



LAPORAN SKM

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA SAMARINDA

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT atas dapat diselesaikannya Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Samarinda..

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat membantu Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkaitan dengan Penegakan Perda dan Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban masyarakat sehingga dari hasil survey tersebut di dapat hasil yang terukur atas tingkat kepuasan dan tingkat harapan dari masyarakat.

Harapan kami, laporan akhir Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kota Samarinda.

Samarinda, 12 Januari 2025

**KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA SAMARINDA**



SUWARSO, A.Ks., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19690920-199112 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		
DAFTAR TABEL		
BAB I		
PENDAHULUAN		
1.1	Latar Belakang	
1.2	Tujuan	
1.3	Sasaran	
1.4	Manfaat	
1.5	Ruang Lingkup	
BAB II		
TINJAUAN PUSTAKA		
2.1	Definisi Kualitas Dan Kepuasan Pelanggan	
2.2	Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa	
2.3	Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	
	2.3.1 Ruang Lingkup SKM	
	2.3.2 Pelaksanaan SKM	
	2.3.3 Teknik Survey	
	2.3.4 Teknik Sampling	
	2.3.5 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	
	2.3.5.1 Statistik Deskriptif	
	2.3.5.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat	
BAB III		
METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT		
3.1	Penelitian Awal	
3.2	Teknik Sampling	
3.3	Pengumpulan Data	
3.4	Teknik Analisis data	
3.5	Pelaporan Hasil	
BAB IV		
ANALISIS DATA		

4.1	Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample	
4.2	Karakteristik Responden	
4.3	Karakteristik Usia Responden	
4.4	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	
4.5	Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden	
4.6	Karakteristik Latar Belakang Pekerjaan Responden	
4.7	Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat	
BAB V		
KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	
5.2	Saran	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah sesuai amanat Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam Penegakan Peraturan Daerah, Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat serta Perlindungan Masyarakat. Maka, sudah jelas disebutkan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam ketiga bidang di atas.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Tahun 2017 terbit Permenpan No.14 untuk menyempurnakan pedoman survey agar semakin komprehensif.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik

1.2 Tujuan

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Badan Penanggulangan Bencana Daerah kepada masyarakat.

1.3 Sasaran

- 1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat

1.4 Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.
- 5) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

Pengukuran tingkat kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah dengan Metode survey mengacu kepada PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

- 1) Penelitian Awal
- 2) Teknik Sampling
- 3) Pengumpulan data
- 4) Teknik Analisa data
- 5) Pelaporan Hasil

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan standar Internasional ISO 9000, MUTU (KUALITAS) didefinisikan sebagai: “ Keseluruhan (Karakteristik atau patoaduk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, mematuhi regulasi dan aturan perundangan yang berlaku, efektif dan efisien serta berlaku secara berkesinambungan

Sedangkan kepuasan pelanggan adalah perilaku emosional terhadap produk atau jasa yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum pembelian) dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa). Kepuasan pelanggan terjadi ketika apa yang diterima melebihi apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan juga bisa didefinisikan sebagai kepuasan umum, konfirmasi dan ekspektasi dan jarak dari hipotesis ideal pelanggan mengenai produk atau jasa.

2.2 Dimensi Kepuasan dalam Pelayanan/Jasa

Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* (Penampilan fisik) : Dimensi Tangibles ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kualitas fisik yang dimiliki oleh perusahaan untuk menunjang kegiatan bisnis jasanya, meliputi fasilitas fisik, peralatan, staf karyawan, dan materi tertulis.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) : Dimensi Reliability ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan akurat dan dapat dipercaya sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) *Responsiveness* (Tanggap) : Dimensi Responsiveness ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada keinginan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada

pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- 4) *Assurance* (Jaminan) : Dimensi Assurance ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada hal-hal mengenai pengetahuan dan keramahan karyawan perusahaan serta kemampuan mereka dalam membangun keyakinan dan kepercayaan dari pelanggan. Assurance disini juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pertanyaan serta ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap masalah atau pertanyaan pelanggan..
- 5) *Emphaty* (Empati) : Dimensi Emphaty ini merupakan dimensi kualitas jasa yang mengacu kepada rasa peduli, perhatian secara personal kepada pelanggan, memahami masalah pelanggan, dan bertindak demi kepentingan



Gambar 1 Dimensi Kepuasan dalam Bidang Jasa

pelanggan.

