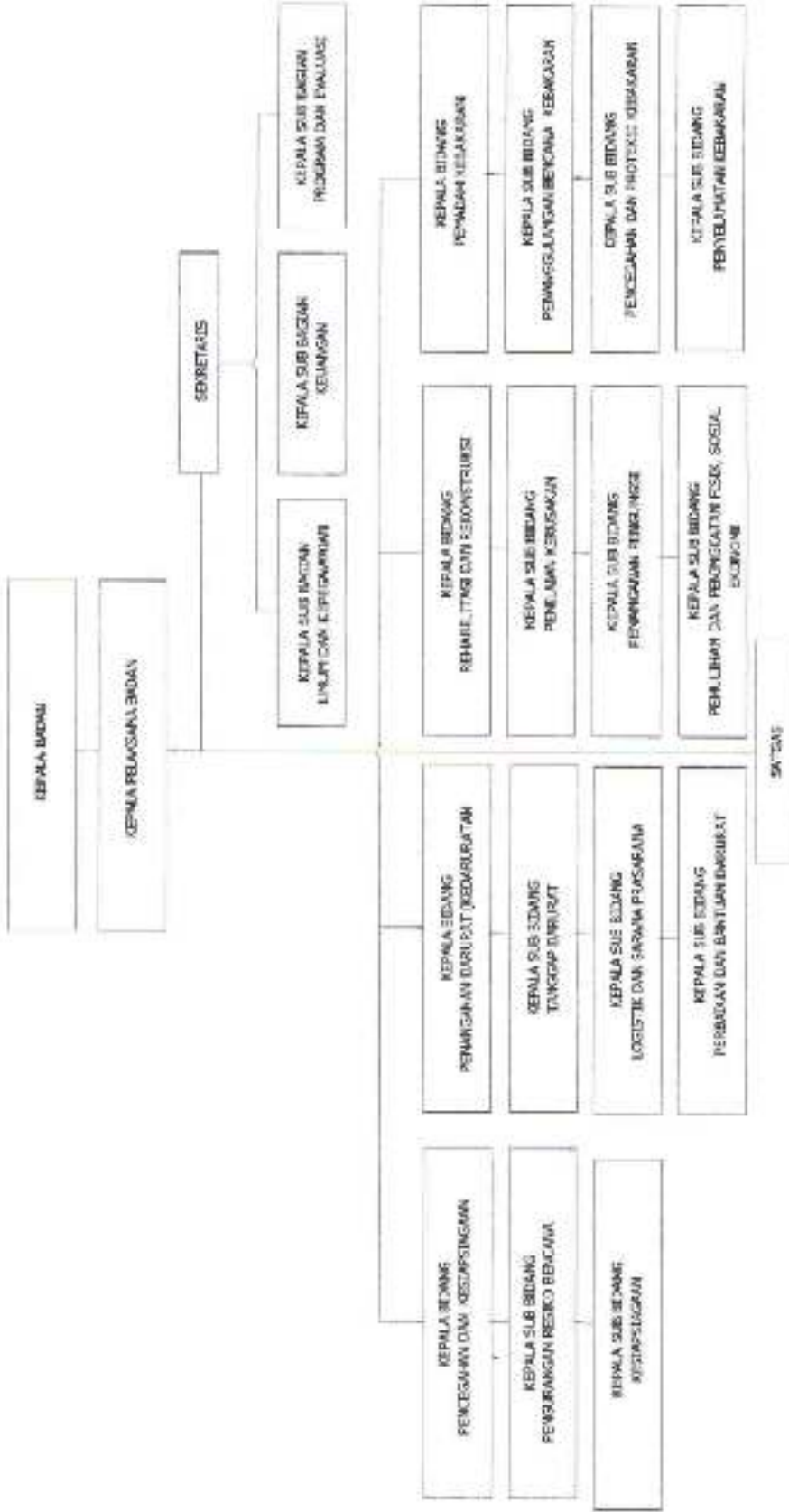
3. Kepala Sub Bidang Penyelamatan Kebakaran.

