



SEMESTER II
2025

**SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT**

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BREBES
Jalan Jenderal Sudirman Nomor 165
Telepon (0283) 672872

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

- publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
 4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
 5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
 6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner offline dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 135 responden dan sampel sebanyak 100 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

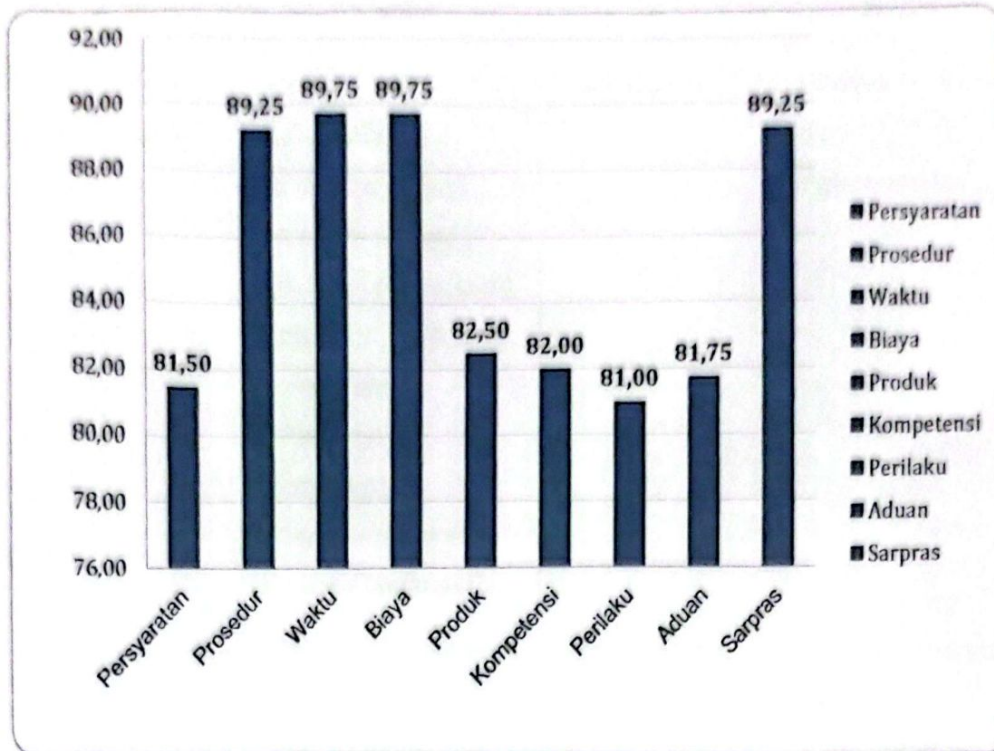
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	54	54%
		Perempuan	46	46%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	54	54%
		D1/D2/D3	2	2%
		D4/S1	41	41%
		S2	3	3%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	56	56%
		TNI	0	0%
		POLRI	1	1%
		Swasta	5	5%
		Wirausaha	2	2%
		Ibu Rumah Tangga	1	1%
		Pelajar/Mahasiswa	29	29%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	1	1%

		Pensiunan		
		Lainnya	5	5%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	100	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana	100	81,50	89,25	89,75	89,75	82,50	82,00	81,00	81,75	89,25	85,19
Rerata IKM Per Unsur			81,50	89,25	89,75	89,75	82,50	82,00	81,00	81,75	89,25	85,19
IKM Unit Layanan			85,19									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan perilaku pelaksana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Perilaku mendapatkan nilai terendah yaitu 81,00. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 81,50 adalah nilai terendah kedua.