2.3 Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas

penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran yang dituju untuk survey kepuasan masyarakat ini meliputi :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

2.3.1 Ruang Lingkup SKM

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

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

- 3) 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.

- 4) Kompetensi Pelaksana

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

- 5) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

6) Maklumat Pelayanan

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

7) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei tersebut wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

2.3.2 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.3.3 Teknik Survey

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c) Kuesioner elektronik (internet/*e-survey*);
- d) Diskusi kelompok terfokus;
- e) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

2.3.4 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2001: 56). (Margono, 2004: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian,

terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut (Sugiyono, 2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada gambar di bawah ini.

Gambar 2 Teknik Sampling

<i>Probability Sampling</i>		<i>Non Probability Sampling</i>
-----------------------------	--	---------------------------------

1. Simple random sampling 2. Proportionate Stratified random sampling 3. Disproportionate stratified random sampling 4. Area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)		1. Sampling Sistematis 2. Sampling Kuota 3. Sampling aksidental 4. Purposive Sampling 5. Sampling Jenuh 6. Snowball Sampling
--	--	---

Dari gambar di atas terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. Probability sampling meliputi: simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, dan area (cluster) sampling (sampling menurut daerah). Nonprobability sampling meliputi: sampling sistematis, sampling kuota, sampling aksidental, purposive sampling, sampling jenuh, dan snowball sampling.

2.3.5 Pengolahan Data Statistik dan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistika deskriptif adalah metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna.¹ Pengklasifikasian menjadi statistika deskriptif dan statistika inferensia dilakukan berdasarkan aktivitas yang dilakukan.²

Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dipunyai dan sama sekali tidak menarik inferensia atau kesimpulan apapun tentang gugus induknya yang lebih besar. Contoh statistika deskriptif yang sering muncul adalah tabel, diagram, grafik, dan besaran-besaran lain di majalah dan koran-koran. Dengan Statistika deskriptif, kumpulan data yang diperoleh akan tersaji dengan ringkas dan rapi serta dapat memberikan informasi inti dari kumpulan data yang ada. Informasi yang dapat diperoleh dari statistika deskriptif ini antara lain ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data, serta kecenderungan suatu gugus data.

2.3.5.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebelum melakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat, terlebih dahulu dilakukan penentuan atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk tersebut. Penentuan atribut-atribut tersebut ditentukan melalui penelusuran pustaka (literature). Atribut-atribut yang telah ditentukan dituangkan kedalam kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan mempergunakan bantuan SPSS dan Excel. Beberapa metode yang dapat dipergunakan dalam analisis kepuasan pelanggan diantaranya :

- a) Analisis inferensia melalui uji t

Statistik inferensial untuk melihat beda nilai tengah antara dua distribusi nilai

¹Ronald E.Walpole. *Pengantar Statistika*, halaman 2-5". 1993. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

²Dergibson Siagian & Sugiarto. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, halaman 4-6". 2002. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

(dua buah *batch* data) yang diukur dari dua kelompok sampel atau subsampel, biasanya menggunakan uji t atau *t-test*. Uji t pada dasarnya adalah suatu pengujian untuk melihat apakah nilai tengah (misalnya nilai rata-rata) data suatu variabel dari satu sampel/kelompok berbeda secara nyata (*significant*) dari nilai tengah data sampel/sub-sampel/kelompok lain dalam variabel yang sama

b) Pengukuran dengan Indeks

Indeks kepuasan pelanggan adalah sebuah angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan akan jasa atau produk tertentu. Indeks kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah metode *CSI* (*Customer Satisfaction Index*), metode Fishbein, dan metode Fishbein Extended

c) Pengukuran dengan Grafik

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan grafik mempunyai tampilan yang lebih mudah untuk dipahami dan diinterpretasikan, apalagi jika dipergunakan untuk melakukan perbandingan dua atau lebih jasa atau produk yang ada. Metode pengukuran kepuasan pelanggan mempergunakan grafik antara lain : Diagram Radar, Semantic Differential, Importance Performance Analysis (IPA), MultiDimensional Scaling (MDS), dan Categorical Analysis.