Kepala Sub Bidang Penyelamatan Kebakaran mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan dan mengawasi penyelenggaraan tugas penyelamatan kebakaran.

Struktur Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang sesuai Peraturan Bupati Serang Nomor 74 tahun 2016 dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut :

STRUKTUR ORGANISASI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN SERANG

PEMANTAU DAERAH DISAPASTER BENCANA
REVISI 11 SEPTEMBER 2018, 17 DESEMBER 2018



Gambar 1.1

Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Untuk mewujudkan visi dan misi Kabupaten Serang dalam upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan maka Pemerintah Kabupaten Serang melalui Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang melakukan Survey Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dasar Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dalam

Penanggulangan Bencana di Kabupaten Serang, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

- Memetakan kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Serang menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang .

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat Kabupaten Serang terhadap Layanan Dasar yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang ;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan kinerja pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang ;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang ;
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Serang.
- Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang pada tahun berikutnya.

1.3 Target atau Sasaran

Target atau sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

- Tersedianya dokumen Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang ;

- Tersedianya Hasil Survey Harapan Masyarakat akan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang ;
- Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat dan Nilai Harapan Masyarakat dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dan Survey Harapan Masyarakat dalam interval waktu tahun berikutnya.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survey kepuasan masyarakat ini, meliputi :

A. Ruang Lingkup

1. Persiapan Survey lapangan Kegiatan ini berkaitan dengan :

- a. Pembuatan rancangan kuesioner, penentuan Masyarakat atau responden;
- b. Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;
- c. Persiapan surat tugas bagi tenaga ahli dan Surveyor;
- d. Koordinasi tim lapangan.

2. Pelaksanaan Survey lapangan;

3. Pengolahan data hasil Survey lapangan;

4. Pelaporan

B. Lokasi Survey, adalah di wilayah Kabupaten Serang yg terdiri dari 29 Kecamatan / 326 Desa yang berpotensi terjadi bencana.

C. Fasilitas penunjang yang disediakan oleh PA/KPA/PPK adalah bantuan pendampingan pada saat observasi lapangan (apabila diperlukan);

1.5 Dasar Hukum

1. Undang – undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pembentukan Provinsi Banten; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 182 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4010);

2. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

3. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang– Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua atas Undang –

- Undang Nomor 23 Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 3952);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025;
 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 8. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
 9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/ /M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

13. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2016 Nomor 10);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 10 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang;
15. Peraturan Daerah Nomor 74 Tahun 2016 tentang Strategi Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
16. Peraturan Bupati Serang Nomor 26 Tahun 2016 Tentang Pendoman Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Serang (Berita Daerah Kabupaten Serang Tahun 2016 Nomor 26);
17. Peraturan Bupati Serang Nomor 61 Tahun 2016 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas (Berita Daerah Kabupaten Serang Tahun 2016 Nomor 61);
18. Peraturan Bupati Serang Nomor 111 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang .

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

2.1 Rancangan Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu studi kuantitatif yang digunakan untuk memaparkan dengan sistematis sebuah situasi, karakteristik atau peristiwa, dalam hal ini Masyarakat Kabupaten Serang terhadap persepsi di lapangan langsung dirasakan oleh Masyarakat secara cermat, faktual dan juga menganalisa data yang diperoleh dengan memberikan uraian yang bersifat deskriptif mengenai masalah yang diteliti.

2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Serang yg terdiri dari 29 Kecamatan dan 326 Desa yang pernah terdampak bencana. Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan selama bulan Januari s/d Juni 2022.

2.3 Populasi dan Sampel

2.3.1 Populasi

Populasi adalah aparatur dan masyarakat Kabupaten Serang sebagai penerima layanan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang pada saat Pra bencana, saat terjadi bencana/tanggap darurat bencana dan Pasca bencana.