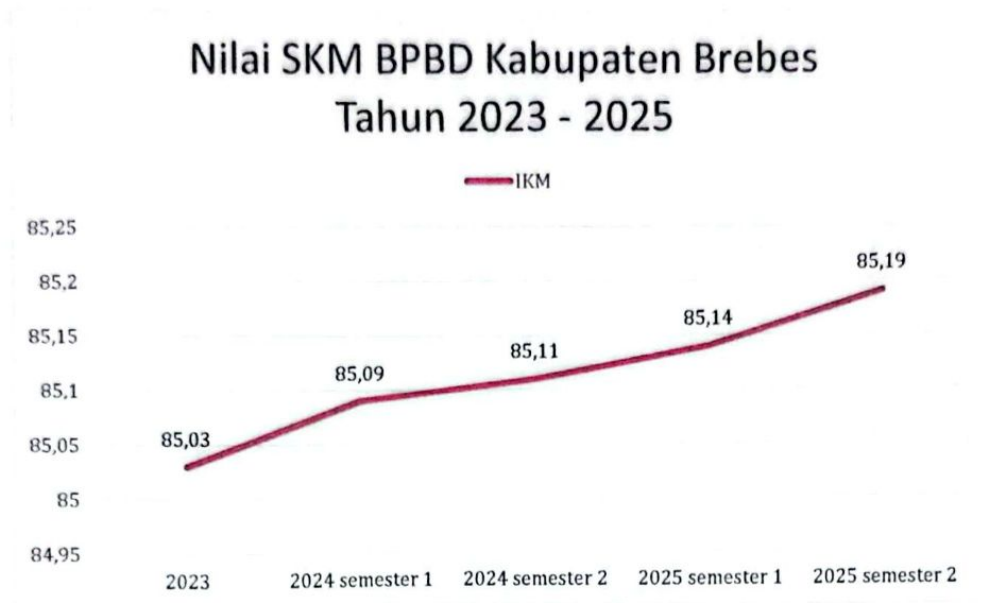
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu, terdapat banyak masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Perilaku Petugas	Memberikan pengarahan dan bimbingan terkait (<i>Attitude (Sikap), Ability (Kemampuan), Attention (Perhatian), Appearance (Penampilan), Accountability (Tanggung Jawab), Action (Tindakan).</i>)	Januari 2026	Bagian Umum dan Kepegawaian
2.	Persyaratan	Menyederhanakan alur dan jumlah persyaratan tanpa mengurangi substansi pelayanan.	Maret 2026	Bagian Umum dan Kepegawaian
		Meningkatkan pemahaman dan kemampuan komunikasi petugas dalam menjelaskan persyaratan.		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III



HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA



Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,39
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,34
3	Waktu Penyelesaian	3,39
4	Biaya/Tarif	3,94
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,38
7	Perilaku Pelaksana	3,4
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,46
9	Sarana dan Prasarana	3,28

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana	Sudah	<p>Peningkatan Kualitas Sarana Dan Prasarana Aula Untuk Menyelenggarakan Pertemuan Umum Atau Rapat Suatu Organisasi.</p> <p>Tantangan/hambatan yang dihadapi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan anggaran: Seringkali perbaikan atau pengadaan sarana prasarana terhambat karena anggaran yang terbatas 2. Proses birokrasi perbaikan atau pengadaan sarana lama : Prosedur perbaikan atau pengadaan yang panjang menyebabkan tindak lanjut lambat. 	
2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan evaluasi rutin terhadap prosedur pelayanan. 2. Menyederhanakan proses bisnis dan alur pelayanan agar lebih mudah dipahami masyarakat / pengguna pelayanan. 3. Meningkatkan sosialisasi dan penyampaian informasi prosedur, 	Sudah	<p>Sudah tersosialisasikannya standar pelayanan melalui media sosial dan sudah tersedianya alur pelayanan dipapan informasi.</p> <p>Tantangan/hambatan yang dihadapi :</p> <p>Keterbatasan akses teknologi untuk masyarakat yang kurang memahami media sosial.</p>	

	baik secara langsung maupun melalui media digital.			
3.	Melaksanakan Pengembangan Kompetensi SDM , baik Peningkatan Kompetensi dalam rangka Penanganan Kebencanaan maupun kompetensi dalam rangka Pelayanan Publik	Sudah	<p>Tim Reaksi Cepat BPBD Kabupaten Brebes Mengikuti Kegiatan Pelatihan Teknis Pertolongan di Permukaan Air.</p> <p>Link :</p> <p>https://drive.google.com/drive/folders/12WM2riToRbsMyaJtvqD0AR0xtXrZZMC-?usp=sharing</p>	 

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 100 orang mengisi SKM pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,19. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku dan persyaratan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Brebes telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% .

Brebes, November 2025

Plt. Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Brebes



WIBOWO BUDI SANTOSO, SE. ST
Pembina

NIP. 19750315 199703 1 005

Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik

LAMPIRAN

1. Kuesioner Offline



PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
Jalan Jenderal Sudirman 166 Telp. 071203 Brebes 52212
Laman jubudiregistrasi@bpbd.brebes.go.id

1. Kuesioner Layanan Luar Jaringan (Offline)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BPBD KABUPATEN BREBES

A. IDENTITAS RESPONDEN

Tanggal Menerima Layanan

Jenis Kelamin Laki-laki Perempuan

Pendidikan:

- Tidak sekolah
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D1/D2/D3
- D4/S1
- S2
- S3

Usia:

- < 17 tahun
- 17-25 tahun
- 26-34 tahun
- 35-44 tahun
- 45-54 tahun
- 55-65 tahun
- >65 tahun

Pekerjaan:

- ASN Swasta Pelajar/Mahasiswa Pensiunan
- TNI Wirusaha Petani/Nelayan Lainnya
- POLRI Ibu Rumah Tangga Pekerja Lepas/Freelance

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pondamping penyandang disabilitas?