Dalam aplikasinya, pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode indeks dan grafik saling melengkapi, sedangkan uji statistiknya dibuktikan melalui uji t. Dalam pengkajian kepuasan pelanggan ini dipergunakan pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan diagram Radar karena metode ini yang paling banyak diaplikasikan.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode pengukuran kepuasan pelanggan yang populer dan banyak diaplikasikan pada perusahaan-perusahaan besar. Metode ini dapat diaplikasikan untuk membandingkan tingkat kepuasan dua jasa atau produk, maupun dapat melihat perkembangan tingkat kepuasan pelanggan akan sebuah jasa atau produk dari waktu ke waktu. Tata cara pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* :

1. Mengukur tingkat kepentingan (Harapan) pelanggan dan tingkat kepuasan (Persepsi) pelanggan terhadap setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala. Skala yang biasa dipergunakan adalah skala *Likert*.
2. Melakukan perhitungan rata-rata skor kepentingan (harapan) dan rata-rata skor kepuasan (persepsi) masing-masing atribut.
3. *Importance weighting factor* diperoleh dari skor masing-masing atribut dibagi total kepentingan seluruh atribut.
4. *Weighted score* diperoleh dari perkalian *importance weighting factor* dengan skor kepuasan masing-masing atribut.
5. *Weighted average* diperoleh dari penjumlahan *weighted score* seluruh atribut.
6. *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh dari pembagian *weighted average* dengan skala maksimum yang dipergunakan, dalam hal ini skala 4.

Untuk tingkat kepentingan digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu Sangat penting, tidak penting, penting, dan Sangat tidak penting serta untuk tingkat persepsi digunakan skala likert 4 tingkat, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan dan sangat tidak memuaskan. Skala likert seperti tercantum dalam tabel dibawah ini

Tingkat Kepuasan	Skor	Tingkat Kepentingan	Skor
Sangat tidak Puas	1	Sangat Tidak Penting	1
Tidak Puas	2	Tidak Penting	2
Puas	3	Penting	3
Sangat Puas	4	Sangat Penting	4

Tabel 1 Skala Linkert Pengukuran Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

1) Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan dipergunakan untuk melihat seberapa besar tingkat kepentingan pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan. Perhitungan tingkat kepentingan pelanggan (Rangkuti 2001) adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepentingan

$$= \frac{\text{frek. stp} \times 1 + (\text{frek. tp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})}{4}$$

dimana :

- frek = frekuensi
- stp = sangat tidak penting
- tp = tidak penting
- p = penting
- sp = sangat penting

2) Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan pelanggan dipergunakan untuk melihat sejauh mana tingkat persepsi pelanggan terhadap atribut mutu pelayanan perusahaan. Menurut Rangkuti (2001), perhitungan indeks persepsi pelanggan adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan

$$= \frac{\text{Ufrek. stp} \times 1 + (\text{frek. tp} \times 2) + (\text{frek. p} \times 3) + (\text{frek. sp})}{4}$$

dimana :

- frek = frekuensi
- stp = sangat tidak puas
- tp = tidak puas
- p = puas
- sp = sangat puas

3) Indeks Tingkat Kepuasan

Indeks Tingkat Kepuasan merupakan tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan

terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Perhitungan indeks tingkat kepuasan pelanggan seperti berikut .

Index tingkat kepuasan = Tingkat Kepuasan/Tingkat Kepentingan

Hasil dari perhitungan Indeks Tingkat kepuasan dapat ditampilkan dalam beberapa bentuk konversi misalnya seperti yang terdapat dalam tabel dibawah ini:

Nilai Interval Konversi Bentuk Konversi Bentuk Konversi Bentuk SKM % Nilai Huruf Skala Kualitas			
1.00 - 1.75	25% - 43.75%	D	Tidak Baik
1.76 - 2.50	43.76% - 62.50%	C	Kurang Baik
2.51 - 3.25	62.51% - 81.25%	B	Baik
3.26 - 4.00	81.26% - 100%	A	Sangat Baik

Tabel 2 Konversi Nilai SKM

BAB III

METODOLOGI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Metodologi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah sebagai :

3.1 Penelitian Awal

Tahap penelitian awal terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, tim mempersiapkan ruang lingkup, indikator dan sasaran pengukuran SKM. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

1. Variabel Indikator

Indikator utama dalam survei ini mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya/Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Maklumat Pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

karena Badan Penanggulangan Bencana Daerah tidak melakukan pelayanan yang berbiaya, maka point (d) yaitu Biaya / tarif tidak dimasukkan sebagai indikator dalam SKM.

2. Penyusunan Kuisisioner Kuisisioner

dibagi menjadi 2 bagian : i.