2.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai responden dalam Survey dan merupakan representasi dari populasi. Dengan kriteria inklusi :

- a. Masyarakat dan aparatur sebagai penerima layanan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang pada saat Pra bencana, saat terjadi bencana/tanggap darurat bencana dan Pasca bencana.
- b. Masyarakat yang bersedia diwawancarai.

2.4 Besar Sampel

Dalam Survey ini sampel dilakukan secara random yang representative, adapun sampel minimal 100 responden dari jumlah populasi dengan dasar $(jumlah\ unsur + 1) \times 10 = (9+1) \times 10 = 10 \times 10 = 100$ orang/responden.

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Responden Survey adalah masyarakat penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang sebanyak 156 responden dari 29 Kecamatan dan kabupaten/kota di sekitar Kabupaten Serang, dikarenakan pelayanan tidak hanya dilakukan di wilayah Kabupaten Serang tapi juga di wilayah kabupaten/kota terdekat.

2.5 Cara Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu menentukan sampel yang mewakili populasi secara acak dengan menggunakan Google Form yang di share secara manual dan dapat di isi langsung dari website Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dengan link <https://bpbd.serangkab.go.id/page/survey-kepuasan-masyarakat>.

2.6 Alat dan Cara Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data Survey kepuasan masyarakat yang di lakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang adalah menggunakan kuesioner Google Form sebagai alat pengumpulan data yang diisi/ditanyakan kepada masing-masing responden. Kuesioner yang di buat meliputi 3 (tiga) bagian yaitu Bagian Identitas Responden, Bagian Identitas pencacah dan Bagian Mutu Pelayanan Publik.

Jawaban yang jujur dan apa adanya sangat diperlukan untuk memperoleh masukan bagi pelayanan yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

2.7 Metode Analisis

Nilai Kepuasan Masyarakat merupakan nilai indeks untuk seluruh pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang sebagai suatu totalitas indeks. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertinggi" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Kemudian untuk mendapatkan nilai kepuasan unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Kepuasan} = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai kepuasan yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus :

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

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas/kinerja pelayanan yang mencakup 4 (empat) kategori dengan persepsi nilai sebagai berikut :

- Kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- Kategori kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- Kategori baik diberi nilai persepsi 3;
- Kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Kategori persepsi nilai dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1.
Nilai Persepsi, Interval Nilai Kepuasan, Interval Konversi Nilai Kepuasan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan	Nilai Interval Konversi Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL PENELITIAN

3.1 Karakteristik Responden

Penelitian dilakukan terhadap 156 responden di wilayah Kabupaten Serang dari 29 Kecamatan dan sekitarnya. Sampel diambil berdasarkan ruang lingkup pelayanan yang dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang. Dari 156 sampel yang mengisi kuesioner Survey, memiliki karakteristik sebagai berikut :

Tabel 3.1
Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Total	
		n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	102	65,38
	Perempuan	54	34,62
Umur	< 17 th	0	0,00
	17 – 20 th	8	5,13
	21 – 39 th	109	69,87
	40 – 55 th	32	20,51
	56 – 65 th	6	3,84
	> 66 th	1	0,64
Pendidikan	Pendidikan Dasar (SD/MI/Sederajat s/d SMP/MTs/Sederajat)	3	1,92
	Menengah (SMA/SMK/MA/Sederajat)	82	52,56
	Tinggi (D1-D3, S1/D-IV, S2 / S3 / Ke Atas)	69	44,23
	Lainnya	2	1,28

Berdasarkan tabel 3.1. diatas dapat dilihat bahwa untuk karakteristik jenis kelamin, yang terbanyak adalah jenis kelamin Laki - laki 65,38% (102 orang), sementara untuk Perempuan sebanyak 34,62% (54 orang).

