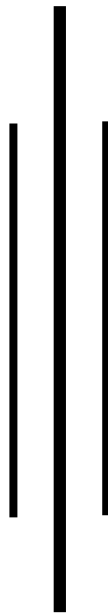




**IKM
2023**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BREBES**

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BREBES

**Jl. Jenderal Sudirman 165 Brebes, Telp/Fax (0283) 672872 / 671203
Brebes 52212**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes Tahun 2023 ini telah kami selesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini mulai diselenggarakan pada bulan April s/d Mei 2023. Hasil dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk meningkatkan Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Kemudian apabila isi dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes terdapat kekurangan, saran, dan masukan kami harapkan untuk perbaikan yang akan datang. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Brebes



Ir. NUSHY MANSUR, M.Sc
Pembina Utama Muda
NIP. 19641123 199503 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	2
1. Maksud	2
2. Tujuan	2
C. TARGET/SASARAN	3
D. RUANG LINGKUP.....	3
E. MANFAAT	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
A. KEDUDUKAN/LETAK GEOGRAFIS	5
B. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	
KAB BREBES	8
1. Tujuan BPBD Kabupaten Brebes	9
2. Visi Misi BPBD Kabupaten Brebes	9
BAB III SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	13
A. TAHAP PERENCANAAN.....	14
B. TAHAP PERSIAPAN	14
C. TAHAP PELAKSANAAN	17
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	19
A. DATA RESPONDEN.....	19
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	19

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Status Pegawai BPBD Kabupaten Brebes 11

**Tabel 2 : Pegawai BPBD Brebes Berdasarkan Pendidikan
dan Pangkat/Golongan..... 11**

Tabel 3 : Daftar Komposisi Personil dalam Struktur Organisasi ... 12

Tabel 4.1 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 19

Tabel 4.2 : Data Responden Berdasarkan Pendidikan 19

Tabel 4.3 : Grafik Responden Tahun 2023 19

Tabel 5 : Rincian Hasil Survey.....21

LAMPIRAN – LAMPIRAN

- 1. Rekapitulasi Hasil Survey**
- 2. Hasil Kuesioner SKM**
- 3. Kuesioner**
- 4. Dokumentasi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. 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 Survei 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. Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit 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 kualitas kinerja pelayanan public secara berkelanjutan.

Karenanya tiap Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Brebes diwajibkan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur dan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan, sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat, dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur guna menunjang pencapaian rencana pembangunan Pemerintah Kabupaten Brebes dan mewujudkan Visi Misi Pemerintah Daerah Kabupaten Brebes.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat terhadap Layanan Dasar Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes Tahun 2023, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- Memetakan kinerja Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di BPBD Kabupaten Brebes

Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- Terukurnya Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes Tahun 2023;
- Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Pelayanan;
- Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di BPBD Kabupaten Brebes;
- Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing Unit Pelayanan Publik;

- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator makro Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Brebes;
- Sebagai ukuran dasar dalam menilai penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

C. Target/Sasaran

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

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Tersedianya Hasil Survei Harapan Masyarakat akan pelayanan publik pada kegiatan penanggulangan bencana di BPBD Kabupaten Brebes;
3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2023 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan pada interval tahun berikutnya.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

1. Persiapan survei lapangan

Kegiatan ini berkaitan dengan :

- a) Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden baik yang bersifat individu maupun instansi;
- b) Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;
- c) Pelaksanaan survei lapangan;
- d) Pengolahan data hasil survei lapangan;
- e) Pelaporan.

2. Lokasi

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, meliputi seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Brebes, Kecamatan se-Kabupaten Brebes serta

Kelurahan/Desa rawan bencana di Kabupaten Brebes serta masyarakat sekitar sebagai pengguna pelayanan.

3. Teknik

Teknik Survey yang digunakan melalui Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirim melalui surat.

4. Fasilitas

Bantuan pendampingan pada saat observasi lapangan (apabila diperlukan);

E. Manfaat

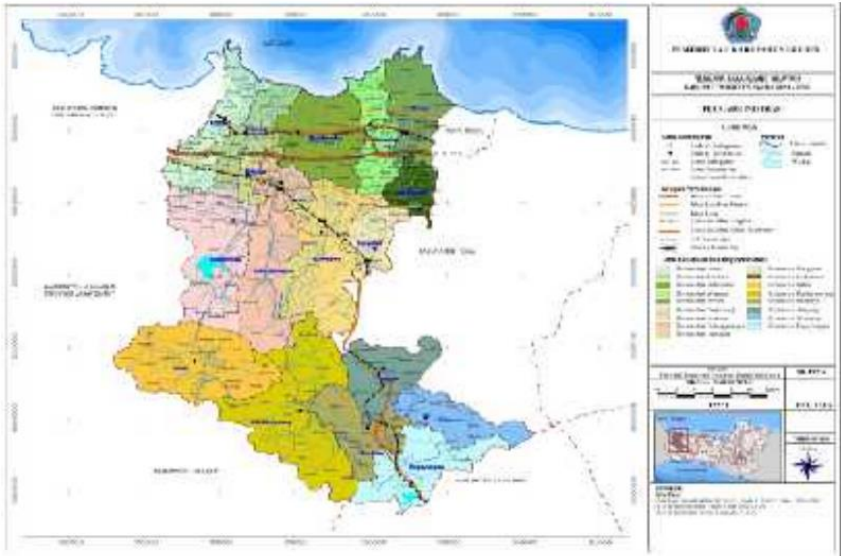
Manfaat yang diperoleh dari Survey Kepuasan yang dilaksanakan, adalah :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (OPD atau Unit Pelaksana IKM).
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.