Identitas Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, digunakan untuk proses QC dan pengelompokan responden. Data identitas Responen meliputi : Nama, usia, jenis kelamin, alamat termasuk kelurahan dan kecamatan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan responden.

ii. Pendapat Masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 8 (delapan) variabel indikator utama yang mengacu pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti yang tercantum di point I di atas.

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

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

3.2 Teknik Sampling

Dalam kegiatan survey ini, teknik pengambilan sample menggunakan metode *purposive sampling*. (Sugiyono, 2001: 61) menyatakan bahwa *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut (Margono, 2004: 128), pemilihan sekelompok subjek dalam *purposive sampling*, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-

ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Yang digunakan adalah jumlah masyarakat yang terlayani di lokus pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah selama empat belas hari penelitian. Jumlah *Sample* ditentukan sebanyak 44 (empat puluh orang) orang responden.

3.3 Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner secara daring/online dengan berdasar kepada data masyarakat yang telah diberi pelayanan oleh BPBD.

Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Juni s.d September 2025.

3. 4 Teknik Analisa data

a. Analisa data diskriptif

Menurut jenjang keilmuannya statistika dibedakan menjadi dua, yaitu **statistika deskriptif** dan **statistika inferensia**. Statistika deskriptif sering disebut sebagai statistika deduktif yang membahas tentang bagaimana merangkum sekumpulan data dalam bentuk yang mudah dibaca dan cepat memberikan informasi, yang disajikan dalam bentuk tabel, grafik, nilai pemusatan dan nilai penyebaran.

b. Perhitungan indeks Kepuasan

Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan tingkat kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi (*perception*) terhadap hasil (*performance*) suatu produk dengan harapannya (*expectation*).

Berdasarkan hal tersebut maka perhitungan indeks kepuasan menggunakan rumus :
Perhitungan Indeks

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Rata-rata tingkat Kepuasan}}{\text{Rata-rata tingkat harapan}}$$

3.5 Pelaporan Hasil.

Pelaporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah sebagai berikut :

- Gambaran umum Karakteristik Responden yang terdiri dari : Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, dan Latar Belakang Pekerjaan.
- Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat pada Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1 Jumlah Populasi dan Pengambilan Sample

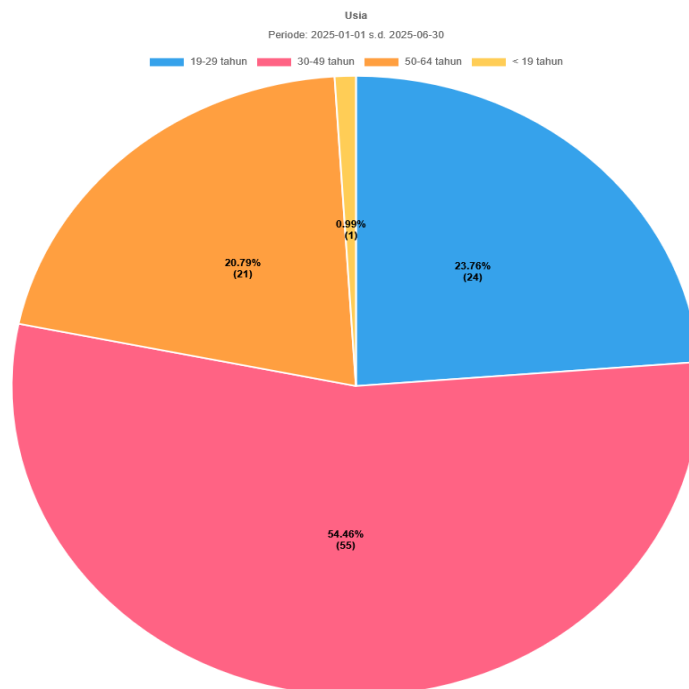
Jumlah Populasi masyarakat yang menerima pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah di area-area strategis setiap harinya berkisar antara 5 sampai dengan 10 orang. Sampel diambil secara *purposive sampling* sebesar 101 responden.