Distribusi kelompok cenderung didominasi oleh kelompok umur 21 – 39 tahun sebanyak 69,87% (109 orang) dan untuk kelompok umur < 17 tahun 0% (0 Orang), 17 - 20 tahun 5,13% (8 Orang), 40 – 55 tahun 20,51 % (32

orang), 56-65 tahun 3,84 % (6 orang), serta kelompok > 66 tahun adalah yang memiliki distribusi paling sedikit yaitu 0,64% (1 orang).

Berdasarkan tabel 3.1 dapat dilihat bahwa responden tertinggi dari unsur tingkat pendidikan adalah dari tingkat pendidikan menengah yaitu sebanyak 52,56% (82 orang) dan yang terendah adalah dari tingkat pendidikan lainnya yaitu sebanyak 1,28% (2 orang).

3.2 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

3.2.1 Pelayanan Kepada Masyarakat

Berdasarkan Survey kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap pelayanan (mencakup pada saat Pra Bencana, Saat Terjadi Bencana dan Pasca Bencana) sesuai dengan prosedur, dari 156 responden yang menyatakan bahwa pelayanan tidak sesuai sebanyak 1 orang atau 0,64 %, yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 10 orang atau 6,41 %, sebanyak 99 orang atau 63,46% menyatakan sesuai dan 46 orang atau 29,49% menyatakan sangat sesuai, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Pelayanan Kepada Masyarakat

No.	Pelayanan Kepada Masyarakat	Jumlah	%
1	Tidak sesuai	1	0,64
2	Kurang sesuai	10	6,41
3	Sesuai	99	63,46
4	Sangat sesuai	46	29,49
	Jumlah	156	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang pada saat Pra Bencana, Saat Terjadi Bencana/Tanggap Darurat Bencana dan Pasca Bencana terdapat kesesuaian antara keinginan masyarakat dengan jenis pelayanan yang diberikan, hal ini terbukti dari 156 responden 99 orang atau 63,46 % orang menyatakan sesuai bahkan 46 orang atau 29,49% menyatakan sangat sesuai dan hanya 1 orang atau 0,64 % orang yang

menyatakan bahwa pelayanan tidak sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.



Gambar 3.1

3.2.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menyebut bahwa prosedur pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang adalah mudah, hal ini terbukti dari 156 responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan (kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi prosedur pelayanan) tidak mudah sebanyak 11 orang atau 7,05 %, kurang mudah sebanyak 7 orang atau 4,49%, menyatakan mudah sebanyak 94 orang atau 60,26 % dan yang mengatakan sangat mudah 44 orang atau 28,21 %, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3.
Kemudahan Prosedur Pelayanan

No.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Mudah	11	7,05
2	Kurang Mudah	7	4,49
3	Mudah	94	60,26
4	Sangat Mudah	44	28,21
	Jumlah	156	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan yang diberikan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang kepada masyarakat mudah diperoleh dan tidak berbelit. Hal ini terbukti dari 156 responden, terbanyak menyatakan mudah yaitu 94 orang atau 60,26 %, sedangkan yang menyatakan tidak mudah hanya 11 orang atau 28,21%.



Gambar 3.2

3.2.3 Kecepatan pelayanan saat Penanganan Penanggulangan Bencana.

Berkaitan dengan Kecepatan Pelayanan (target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh BPDB Kabupaten Serang), hasil Survey kepuasan masyarakat dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan petugas tidak cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 0 orang atau 0 %, yang menyatakan petugas kurang cepat sebanyak 13 orang atau 8,33 %, yang menyatakan petugas sudah cepat dalam memberikan pelayanan sebanyak 87 orang atau 55,77%, dan yang menyatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat cepat sebanyak 56 orang atau 35,90%, hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut :

Tabel 3.4.
Kecepatan Pelayanan Saat Penanggulangan Bencana

No.	Kecepatan Pelayanan Saat Penanggulangan Bencana	Jumlah	%
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	13	8,33
3	Cepat	87	55,77
4	Sangat Cepat	56	35,90
	Jumlah	156	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dalam melaksanakan tugasnya dilakukan dengan cepat, terbukti dari 156 responden 87 orang atau 55,77 % menyatakan petugas melaksanakan pelayanan dengan cepat bahkan 56 orang atau 35,90 % responden menyatakan petugas dalam melaksanakan pelayanan sangat cepat dan hanya 13 orang yang menyatakan bahwa petugas dalam melaksanakan pelayanan tidak cepat dan kurang cepat.