BAB II
GAMBARAN UMUM

A. Kedudukan/Letak Geografis

Kabupaten Brebes memiliki luas wilayah sebesar 166.117 Ha. Secara administratif, Kabupaten Brebes berada pada posisi ujung barat laut dari Provinsi Jawa Tengah, berbatasan dengan Provinsi Jawa Barat di sebelah barat, Laut Jawa di sebelah utara, Kota Tegal dan Kabupaten Tegal di sebelah timur, Kabupaten Banyumas dan Cilacap di sebelah selatan. Kabupaten Brebes terdiri dari 17 kecamatan yang meliputi 292 desa dan 5 kelurahan. Batas wilayah administrasi kecamatan di Kabupaten Brebes dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Peta Administrasi Kabupaten Brebes

Letak wilayah Kabupaten Brebes berada pada antara 6° 44'-7° 21' Lintang Selatan dan antara 108° - 109° 11' Bujur Timur dengan bentuk memanjang dari utara ke selatan sepanjang 87 km dan dari barat ke timur sepanjang 50 km dan memiliki garis pantai sepanjang 55 km dengan luas wilayah laut 12 mil laut 1.036,80 km². 2.1.1.3. Kondisi topografi Kabupaten Brebes, meliputi daerah pegunungan atau dataran tinggi yang berada di 3 kecamatan, dataran rendah yang berada di 9 kecamatan dan daerah pesisir/pantai berada di 5 kecamatan, dengan ketinggian antara 0-2.000 m di atas permukaan laut. Kemiringan lahan di Kabupaten Brebes bervariasi, meliputi lahan dengan kemiringan 0-2° sebesar 43%, lahan dengan kemiringan 2-15° sebesar 18%,

lahan dengan kemiringan 15-40° sebesar 23%, dan lahan dengan kemiringan lebih dari 40° sebesar 15%. Kemiringan lahan dapat menjadi dasar pertimbangan untuk kesesuaian pemanfaatan dan fungsi penggunaan lahan.

Kabupaten Brebes memiliki wilayah dengan kerentanan gerakan tanah yang bervariasi yaitu mulai dari kerentanan rendah, sedang, dan tinggi. Berdasarkan data teknik groundcheck geologi, wilayah dengan zona kerentanan gerakan tanah rendah ada di sekitar Tonjong, zona kerentanan gerakan tanah sedang di daerah tubuh/kaki Gunung Slamet, dan zona kerentanan gerakan tanah tinggi di wilayah sebelah selatan Tonjong. Gerakan tanah pada kerentanan tinggi masih sangat aktif pada wilayah kelerengan tinggi terutama kalau dipicu oleh intensitas curah hujan yang tinggi atau adanya proses erosi di bagian dasar sungai yang sangat kuat, apalagi jika di atasnya tidak ada vegetasi/tutupan tanah (Badan Geologi, Pusat Sumber Daya Air Tanah dan Geologi Lingkungan, 2011). Kondisi gerakan tanah tersebut berpotensi menyebabkan bencana tanah longsor dan juga berpengaruh terhadap kualitas infrastruktur. Zona pergerakan tanah di Kabupaten Brebes yang kemungkinan dapat terjadi, yaitu :

1. Zona kerentanan gerakan tanah rendah, yang termasuk ke dalam zona ini adalah daerah yang mempunyai tingkat kerentanan sangat rendah untuk terjadi gerakan tanah. Pada zona ini gerakan tanah ini jarang terjadi kecuali jika mengalami gangguan pada lerengnya. Namun jika terdapat gerakan tanah lama umumnya lereng telah mantap kembali. Zona ini berupa daerah-daerah II-6 yang relatif jauh dari aliran sungai dan lembah dengan morfologi dataran, perbukitan dengan relief halus sampai sedang. Daerah yang termasuk zona ini adalah beberapa desa di Kecamatan Bumiayu (seperti Desa Bumiayu, sebagian Desa Kalinusu), beberapa desa di Kecamatan Tonjong (Desa Kalijurang, Desa Galuh Timur), beberapa desa di Kecamatan Bantarkawung (Desa Bantarwaru dan Desa Bangbayang) dan beberapa Desa di Kecamatan Salem.
2. Zona kerentanan gerakan tanah sedang adalah daerah yang secara umum mempunyai kerentanan menengah untuk terjadi gerakan tanah. Gerakan tanah ini terjadi terutama di daerah