- Ya
- Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

- Disabilitas Fisik Disabilitas Mental
- Disabilitas Intelektual Disabilitas Sensorik

B. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
9. Tidak ada percalan/perantara tidak resmi dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan
 - a. Sangat tidak sesuai
 - b. Tidak sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat sesuai
11. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
12. Petugas melayani saya dengan ramah
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju
16. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan
 - a. Sangat tidak setuju
 - b. Tidak setuju
 - c. Setuju
 - d. Sangat setuju

Kritik dan Saran:

2. Kuesioner Online

<h3>KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPBD KABUPATEN BREBES</h3> <p>Layanan Administrasi dan Penanganan Darurat Penanggulangan Bencana Alam</p> <p>bpbdbrebesan@gmail.com Ganti akun</p> <p>Tidak dibagikan</p> <p>* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi</p>	<p>Pekerjaan *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ASN<input type="checkbox"/> TNI<input type="checkbox"/> POLRI<input type="checkbox"/> Swasta<input type="checkbox"/> Wirausaha<input type="checkbox"/> Ibu Rumah Tangga<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa<input type="checkbox"/> Petani/Nelayan<input type="checkbox"/> Pekerja Lepas/Freelance<input type="checkbox"/> Pensiunan<input type="checkbox"/> Lainnya
<p>Tanggal Menerima Layanan *</p> <p>Jawaban Anda</p>	<p>Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Ya<input type="checkbox"/> Tidak
<p>Jenis Kelamin *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Laki-laki<input type="checkbox"/> Perempuan	<p>Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewat)</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Disabilitas Fisik<input type="checkbox"/> Disabilitas Intelektual<input type="checkbox"/> Disabilitas Mental<input type="checkbox"/> Disabilitas Sensorik
<p>Pendidikan *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Tidak sekolah<input type="checkbox"/> SD/Sederajat<input type="checkbox"/> SMP/Sederajat<input type="checkbox"/> SMA/Sederajat<input type="checkbox"/> D1/D2/D3<input type="checkbox"/> D4/S1<input type="checkbox"/> S2<input type="checkbox"/> S3	<p>1. Informasi pelayanan tersedia melalui media elektronik maupun nonelektronik *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Sangat tidak setuju<input type="checkbox"/> Tidak setuju<input type="checkbox"/> Setuju<input type="checkbox"/> Sangat setuju
<p>Usia *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> < 17 tahun<input type="checkbox"/> 17-25 tahun<input type="checkbox"/> 26-34 tahun<input type="checkbox"/> 35-44 tahun<input type="checkbox"/> 45-54 tahun<input type="checkbox"/> >65 tahun	<p>2. Kesesuaian persyaratan dengan informasi yang diberikan *</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Sangat tidak setuju<input type="checkbox"/> Tidak setuju<input type="checkbox"/> Setuju<input type="checkbox"/> Sangat setuju

3. Standar dan prosedur layanan diinformasikan dengan jelas *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

9. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi dalam pelayanan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

4. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

10. Produk layanan yang diterima sesuai dengan yang dipublikasikan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

5. Layanan diberikan sesuai prosedur tanpa kecurangan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

11. Aplikasi sistem pelayanan merespon kebutuhan dengan cepat (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

6. Jangka waktu layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

12. Fitur pada aplikasi sistem layanan mudah digunakan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

7. Biaya layanan sesuai dengan yang diinformasikan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

13. Seluruh pengguna layanan dilayani secara adil tanpa diskriminasi *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

8. Tidak ada pungutan liar (pungli) dalam pelayanan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

14. Pelayanan diberikan tanpa imbalan uang, barang, atau fasilitas di luar aturan *

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju

15. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses *

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

16. Sistem layanan online nyaman dan mudah digunakan *

Sangat tidak setuju

Tidak setuju

Setuju

Sangat setuju

Kritik dan Saran

JAWABAN ANDA

Kirim

Kembalikan formulir

- **LINK KUESIONER :**

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScZAgKQdHZkXCIJTMFiHer7FRs_Z8LAVN63XmDwih91shtWw/viewform