Gambar 3.3

3.2.4 Imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan.

Sesuai dengan hasil Survey ternyata dari 156 responden sebanyak 152 orang atau 97,44 % menyatakan bahwa pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan tidak pernah meminta imbalan, 4 orang atau 2,56 %

menyatakan petugas kadang meminta saat atau setelah memberikan pelayanan, dan 0 orang atau 0 % yang menyatakan bahwa petugas meminta dan petugas selalu meminta imbalan pada saat atau setelah memberikan pelayanan, hal ini dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 3.5.
Imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan

No.	Imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan	Jumlah	%
1	Selalu meminta	0	0
2	Meminta	0	0
3	Kadang Meminta	4	2,56
4	Tidak Pernah Meminta	152	97,44
	Jumlah	156	100

Terkait imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan, dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menyatakan bahwa pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan petugas tidak pernah meminta imbalan, hal ini terbukti dari 156 responden yang mengisi kuesioner sebanyak 152 orang atau 97,44 % menyatakan petugas tidak pernah meminta imbalan pada saat atau setelah memberikan pelayanan, dan 0 orang atau 0 % menyatakan selalu meminta imbalan pada saat atau setelah memberikan pelayanan.



Gambar 3.4

3.2.5 Sarana, Prasarana dan Logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan

Sesuai dengan hasil Survey ternyata dari 156 responden sebanyak 5 orang atau 3,21 % menyatakan bahwa Sarana, Prasarana dan Logistik tidak sesuai, 34 orang atau 21,79 % menyatakan bahwa Sarana, Prasarana dan Logistik Kurang sesuai, 93 orang atau 59,62 % menyatakan bahwa Sarana, Prasarana dan Logistik sesuai, dan 24 orang atau 15,38 % menyatakan sudah sangat sesuai, hal ini dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 3.6.
Sarana, Prasarana dan Logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan

No.	Sarana, Prasarana dan Logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Sesuai	5	3,21
2	Kurang Sesuai	34	21,79
3	Sesuai	93	59,62
4	Sangat Sesuai	24	15,38
	Jumlah	156	100

Terkait Sarana, Prasarana dan Logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan, dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa Sarana, Prasarana dan Logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan peraturan dalam memberikan pelayanan, hal ini terbukti dari 156 responden 93 orang atau 59,62 % menyatakan bahwa Sarana, Prasarana dan Logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan hanya 5 orang atau 3,21 % yang menyatakan bahwa Sarana, Prasarana dan Logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan tidak sesuai.



Gambar 3.5

3.2.6 Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan permintaan Masyarakat.

Sesuai dengan hasil Survey, ternyata dari 156 responden sebanyak 0 orang atau 0 % menyatakan bahwa kesesuaian antara hasil pelayanan tidak sesuai dengan permintaan masyarakat, 15 orang atau 9,62 % menyatakan bahwa kesesuaian antara hasil pelayanan kurang sesuai dengan permintaan masyarakat, 109 orang atau 69,87 % menyatakan bahwa kesesuaian hasil pelayanan telah sesuai dengan permintaan masyarakat, dan 32 orang atau 20,51 % menyatakan bahwa hasil pelayanan sudah sangat sesuai dengan permintaan masyarakat, hal ini dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 3.7.
Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan permintaan Masyarakat.