yang berbatasan dengan lembah sungai, gawir, tebing pemotong jalan dan pada lereng yang mengalami gangguan. Gerakan tanah lama masih mungkin dapat aktif kembali terutama oleh curah hujan yang tinggi. Zona ini tersebar hampir merata di wilayah selatan Kabupaten Brebes.

3. Zona kerentanan gerakan tanah tinggi merupakan daerah yang secara umum mempunyai kerentanan tinggi untuk terjadi gerakan tanah. Gerakan ini dapat terjadi sewaktu – waktu meliputi beberapa gawir longsoran lama seperti longsoran dan retakan yang dapat aktif kembali akibat curah hujan yang tinggi. Bisa juga berupa gerakan tanah muncul pada titik yang baru apabila terjadi pergerakan sesar aktif atau pengaruh eksternal II- 7 berupa intensitas hujan yang naik, erosi, pemotongan lereng, perubahan tata guna lahan atau penggundulan hutan. Zona ini sebagian besar terdapat di wilayah Kecamatan Sirampog. Selain itu di beberapa titik terdapat wilayah dengan patahan lapisan tanah berupa sesar naik di bentangan sepanjang : • Malahayu – Pamedaran – Pasirpanjang – Jalawastu (Gunung Peunteur); • Cikuya - Cikeusal Kidul - Cikeusal Lor - Kamal-Wlahar; • Buara – Cikeusal Lor – Pamulihan; • Cibendung – Cikakak – Tiwulandu – Parereja – Karangbandung – Buara; • Sindangheula – Blandongan; dan • Kalijurang Penyebaran sesar turun terdapat di desa Wlahar mengarah ke Bantarkawung dan penyebaran sesar geser (horizontal) di desa Pamulihan dan Blandongan. Penyebaran antiklin berada di desa Blandongan dan sepanjang desa Kamal-Wlahar-perbatasan Bantarkawung.

Kabupaten Brebes memiliki wilayah dengan kerentanan bencana banjir yang tinggi, tutupan lahan di daerah hulu yang sebagian merupakan hutan cukup memprihatinkan. Lahan kritis maupun hutan gundul ini mempengaruhi siklus tata air di daerah tangkapan air maupun resapan air. Kondisi yang kritis tersebut menyebabkan pada musim hujan dengan curah hujan dan intensitas hujan yang sangat tinggi, berpotensi menyebabkan bencana longsor, banjir bandang dan rusaknya alur sungai akibat tingginya debit air yang masuk sungai.

B. BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KAB BREBES

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) adalah sebuah lembaga khusus yang menangani penanggulangan bencana (PB) di daerah, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Di tingkat nasional ada Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB). BNPB dan BPBD dibentuk berdasarkan amanat Undang-Undang No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (UU 24/2007).

Pada tanggal 22 Oktober 2008 keluar Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 46 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Permendagri 46/2008). Dan pada tanggal 11 November 2008 keluar Peraturan Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pedoman Pembentukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Perka BNPB 3/2008).

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes di bentuk berdasarkan Perda No. 9 Tahun 2011 tentang : Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Brebes Nomor 7 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga teknis Daerah , Inspektorat, Satuan Polisi Pamong praja dan Lembaga lain Kabupaten Brebes.

Tujuan BPBD Kabupaten Brebes :

- Mewujudkan ketangguhan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan, kesadaran, dan komitmen serta perilaku dan budaya sadar bencana;
- Mewujudkan sistem penyelenggaraan penanggulangan bencana yang handal, mencakup penanganan prabencana, tanggap darurat dan pascabencana;
- Mewujudkan kesadaran, kesiapan dan kemampuan (pemerintah dan masyarakat) dalam upaya penanggulangan bencana melalui peningkatan kapasitas di tingkat kecamatan dan desa;
- Mewujudkan sistem penanganan kedaruratan bencana yang efektif melalui peningkatan koordinasi penanganan kedaruratan, peningkatan sarana dan prasarana pendukung serta peningkatan sistem logistik dan peralatan

VISI BPBD Kabupaten Brebes :

“MENJADIKAN MASYARAKAT KABUPATEN BREBES YANG TANGGUH DAN TANGGAP DALAM MENGHADAPI BENCANA DI WILAYAHNYA“

MISI BPBD Kabupaten Brebes :

- A. TERCIPTANYA PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG PENTINGNYA PENCEGAHAN DINI TERHADAP KEMUNGKINAN TERJADINYA BENCANA;
- B. TERJAMINNYA PEMENUHAN HAK MASYARAKAT DAN PENGUNGSI YANG TERKENA BENCANA SESUAI STANDAR PELAYANAN MINIMUM;
- C. TERLINDUNGINYA MASYARAKAT DARI DAMPAK BENCANA;
- D. TERKURANGINYA RESIKO BENCANA DAN PEMADUAN PENGURANGAN RESIKO BENCANA DENGAN PROGRAM PEMBANGUNAN;
- E. TERWUJUDNYA REHABILITASI DAN REKONSTRUKSI PASCA BENCANA TERHADAP PARA KORBAN.