4.2 Karakteristik Responden

Hasil dari pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Tahun 2024 dari sisi karakteristik responden adalah sebagai berikut :

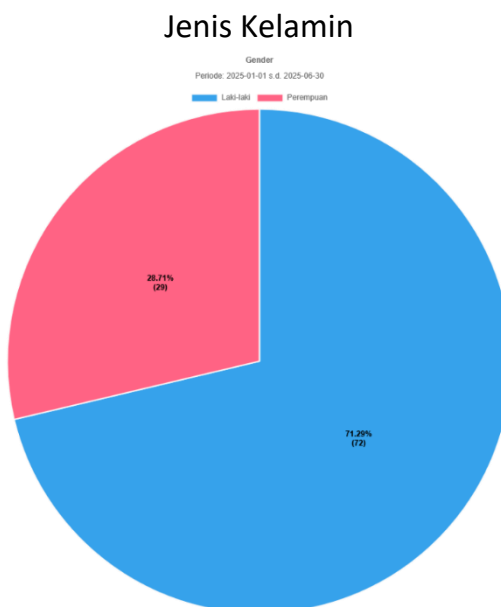
a. Karakteristik Usia Responden

Gambar 3 Sebaran Usia Responden



Usia responden termuda adalah 19 tahun sedangkan tertua adalah 64 tahun. Frekuensi terbanyak usia responden di rentang usia 35 - 49 tahun sejumlah 55 responden, sedangkan rentang usia terbanyak selanjutnya pada usia 19 - 29 tahun sejumlah 24 responden, dan jumlah terendah responden pada usia 19 tahun sebanyak 1 responden. Jumlah total keseluruhan 101 responden.

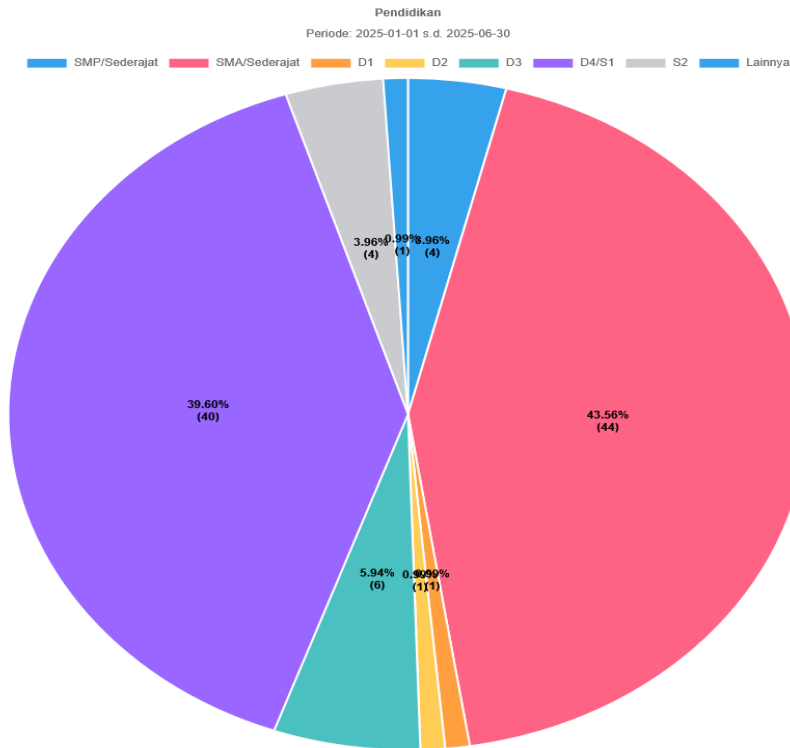
Karakteristik Jenis Kelamin Responden



Responden terbanyak berjenis kelamin laki - laki sebanyak 71.29 % yakni sebanyak 72 orang responden. Sedangkan responden berjenis perempuan sebanyak 28.71 % responden dengan jumlah 29 orang responden. Jumlah total 101 responden.

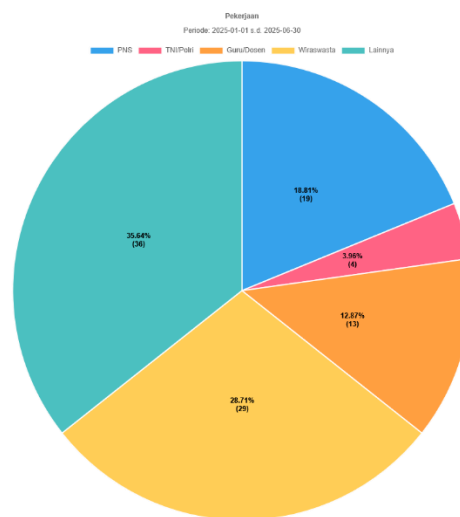
c. Karakteristik Latar Belakang Pendidikan Responden