No.	Kesesuaian antara hasil pelayanan yang di berikan dengan permintaan masyarakat	Jumlah	%
1	Tidak sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	15	9,62
3	Sesuai	109	69,87
4	Sangat Sesuai	32	20,51
	Jumlah	156	100

Terkait kesesuaian antara hasil Pelayanan yang diberikan dengan permintaan masyarakat, dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan permintaan masyarakat. Hal ini terbukti dari 156 responden, 109 orang atau 69,87 % menyatakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan permintaan masyarakat, bahkan 0 orang atau 0 % yang menyatakan bahwa hasil pelayanan petugas tidak sesuai dengan dengan permintaan masyarakat.



Gambar 3.6

3.2.7 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Sesuai dengan hasil Survey kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dari 156 responden, 66 orang atau 42,31 % menyatakan sangat mampu memberikan pelayanan dalam bertugas, 86 orang atau 55,13 % yang menyatakan bahwa petugas mampu dalam melaksanakan tugas pelayanan, 4 orang atau 2,56 % menyatakan petugas kurang mampu, dan sebanyak 0 orang atau 0 % menyatakan petugas tidak mampu dalam melaksanakan tugasnya, data tersebut dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.8.
Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan.

No.	Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Mampu	0	0
2	Kurang Mampu	4	2,56
3	Mampu	86	55,13
4	Sangat Mampu	66	42,31
	Jumlah	156	100

Dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa para petugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan (tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat), terbukti dari 156 responden 86 orang atau 55,13 % menyatakan petugas mampu dalam melaksanakan tugasnya bahkan 66 orang atau 42,31 % menyatakan petugas sangat mampu memberikan pelayanan dan 0 orang atau 0 % responden yang menyatakan bahwa petugas tidak mampu memberikan pelayanan.



Gambar 3.7

3.2.8 Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil Survey kepuasan masyarakat dari 156 responden, 0 Orang atau 0 % yang menyatakan bahwa petugas tidak sopan dan tidak ramah atau kurang sopan dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sebanyak 99 orang atau 63,46 % yang menyatakan bahwa petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, 57 orang atau 36,54 % menyatakan petugas sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, data dimaksud dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.9.
Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan

No.	Sikap (Kesopanan dan Keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	Jumlah	%
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	0	0
2	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	0	0
3	Sopan dan Ramah	99	63,46
4	Sangat Sopan dan Sangat Ramah	57	36,54
	Jumlah	156	100

Berkaitan dengan Kesopanan dan keramahan petugas (sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menganggap bahwa petugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dalam melaksanakan tugasnya bersikap sopan dan ramah. Hal ini terbukti dari 156 responden, 99 orang atau 63,46% menyatakan petugas bersikap sopan dan ramah, dan 0

Orang atau 0 % yang menyatakan bahwa petugas berperilaku tidak sopan dan tidak ramah.



Gambar 3.8

3.2.9 Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan, sesuai hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang, dari 156 orang responden 1 orang atau 0,64% menyatakan tidak memuaskan dalam memperoleh pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan, 86 orang atau 55,13 % menyatakan kurang memuaskan, 24 orang atau 15,38 % menyatakan memuaskan dan 45 orang atau 28,85 % menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari tabel sebagai berikut :

Tabel 3.10.
Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan.

No.	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	Jumlah	%
1	Tidak Memuaskan	1	0,64
2	Kurang Memuaskan	86	55,13
3	Memuaskan	24	15,38
4	Sangat Memuaskan	45	28,85
	Jumlah	156	100

Berkaitan dengan Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan (pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani), dari tabel tersebut dapat dilihat masyarakat menyatakan bahwa pelayanan penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan kurang memuaskan. Terbukti dari 156 orang responden terdapat 86 orang atau 55,13 % menyatakan pelayanan petugas kurang memuaskan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat dan 45 orang atau 28,85 % yang menyatakan pelayanan petugas sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan, saran dan masukan.