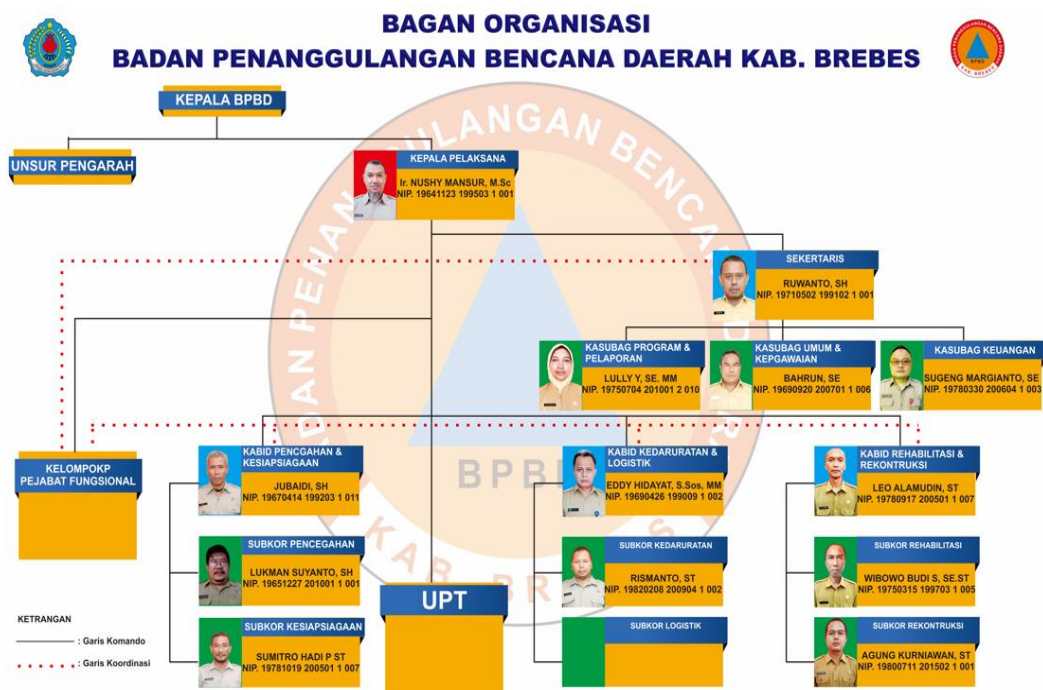
Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes diatur pada Peraturan Bupati Brebes Nomor 084 Tahun 2014 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes.

Susunan Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes terdiri atas :

- 1. Kepala
- 2. Unsur Pengarah, dan
- 3. Unsur Pelaksana.

Kepala BPBD secara *ex-officio* dijabat oleh Sekretaris Daerah dan Unsur Pengarah terdiri dari Instansi Terkait dan Tenaga Profesional /Ahli.

Struktur Organisasi BPBD Kabupaten Brebes digambarkan sebagai berikut :



Seiring berkembangnya Teknologi dan Informasi, untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin besar dan luas Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes juga aktif melalui media sosial. Hal ini dimaksudkan guna mempercepat koordinasi, informasi, dan aspirasi masyarakat terutama di daerah rawan bencana. Beberapa akun media sosial BPBD Kabupaten Brebes yaitu melalui profil facebook **@bpbd brebes**, fan page facebook **@BPBD KAB Brebes**, Twitter **@BPBDBREBES247**, Instagram **@bpbd_kabbrebes**, Whatsapps : **0853 – 2667 – 4447**.