- **BARCODE KUESIONER**

PEMERINTAH KABUPATEN BREBES
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BREBES

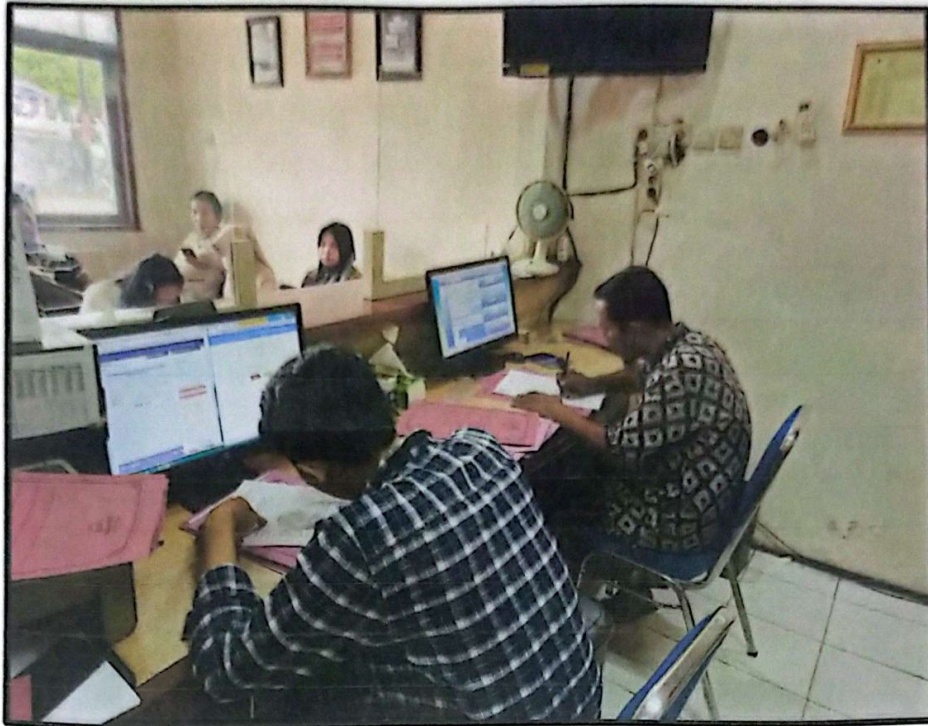
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)

Untuk meningkatkan Pelayanan BPBD Kabupaten Brebes, Kami
 meminta kesediaan Bapak/ Ibu untuk mengisi survey ini!

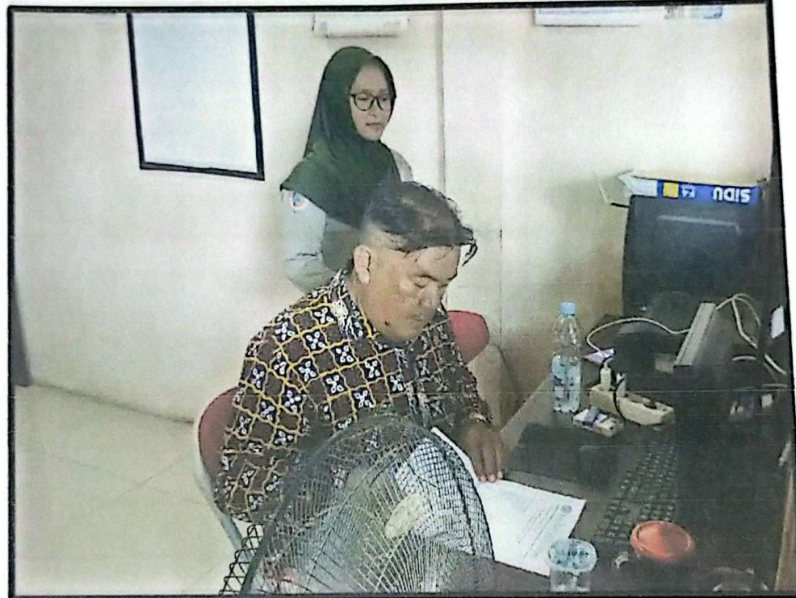
Terima Kasih Atas Penilaian yang diberikan
 Masukan Bapak/ Ibu Sangat Berguna bagi Kemajuan
 BPBD Kabupaten Brebes