Gambar 3.9

3.3 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Berdasarkan analisis data hasil Survey, untuk menentukan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur penilaian pelayanan petugas pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.11.
Hasil Survey Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan
Pada BPBD Kabupaten Serang

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks Per Unsur
1.	Pelayanan Kepada Masyarakat	3,218	0,358
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,096	0,344
3.	Kecepatan Pelayanan Saat Penanggulangan Bencana	3,276	0,364
4.	Imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan	3,974	0,442
5.	Sarana, Prasarana dan Logistik yang disediakan untuk memudahkan proses pelayanan	2,872	0,319
6.	Kesesuaian antara hasil pelayanan yang di berikan dengan permintaan masyarakat	3,109	0,346
7.	Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	3,397	0,378
8.	Sikap (Kesopanan dan Keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan.	3,365	0,374
9.	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	2,724	0,303
NILAI INDEKS			3,223
NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT			80,58

Berdasarkan tabel di atas, Nilai indeks terhadap pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang adalah sebesar **3,223** yang diperoleh dari hasil perhitungan sebagai berikut :

$$(3,218 \times 0,111) + (3,096 \times 0,111) + (3,276 \times 0,111) + (3,974 \times 0,111) + (2,872 \times 0,111) + (3,109 \times 0,111) + (3,397 \times 0,111) + (3,365 \times 0,111) + (2,724 \times 0,111) = \mathbf{3,223 \text{ (Nilai Indeks)}}.$$

Berdasarkan Nilai Indeks tersebut maka diperoleh Nilai Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang adalah **80,58**. Nilai ini diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$\mathbf{Nilai Kepuasan = Indeks \times Nilai Dasar = 3,223 \times 25 = 80,58}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka Kinerja Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dengan nilai kepuasan masyarakat **80,58**. Nilai ini berada pada kategori **62,51 – 81,25** dengan kualifikasi Pelayanan **B**. Maka dengan demikian Kinerja Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang adalah **BAIK**.

Unsur dengan nilai indeks tertinggi adalah **Imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan sebesar 0,442**. Dan nilai indeks terendah adalah **Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 0,303**.



Gambar 3.10



Gambar 3.11

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Indeks Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dengan nilai **80,58** dikategorikan Mutu Pelayanan **B** dengan Kinerja Pelayanan **Baik**. Hal ini berarti bahwa berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
2. Jika dilihat dari nilai rata-rata Indeks per unsur Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang, ternyata unsur dengan nilai indeks tertinggi adalah Imbalan pada saat atau setelah petugas memberikan pelayanan sebesar **0,442**. Dan nilai indeks terendah adalah Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar **0,303**. Dari nilai indeks ini dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan yang sangat perlu ditingkatkan adalah pelayanan petugas terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.

4.2. Saran


Berdasarkan uraian tersebut di atas, untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Melihat dari hasil penghitungan indeks per unsur maka yang masih perlu ditingkatkan adalah unsur yang berada di nilai indeks terendah sampai dengan nilai indeks menengah, sementara nilai indeks menengah ke atas agar dapat dipertahankan atau ditingkatkan lagi agar pelayanan yang baik dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

2. Untuk nilai indeks unsur Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan yang memperoleh nilai terendah, disarankan adanya penambahan jumlah sarana dan prasarana serta dibentuknya tim yang dapat merespon dan menangani pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat dengan cepat.
3. Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat agar dapat ditindak lanjuti sehingga seluruh pelayanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Serang dapat dipertahankan dan ditingkatkan, serta dilakukan secara periodik sehingga dapat dievaluasi dan dipantau perkembangannya.