Dalam tugas sehari-hari Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Brebes didukung oleh 1 Kepala Sekretariat, 3 Kabid, 3 KaSubbag, dan 6 Sub Koordinator, berdasarkan Perbup No. 069 Th. 2014 tentang Pengaturan Besaran Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Lembaga Teknis Daerah Berbentuk Badan Kabupaten, dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 1 : Status Pegawai BPBD Kabupaten Brebes

No	Status / Posisi	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	22 Orang
2	Tenaga Harian Lepas (THL)	30 Orang
Total		52 Orang

Tabel 2 : Pegawai BPBD Brebes Berdasarkan Pendidikan dan Pangkat/Gol

No	Pangkat / Gol	Pendidikan					Jumlah
		S2	S1	D3	SMA	SMP	
1	Pembina Utama Muda - IV/c	1	-	-	-	-	1
2	Pembina Tk. I – IV/b	-	-	-	-	-	-
3	Pembina – IV/a	1	3	-	-	-	4
4	Penata Tk. I - III/d	1	5	-	-	-	6
5	Penata – III/c	-	1	-	-	-	1
6	Penata Muda Tk. I – III/b	-	1	-	1	-	2
7	Penata Muda – III/a	-	4	-	-	-	4
8	Pengatur Tk. I – II/d	-	-	-	1	-	1
9	Pengatur – II/c	-	-	1	2	-	3
10	Tenaga Harian Lepas (THL)	-	12	2	16	-	30
Jumlah		3	26	3	20	-	52

Sumber : Data Kepegawaian BPBD Kabupaten Brebes

Tabel 3
DAFTAR KOMPOSISI PERSONIL DALAM STRUKTUR ORGANISASI
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

	Jabatan Struktural dan Staf Pelaksana	Jumlah
1	Kepala Pelaksana BPBD =	1 Orang
	Membawahi dan mengkoordinasi 1 Sekretaris dan 3 Kepala Bidang	
2	Sekretaris =	1 Orang
	Membawahi dan mengkoordinir 3 Sub Bagian	
	a. Kasubbag Umum dan Kepegawaian =	1 Orang
	Membawahi dan mengkoordinir 3 orang staf yang terdiri dari 3 orang PNS =	3 Orang
	b. Kasubbag Keuangan =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 2 orang staf yang terdiri dari 2 orang PNS =	2 orang
	c. Kasubbag Program dan Pelaporan =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 1 orang staf yang terdiri dari 1 orang PNS =	1 orang
3	Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 2 Sub Koordinator	
	a. Sub Koordinator Pencegahan =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 2 orang Staff yang terdiri dari 2 orang PNS =	2 orang
	b. Sub Koordinator Kesiapsiagaan =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 14 orang staf yang terdiri 1 Orang PNS dan 13 orang Non PNS =	14 orang
4	Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 2 Sub Koordinator	
	a. Sub Koordinator Kedaruratan =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 9 orang staf yang terdiri dari 9 orang Non PNS =	9 orang
	b. Sub Koordinator Logistik =	-
	Membawahi dan mengkoordinir 5 orang staf yang terdiri dari 5 Non PNS =	5 orang
5	Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 2 Sub Koordinator	
	a. Sub Koordinator Rehabilitasi =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 2 orang staf yang terdiri dari 2 Non PNS =	2 orang
	b. Sub Koordinator Rekonstruksi =	1 orang
	Membawahi dan mengkoordinir 1 orang staf yang terdiri dari 1 Non PNS =	1 orang
Jumlah		= 52 orang

Sumber : Data Kepegawaian BPBD Kabupaten Brebes

BAB III

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Adapun Sasaran dari Pelaksanaan SKM adalah :

- Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Menilai Kinerja Pelayanan
- Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Mendorong Inovasi Pelayanan Publik
- Mengukur tingkat kepuasan masyarakat

Sedangkan Hasil dari Pelaksanaan SKM adalah :

1. Mengetahui Kelemahan atau kekurangan unit penyelenggara Pelayanan
2. Mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik
3. Bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan
4. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan

Menurut Permenpan No. 14 tahun 2017 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik harus melaksanakan Survei kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes sebagai Unit Penyelenggara pelayanan Publik yang diberikan mandat Pemerintah Daerah Kabupaten Brebes dalam melaksanakan pelayanan penanggulangan dan penanganan kebencanaan juga melaksanakan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2023.

Berikut tahapan-tahapan dalam pelaksanaan SKM pada BPBD Kabupaten Brebes sebagai berikut :

A. TAHAP PERENCANAAN

Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat BPBD Kabupaten Brebes direncanakan secara mandiri. Dalam tahap ini juga direncanakan target Responden dalam survey yang dilakukan yaitu seluruh OPD se-Kabupaten Brebes, Kecamatan dan Desa Rawan Bencana di Kabupaten Brebes, serta masyarakat yang tinggal di daerah rawan bencana. Adapun jadwal pelaksanaan Survei direncanakan pada Bulan April s/d Mei 2023.