Latar Belakang Pendidikan



Dari 101 responden yang menjadi obyek survey, terbanyak berlatar pendidikan SLTA sejumlah 43,56% kemudian lulus tingkat S1 sebanyak 39,60%, sedangkan yang berlatar belakang pendidikan tinggi S2 sejumlah 3,96%, sedangkan yang berlatar belakang pendidikan D3 sebanyak 5,94% dan yang berlatar pendidikan SMP sederajat dan tidak bersekolah 3,96%,sedangkan yang berlatar belakang pendidikan D1 Sebanyak 0,99%,Sedangkan Yang berlatar belakang pendidikan D2 Sebanyak 0,99%, dan yang berlatar belakang Pendidikan lainnya berjumlah 0,99% Jumlah keseluruhan 100%.

d. Karakteristik Latar Belakang Pekerjaan Responden



Dari 101 responden yang menjadi obyek survey, pekerjaan terbanyak berlatar belakang wiraswasta sejumlah 28,71%, sedangkan yang berlatar belakang TNI/Polri 3,96%, yang berlatar belakang PNS 18,81%, ,yang berlatar belakang Guru/Dosen sejumlah 12,87%, dan yang berlatar belakang pekerjaan lainnya berjumlah 35,64%..

4.3. Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat

Dari hasil survey dan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Nilai Kepuasan Masyarakat

Metode Pengolahan Data Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat bidang pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap bidang pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap bidang pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap bidang pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Nilai rata-rata unsur dari masing-masing bidang pelayanan adalah sebagaimana tabel

berikut

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,584
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.564
3	Waktu Pelaksanaan	3.614
4	Biaya/Tarif	3.921
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.584
6	Kompetensi Pelaksana	3.644
7	Perilaku Pelaksana	3,66
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.95
9	Sarana dan Prasarana	3.564

Perbedaan tersebut akan digunakan sebagai bahan evaluasi peningkatan kinerja, performance dan pelayanan kepada masyarakat agar di semester berikutnya di tahun 2025 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Samarinda dapat memenuhi harapan masyarakat Kota Samarinda dalam penyelenggaraan ketertiban dan ketentraman masyarakat serta penegakan perda.

Sedangkan uraian tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat tampil dalam grafik 2 di bawah ini, dimana, Persyaratan Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah menjadi indikator tertinggi sejumlah 99% dan Prosedur Pelayanan menjadi indikator kepuasan masyarakat terendah sebanyak

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Gresik diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Rata-rata Tingkat Kepuasan Masyarakat : 75 %
- 2) Rata-rata Tingkat Harapan/Kepentingan Masyarakat : 88.50%
- 3) Indeks Kepuasan Masyarakat : 92.51% atau dengan kategori
- 4) Rata-rata GAP antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan adalah sebesar 0.087%.

5.2. Saran

Adapun saran-saran atas hasil kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

- 1) Disarankan hasil analisis GAP digunakan sebagai dasar membuat prioritas peningkatan mutu pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Samarinda.
- 2) Kegiatan SKM ini dilakukan secara berkala karena tingkat harapan/kepentingan masyarakat dapat berubah setiap saat mengikuti perkembangan waktu.



**LAPORAN PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN UNSUR
PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
TAHUN 2025**

Nama Organisasi : **BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**
Unit Pelayanan : **Semua Unit Pelayanan**
Alamat : **Jalan Santosa Dalam No.1**
No. Telp. : **000**