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

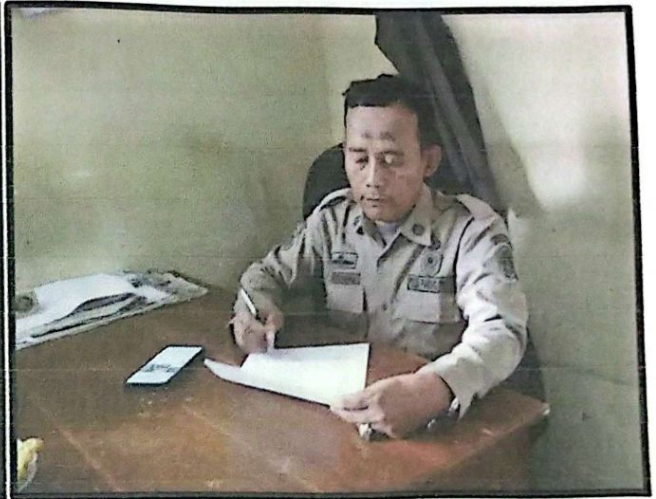
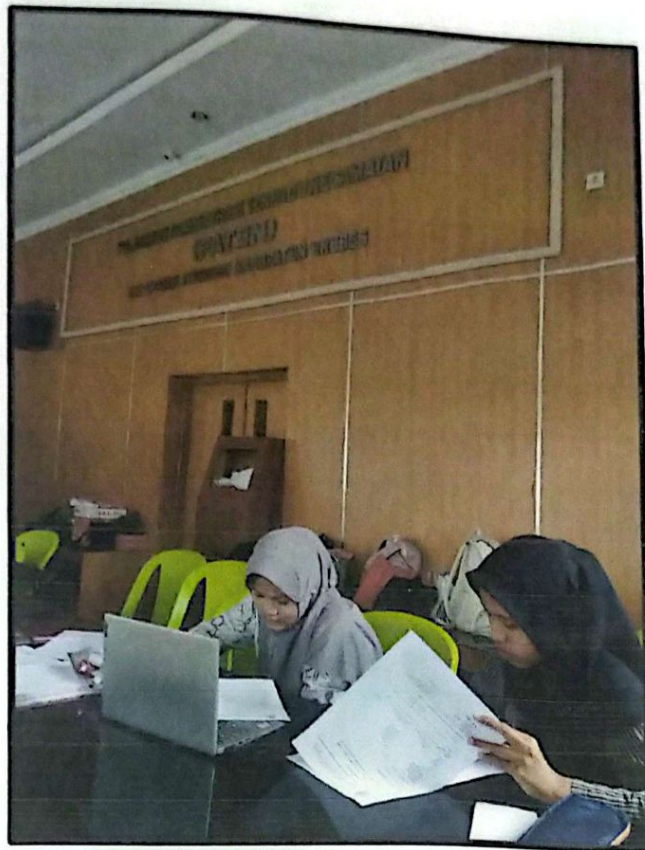
- KECAMATAN LARANGAN



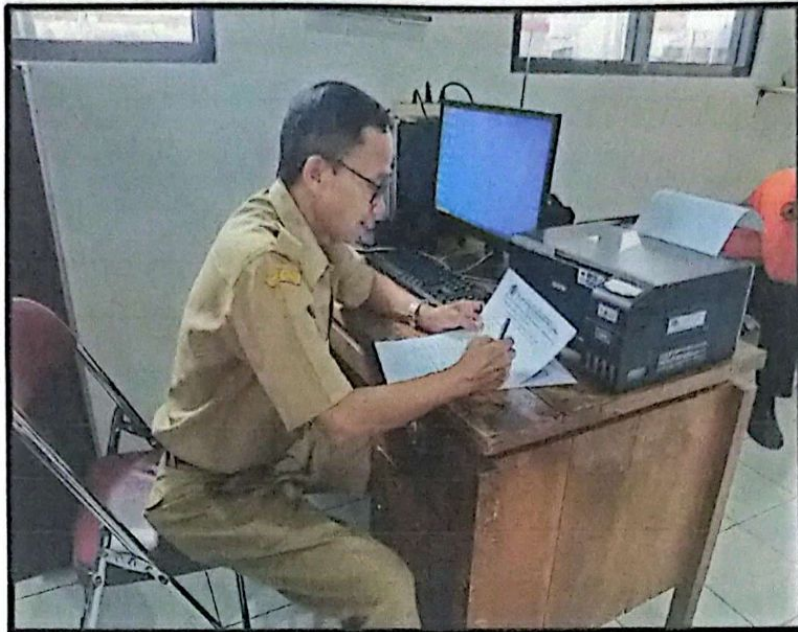
KECAMATAN LOSARI



- KECAMATAN SONGGOM



- KECAMATAN BANJARHARJO



- KECAMATAN TANJUNG