B. TAHAP PERSIAPAN

Tahap persiapan survey lapangan terdiri dari tahap Penyusunan Kuesioner dan Tahap Persiapan Kelengkapan Instrumen Survei dan Peralatan Survei.

a. **Instrumen Survei**

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, di antaranya :

➤ **Identitas responden**

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : nama, kelurahan/kecamatan, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

➤ **Pendapat masyarakat**

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 9 unsur tersebut terdiri dari :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 jawaban di antara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Puas
- 2) TP : Tidak Puas
- 3) P : Puas
- 4) SP : Sangat Puas

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban di antara 4 pilihan jawaban yaitu :

- 1) STP : Sangat Tidak Penting
- 2) TP : Tidak Penting
- 3) P : Penting
- 4) SP : Sangat Penting

➤ **Keluhan dan Saran**

Pada bagian ini, masyarakat dapat menyampaikan :

- Keluhan yang pernah dirasakan responden terhadap pelayanan publik di Kabupaten Brebes.
- Saran responden untuk perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Brebes.

b. **Rancangan Sampel Survei**

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik di Kabupaten Brebes yang menjadi pengguna layanan publik dalam 1 (satu) tahun terakhir. Batasan 1 (satu) tahun terakhir perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik, tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
 taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Dari formulasi di atas, diperoleh jumlah sampel adalah :
 111 responden

C. TAHAP PELAKSANAAN

Untuk mendapatkan data dan hasil yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat pengguna layanan. Sehingga SKM yang dihasilkan dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan pelayanan berdasarkan pendapat yang obyektif dari masyarakat pengguna layanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat BPBD Kabupaten Brebes dimulai dengan mengedarkan dan menyebarkan kuesioner kepada responden baik melalui tatap muka, surat, maupun Google forms atau aplikasi whatsapp.

Responden yang telah dihubungi dan menerima kuesioner SKM melaksanakan pengisian secara mandiri kemudian dikumpulkan di Kantor BPBD Kabupaten Brebes sesuai himbauan yang disediakan. Responden juga dapat memberikan saran, kritik, dan masukan sebagai bagian dari Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan.

Pada proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan BPBD Kabupaten Brebes juga diberikan pendampingan kepada responden yang membutuhkan penjelasan dari kuesioner yang diajukan, serta meminta saran dan kritik dari responden guna perbaikan pelayanan yang dilaksanakan.

Sehingga Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan instrument guna perencanaan ke depan dalam perbaikan

pelayanan BPBD Kabupaten Brebes di bidang penanggulangan dan penanganan kebencanaan.

BAB IV
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Data Responden

Jumlah total responden dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini berjumlah 115 orang merupakan ASN, TNI, SWASTA, WIRAUSAHA dan Masyarakat (Lainnya...).

Tabel 4.1

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Laki-Laki	64	55,65
Perempuan	51	44,35
Jumlah	115	100%

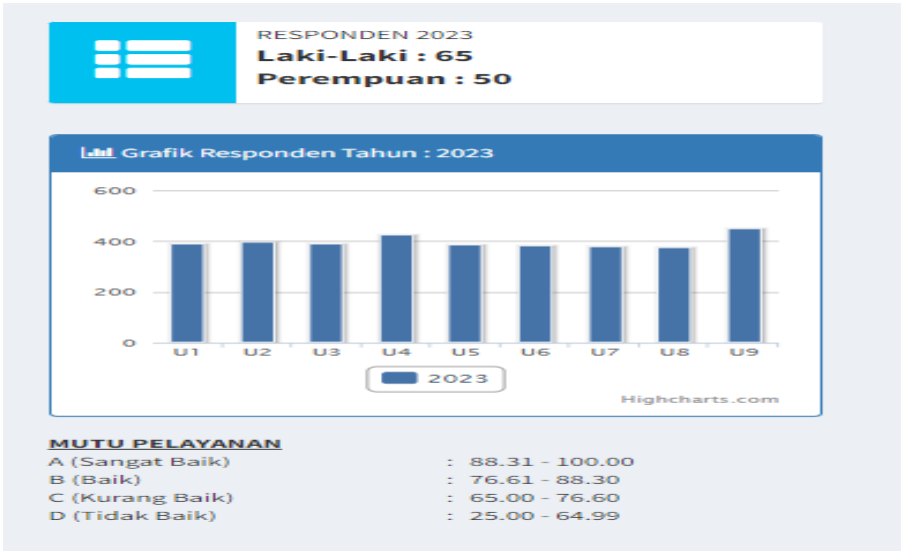
Tabel 4.2

Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Prosentase
SD	0	00,00
SMP	1	00,87
SMA	53	46,09
D3	0	00,00
S1	58	50,43
S2	3	02,61
S3	0	00,00
Jumlah	115	100 %

Tabel 4.3

Grafik Responden Tahun 2023



B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan hasil survey dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Teknis analisis kuantitatif adalah analisis data yang dapat diukur dengan angka dan dilakukan dengan metode statistik. Adapun pengolahan hasil survey adalah sebagai berikut :

- 1. Daftar pertanyaan dalam kuesioner dari masing-masing indicator yang telah diberi skor dengan berskala 4 sebagaimana tersebut diatas, yang artinya :
 - Jawaban **a** diberi nilai (skor) : 1
 - Jawaban **b** diberi nilai (skor) : 2
 - Jawaban **c** diberi nilai (skor) : 3
 - Jawaban **d** diberi nilai (skor) : 4
- 2. Nilai SKM 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 penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Skor SKM	=	$\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$	X	$\frac{1}{9}$	Nilai Tertimbang
----------	---	---	---	---------------	------------------

- 4. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikon versikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$\text{SKM Unit Pelayanan X 25}$

- 5. Maka akan diperoleh Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, dengan tabel sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5966	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,352	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes pada tanggal 01 April s/d 31 Mei 2023 secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk dalam kategori **“BAIK”** dengan nilai **85,03**.