Periode Data: **01/01/2025 s.d. 30/06/2025**

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	18/03/2025	D4/S1	PNS	L	53	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2	21/03/2025	D4/S1	PNS	L	37	3	3	3	4	3	4	4	4	3
3	21/03/2025	D4/S1	PNS	P	53	3	4	3	4	3	4	4	4	4
4	21/03/2025	D4/S1	PNS	L	39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	21/03/2025	S2	TNI/Polri	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	31/03/2025	D4/S1	Lainnya	L	46	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	10/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	10/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	13/04/2025	D4/S1	Lainnya	P	22	4	3	3	3	3	4	4	4	4
10	13/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	29	3	4	4	4	3	3	3	4	3
11	13/04/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	17/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	25	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	18/04/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	20/04/2025	D4/S1	PNS	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	21/04/2025	D4/S1	PNS	P	38	3	3	2	4	3	3	3	4	2
16	22/04/2025	SMA/Sederajat	TNI/Polri	L	38	3	3	3	4	3	3	3	4	3
17	22/04/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	47	3	3	3	3	3	3	3	4	3
18	25/04/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	51	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	25/04/2025	D3	Wiraswasta	L	50	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	01/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	26	3	3	3	4	3	4	4	4	3
21	01/05/2025	D4/S1	PNS	L	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	01/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	01/05/2025	SMA/Sederajat	Guru/Dosen	L	38	4	3	4	4	4	3	4	4	4
24	01/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	62	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	05/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	47	3	3	3	4	3	3	3	4	3
26	06/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	33	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	06/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	06/05/2025	D1	PNS	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	06/05/2025	D4/S1	Wiraswasta	P	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	06/05/2025	D4/S1	PNS	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	06/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	36	4	4	4	4	4	2	2	4	4
32	06/05/2025	Lainnya	Lainnya	P	45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	06/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	06/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	07/05/2025	D4/S1	PNS	P	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	07/05/2025	D4/S1	PNS	L	53	4	3	4	4	3	3	3	4	4
37	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	30	3	3	3	4	3	3	3	4	3
38	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	L	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
39	07/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	53	3	3	3	4	3	3	4	4	3
40	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	L	29	4	4	4	3	3	4	3	4	4
41	07/05/2025	SMP/Sederajat	Guru/Dosen	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	L	36	3	3	3	4	3	3	3	4	3
45	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
46	07/05/2025	D4/S1	PNS	P	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
48	07/05/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	32	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	07/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	31	4	4	4	4	3	3	4	4	3
50	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	48	3	4	4	4	3	4	4	4	4
51	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	55	3	3	3	3	3	3	3	4	3
53	07/05/2025	SMP/Sederajat	PNS	L	50	4	4	3	3	4	4	3	4	3
54	07/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	50	3	3	3	4	4	3	3	4	2
55	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	P	27	4	3	4	4	4	4	3	4	3
56	07/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	L	41	3	3	3	4	3	3	3	3	3
57	07/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	08/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	46	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	08/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	09/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	10/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	48	3	3	3	4	4	4	4	4	3
62	10/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	27	3	3	3	4	3	4	4	4	4
63	10/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	10/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	10/05/2025	SMP/Sederajat	Wiraswasta	L	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	10/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	41	3	3	3	4	4	4	3	4	4
67	10/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	P	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	10/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	10/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	10/05/2025	SMA/Sederajat	PNS	L	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	10/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	30	3	3	4	4	3	4	3	4	4
72	10/05/2025	D3	PNS	L	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	12/05/2025	SMP/Sederajat	Lainnya	L	15	4	3	4	4	3	4	4	4	3
74	12/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	58	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	12/05/2025	D3	PNS	P	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	12/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	12/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	23	3	4	4	4	4	4	4	4	4
78	12/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	28	3	3	3	4	3	3	3	4	3
79	12/05/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	12/05/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	42	4	4	4	4	3	3	3	3	3
81	12/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	P	35	3	3	3	3	3	3	3	4	3
82	12/05/2025	D3	Wiraswasta	L	49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	12/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	13/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	40	3	3	3	4	3	3	3	4	2
85	13/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	13/05/2025	SMA/Sederajat	TNI/Polri	L	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4