Serang, Juli 2022

KEPALA PELAKSANA
BPBD KABUPATEN SERANG


NANA SUKMANA KUSUMA, SE, MM
NIP. 196404241985031015

LAMPIRAN

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER
UNSUR PELAYANAN**

N	Unsur Pelayanan									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
5	3	3	3	4	2	2	3	3	2	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
7	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
8	3	3	3	4	2	3	3	3	2	
9	2	3	2	4	2	2	3	3	2	
10	3	3	3	4	1	2	3	3	2	
11	2	3	2	4	2	2	3	3	2	
12	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
16	2	3	3	4	1	3	4	4	2	
17	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
18	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
19	3	4	4	4	3	3	4	3	2	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
22	4	4	4	4	3	4	4	4	2	
23	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
24	2	2	2	4	2	2	2	3	2	
25	3	2	3	4	2	3	4	4	2	
26	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
27	4	1	3	4	4	3	4	3	2	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
29	3	3	3	4	1	2	3	3	2	
30	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
31	4	4	4	4	3	3	3	3	2	
32	3	3	3	4	2	3	4	3	2	
33	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
34	4	4	3	4	3	3	4	3	2	
35	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
36	3	3	3	4	1	3	3	3	2	
37	3	3	2	4	2	3	3	3	4	
38	3	3	3	4	2	3	4	3	2	
39	3	3	3	4	2	3	4	3	2	
40	2	2	2	4	2	2	3	4	2	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	1	2	4	2	2	3	3	2	
45	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
46	4	2	4	4	3	4	4	4	2	
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4	

N	Unsur Pelayanan									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
48	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
49	3	2	3	4	2	3	3	3	2	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	3	3	4	4	2	3	4	3	2	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
54	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
55	4	3	4	4	3	3	3	4	2	
56	3	4	3	4	3	3	4	3	2	
57	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
58	3	3	4	4	3	4	3	3	2	
59	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
60	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	3	3	2	4	2	2	3	3	2	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
65	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
66	3	3	3	4	3	3	2	3	2	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
70	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
71	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
72	4	1	4	4	4	4	3	4	2	
73	4	2	4	4	3	3	3	4	2	
74	3	3	2	4	2	2	3	3	2	
75	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
77	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
78	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
79	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
80	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
81	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
82	4	1	4	4	3	3	4	4	4	
83	3	1	3	4	3	3	3	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	1	4	4	2	3	4	3	2	
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
87	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
88	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
89	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
90	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
91	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
92	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
93	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
94	3	3	3	4	2	3	3	3	2	
95	3	3	3	4	2	3	3	3	4	
96	2	3	3	4	2	3	3	4	2	
97	3	3	3	4	3	3	3	3	2	

N	Unsur Pelayanan									KETERANGAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
98	2	3	4	4	2	2	4	4	4	
99	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
100	3	1	3	4	3	3	4	4	2	
101	3	2	3	4	3	3	3	3	2	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	5	3	3	4	3	3	3	3	2	
104	2	1	2	4	2	2	3	3	2	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
107	3	4	4	4	3	4	5	4	4	
108	4	1	4	4	3	4	3	4	2	
109	4	3	3	4	2	3	3	3	2	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	3	3	4	4	3	4	4	3	2	
113	4	3	4	4	3	3	4	4	2	
114	4	4	4	4	3	3	4	4	2	
115	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
116	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
117	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
118	3	3	3	4	2	2	2	3	2	
119	4	4	4	4	3	3	4	3	2	
120	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
121	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
122	3	3	4	4	3	3	4	4	2	
123	3	4	4	4	3	4	4	4	2	
124	1	3	2	3	1	2	3	3	2	
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
126	2	1	3	3	2	3	3	3	3	
127	3	4	3	4	2	3	3	4	3	
128	3	3	2	4	3	2	3	3	2	
129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
134	3	3	3	4	2	3	2	3	3	
135	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
136	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
137	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
138	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
139	2	3	4	3	2	2	2	3	1	
140	4	4	3	4	2	3	3	3	3	
141	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
142	3	3	3	4	2	2	3	3	3	
143	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
144	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
145	3	3	3	4	2	3	3	3	2	
146	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
147	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