Adapun rincian hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai berikut :

Tabel 5 : Rincian Hasil Survey

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Pelayanan
U1.	Persyaratan	3,37
U2.	Prosedur	3,43
U3.	Waktu Pelayanan	3,37
U4.	Biaya / Tarif	3,68
U5.	Produk Layanan	3,34
U6.	Kompetensi Pelaksana	3,3
U7.	Perilaku Pelaksana	3,3
U8.	Sarana dan Prasarana	3,24
U9.	Penanganan Pengaduan	3,9

Selanjutnya berdasarkan hasil survey tersebut, ada beberapa hal yang harus ditindaklanjuti terkait peningkatan pelayanan di BPBD Kabupaten Brebes, antara lain :

- a. Meningkatkan Prosedur Pelayanan Penanggulangan bencana yang lebih mudah, cepat dan menyeluruh serta akuntable dan dapat dipertanggung jawabkan
- b. Meningkatkan waktu atau kecepatan dalam pelayanan penanggulangan bencana;
- c. Meningkatkan sarana dan prasarana kantor serta peralatan penanggulangan bencana.
- d. Meningkatkan Kompetensi Aparatur pelaksana Pelayanan Penanggulangan Bencana serta meningkatkan partisipasi relawan masyarakat dan dunia usaha dalam proses penanganan bencana di Kabupaten Brebes
- e. Melakukan penataan inventarisasi peralatan dan logistik guna mengoptimalkan ketersediaan sarana dan prasarana dalam penanganan bencana
- f. Menyediakan pos penanganan pengaduan yang secara khusus memproses aduan dari pengguna layanan.

Demikian laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada BPBD Kabupaten Brebes yang dapat kami sampaikan. Kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima.

Brebes, Agustus 2023

Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Brebes

The image shows a circular official stamp of the BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) of Kabupaten Brebes. The stamp contains the text "PEMERINTAH KABUPATEN BREBES" around the top and "BPBD" in the center. A blue ink signature is written across the stamp.

Ir. NUSHY MANSUR, M.Sc

Pembina Utama Muda

NIP. 19641123 199503 1 001

LAMPIRAN

REKAPITULASI HASIL SURVEY

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BREBES TAHUN 2023**

NILAI IKM	Nama Pelayanan : Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes		
85,03	RESPONDEN		
	JUMLAH	:	115 Orang
	JENIS KELAMIN	:	Laki-Laki = 65 Orang Perempuan = 50 Orang
	PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang SMP = 1 Orang SMA = 53 Orang D3 = 0 Orang S1 = 58 Orang S2 = 3 Orang

HASIL KUESIONER IKM 2023

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

UNIT : Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten
PELAYANAN Brebes Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah
ALAMAT : Jalan Jenderal Sudirman No. 165 Brebes
: Telp/Fax (0283) 672872 - (0283) 671203

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
001	4	4	4	4	3	3	3	3	3
002	4	4	3	4	4	3	3	3	3
003	4	4	3	4	3	4	4	3	4
004	4	4	3	4	4	4	4	4	4
005	3	4	4	4	4	4	4	4	4
006	3	3	3	4	3	3	3	3	4
007	4	4	4	4	4	4	4	4	4
008	4	3	4	4	4	3	4	4	4
009	4	4	4	4	3	3	4	4	4
010	4	4	4	4	4	4	4	4	4
011	3	3	3	4	3	3	3	3	3
012	4	4	4	4	4	4	4	4	4
013	3	4	3	4	3	3	4	4	3
014	3	3	3	4	3	3	3	3	3
015	4	4	4	4	4	4	4	4	4
016	4	3	3	4	4	3	3	3	4
017	3	3	3	4	3	3	4	3	4
018	3	3	3	4	3	3	3	3	4
019	3	4	3	4	4	4	3	4	4
020	4	3	4	4	4	4	4	4	4
021	3	3	3	4	3	3	3	3	4
022	4	4	4	4	4	4	4	3	4
023	3	4	4	4	3	4	3	3	4
024	4	4	3	4	4	4	4	4	4
025	3	4	3	4	3	3	3	3	4
026	3	4	3	4	3	3	3	3	4
027	4	4	4	4	4	4	4	4	4
028	3	3	3	4	3	3	3	3	4
029	3	4	3	4	4	4	4	4	4
030	4	3	4	4	3	3	4	4	4
031	3	3	3	4	3	3	3	3	4
032	4	3	4	4	4	3	4	4	4
033	3	4	3	4	3	3	3	3	4
034	3	3	3	4	3	3	3	3	4
035	3	4	3	4	4	3	3	3	4
036	3	4	3	4	3	3	3	3	4
037	3	3	3	4	3	3	3	3	4
038	3	3	3	4	3	3	3	3	4
039	4	4	3	4	4	3	3	4	4
040	3	4	3	4	4	4	4	3	4
041	3	4	4	4	4	4	4	3	4
042	4	4	4	4	4	4	4	4	4
043	3	3	3	4	3	3	3	3	4
044	3	3	3	4	3	3	3	3	4
045	3	4	3	4	4	3	3	3	3
046	3	3	3	3	3	3	3	3	3
047	3	3	4	4	3	3	4	3	3
048	3	3	3	4	3	3	3	3	3
049	3	3	3	4	3	4	3	3	3
050	3	3	3	4	3	4	3	3	3
051	4	4	3	4	3	4	4	4	3
052	3	3	4	4	3	3	3	3	4