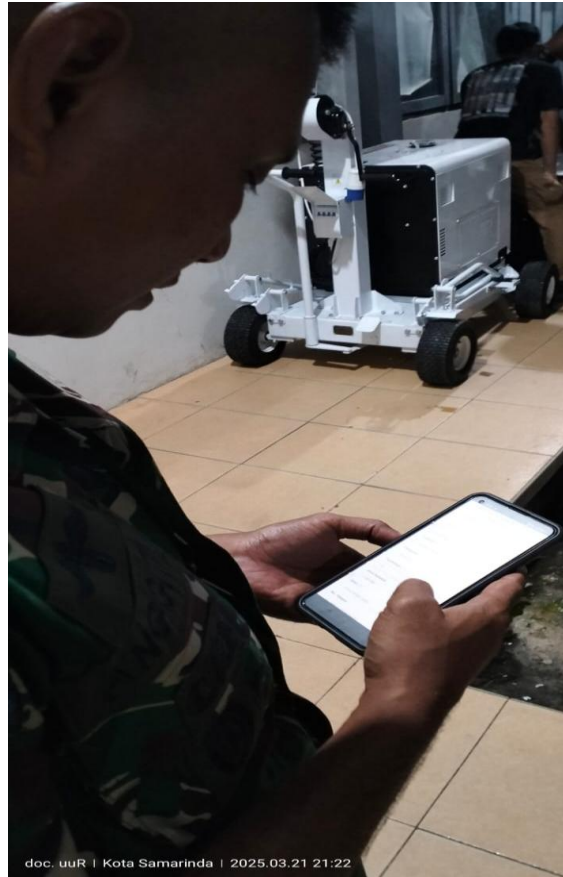
No.	Tanggal	Pendidikan	Pekerjaan	J/K	Usia	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
87	13/05/2025	D3	Wiraswasta	L	35	3	3	3	4	3	3	3	4	3
88	13/05/2025	D4/S1	Guru/Dosen	L	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	13/05/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	13/05/2025	S2	Wiraswasta	L	43	4	3	3	4	3	3	3	4	3
91	13/05/2025	D4/S1	Wiraswasta	L	37	3	3	3	4	3	3	3	4	4
92	13/05/2025	D2	TNI/Polri	L	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	13/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	40	3	4	4	4	4	4	4	4	4
94	13/05/2025	S2	PNS	L	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	13/05/2025	S2	PNS	P	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	14/05/2025	D4/S1	Lainnya	P	32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	14/05/2025	D4/S1	Lainnya	L	37	3	3	3	4	3	4	3	4	3
98	14/05/2025	D3	Lainnya	P	25	3	3	3	4	3	4	3	4	2
99	15/05/2025	SMA/Sederajat	Wiraswasta	L	48	3	3	3	4	4	3	3	4	3
100	15/05/2025	SMA/Sederajat	Lainnya	L	58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	15/05/2025	D4/S1	PNS	P	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN						362	360	365	396	362	368	365	399	360
NRR PER UNSUR PELAYANAN						3.584	3.564	3.614	3.921	3.584	3.644	3.614	3.95	3.564
NRR TERTIMBANG						0.398	0.396	0.402	0.436	0.398	0.405	0.402	0.439	0.396
IKM UNIT PELAYANAN						91.8					Sangat baik			

Jumlah responden: 101

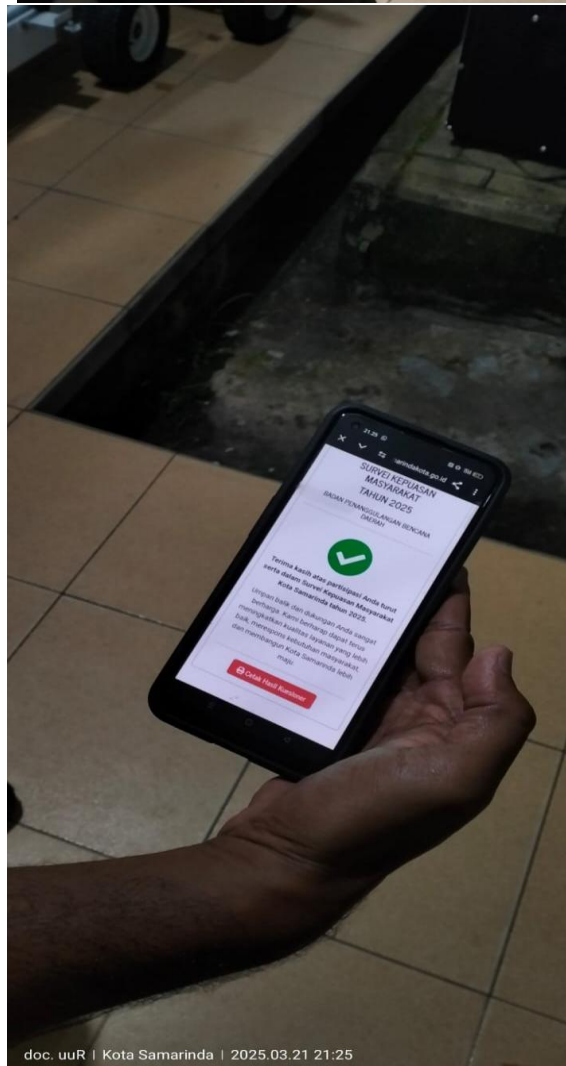
Waktu cetak: 24/06/2025 11:15:09

Predikat Penilaian

No	Rentang	Predikat
1.	25.00 - 64.99	Tidak baik
2.	65.00 - 76.60	Kurang Baik
3.	76.61 - 88.30	Baik
4.	88.31 - 100.00	Sangat Baik



doc. uuR | Kota Samarinda | 2025.03.21 21:22



doc. uuR | Kota Samarinda | 2025.03.21 21:25