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
053	4	3	4	4	4	4	4	4	4
054	3	3	3	4	4	3	3	4	4
055	4	3	3	4	4	3	3	3	4
056	3	3	4	4	3	3	3	4	4
057	4	4	4	4	4	3	3	3	4
058	3	4	4	4	3	3	3	3	4
059	3	3	4	4	3	3	3	3	4
060	4	4	3	4	4	3	4	4	4
061	4	4	4	4	4	4	4	4	4
062	4	4	4	4	4	4	4	4	4
063	3	3	3	4	3	3	3	3	4
064	4	4	3	4	3	4	4	4	4
065	3	3	3	4	4	4	4	4	4
066	4	3	4	4	4	4	4	4	4
067	4	4	3	4	3	4	4	3	4
068	3	3	3	4	3	3	3	3	4
069	4	4	4	3	3	3	3	3	4
070	3	3	3	4	4	4	3	3	4
071	4	4	4	3	3	3	3	3	4
072	3	3	3	4	4	4	3	3	4
073	4	4	4	3	3	3	3	3	4
074	3	3	3	3	4	4	4	3	4
075	4	4	4	3	3	3	3	3	4
076	3	3	3	3	3	4	3	3	4
077	4	4	3	3	3	3	3	3	4
078	4	4	4	3	3	3	3	3	4
079	4	4	3	3	3	3	3	3	4
080	3	3	4	4	3	3	3	3	4
081	3	3	3	3	3	4	4	3	4
082	4	4	3	3	3	3	3	3	4
083	3	3	4	4	3	3	3	3	4
084	3	3	3	3	3	3	3	3	4
085	4	4	4	3	3	3	3	3	4
086	3	3	3	3	3	3	3	3	4
087	3	3	3	3	3	3	3	3	4
088	3	3	4	4	4	3	3	3	4
089	3	3	3	3	3	3	3	3	4
090	3	3	4	4	3	3	3	3	4
091	3	3	3	3	3	3	3	3	4
092	4	4	3	3	3	3	3	3	4
093	3	3	3	3	4	4	3	3	4
094	3	3	3	3	3	3	3	3	4
095	3	3	4	4	3	3	3	3	4
096	3	3	3	3	3	3	3	3	4
097	4	3	3	3	3	3	3	3	4
098	3	3	3	3	4	4	3	3	4
099	3	3	3	3	3	3	3	3	4
100	3	4	4	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	3	3	3	3	3	4
103	4	4	4	4	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	4	4	4	3	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	4
110	3	3	4	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
112	4	4	4	3	3	3	3	3	4
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	4	4	4	4	4	3	3	3	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Jml Nilai Per Unsur	388	394	387	423	384	380	379	373	448
NRR Per Unsur= Jml Nilai Per Unsur : Jml kuesionir yang terisi	3,37	3,43	3,37	3,68	3,34	3,3	3,3	3,24	3,9
NRR tertimbang per unsur= NRR Per Unsur X 0.11 *)	0,37	0,38	0,37	0,4	0,37	0,36	0,36	0,36	0,43
IKM Unit Pelayanan = 85,03 **)									

Keterangan :

- U1 s.d U9 =Unsur Pelayanan
NRR =Nilai rata-rata
IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat
*) =Jumlah NRR IKM tertimbang
**) =IKM unit pelayanan X 25

Brebes, 01 Agustus 2023

Penanggung Jawab
Kepala Pelaksana



Ir. NUSHY MANSUR, M.Sc
NIP. 196411231995031001

KUESIONER