



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2025



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH
KOTA CIREBON

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	1
1.3. Maksud dan Tujuan.....	2
1.3.1. Maksud.....	2
1.3.2. Tujuan.....	2
1.4. Manfaat.....	2
1.5. Sasaran.....	3
BAB II METODE PENGUMPULAN DATA	4
2.1. Tahapan.....	4
2.1.1. Persiapan.....	4
2.1.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	4
2.1.3. Pengolahan Data.....	4
2.2. Teknik Survei.....	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	8
3.1 Identitas Responden.....	8
3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB IV PENUTUP	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang merupakan salah satu tuntutan dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi di lingkungan instansi pemerintah, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon secara rutin melakukan survei untuk melihat aspek kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. Hal ini sejalan dengan amanat yang tertera pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Walikota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan dan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diperoleh dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik. Melalui hasil survei ini, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon di masa yang akan datang.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Demokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

- Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah daerah Kota Cirebon;
 6. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Sebagai Pedoman dan acuan bagi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon.

1.3.2. Tujuan

Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

1.4. Manfaat

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan 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 Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

1.5. Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah;
- 2) Mendorong penyelenggaraan pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DATA

2.1. Tahapan

2.1.1. Persiapan

Kuesioner dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I: Identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan responden.

Bagian II: Bagian penilaian mutu pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon. Ada 4 (empat) tingkatan penilaian yang bisa dipilih oleh responden dengan range nilai 1 sampai 4 sesuai dengan kriteria berikut: Nilai 4 untuk penilaian Sangat Baik, Nilai 3 untuk penilaian Baik, Nilai 2 untuk penilaian Kurang Baik dan Nilai 1 untuk penilaian Tidak Baik. Bagian ini memiliki total 9 (Sembilan) pertanyaan yang merupakan representasi dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang menjadi tolok ukur BPBD Kota Cirebon.

2.1.2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Responden dipilih dari masyarakat yang mengikuti kegiatan Penyuluhan dan Simulasi Bencana serta kegiatan Pengukuhan Forum Siaga Bencana tingkat Kelurahan. Ketika acara kegiatan selesai, BPBD Kota Cirebon mengirimkan link kuesioner untuk diisi oleh responden.

Rentang waktu pengumpulan data pada Triwulan II dengan tanggal sampel 22 – 31 Agustus 2025 dengan lokasi responden bervariasi dan diambil sampel sebanyak 265 (dua ratus enam puluh lima) kuesioner.

2.1.3. Pengolahan Data

Data Kuesioner yang berasal dari sebanyak 265 (dua ratus enam puluh lima) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang

Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Dalam Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sumber: Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023

Nilai SKM dihitung menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Pada survei ini terdapat 9 (Sembilan) unsur layanan yang dikaji. Setiap unsur layanan memiliki bobot penimbang yang sama, yaitu 0,11. Bobot ini akan dikalikan dengan koefisien nilai dasar sebesar 25 untuk mendapatkan nilai SKM per unsur penilaian.

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber: Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Sumber: Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023

Nilai SKM akan dikonversi untuk mendapatkan nilai mutu layanan sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023

2.2. Teknik Survei

Survei kepuasan masyarakat dilakukan menggunakan teknik pengisian kuesioner terhadap masyarakat Kota Cirebon yang mengikuti kegiatan Penyuluhan dan Simulasi Bencana serta kegiatan Pengukuhan Forum Siaga Bencana tingkat Kelurahan yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon.

Kuesioner ini terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan, yang sesuai dengan unsur minimal pengukuran SKM sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyesuaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya pelayanan, yaitu 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, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

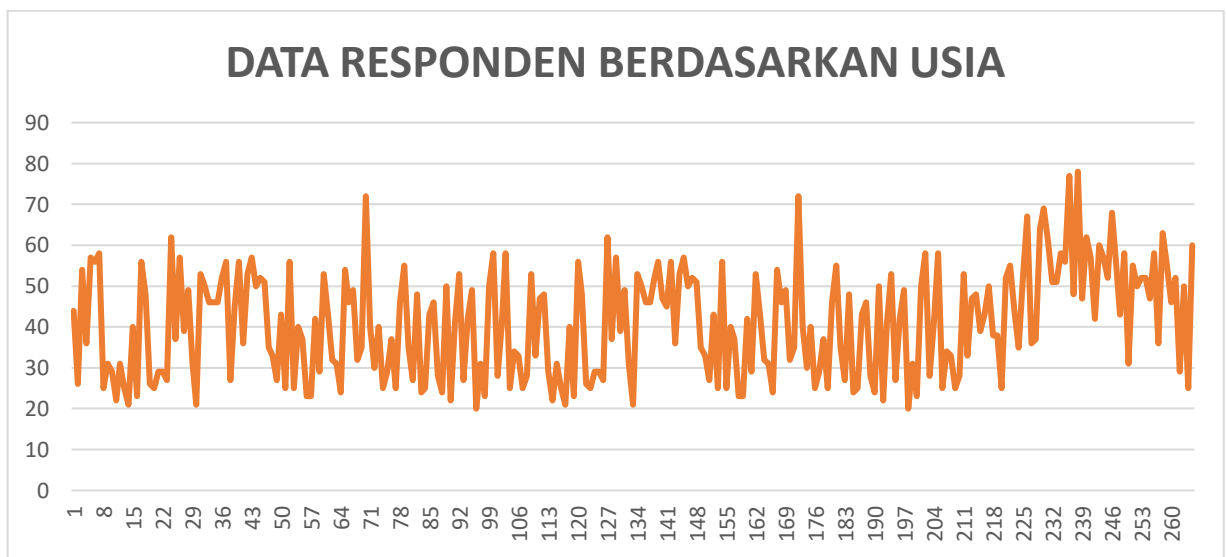
6. Kompetensi Pelaksana pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana pelayanan, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan, yaitu tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana pelayanan, yaitu sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Identitas Responden

Identitas responden yang berjumlah 265 (dua ratus enam puluh lima) orang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan responden tergambar pada grafik dibawah ini :

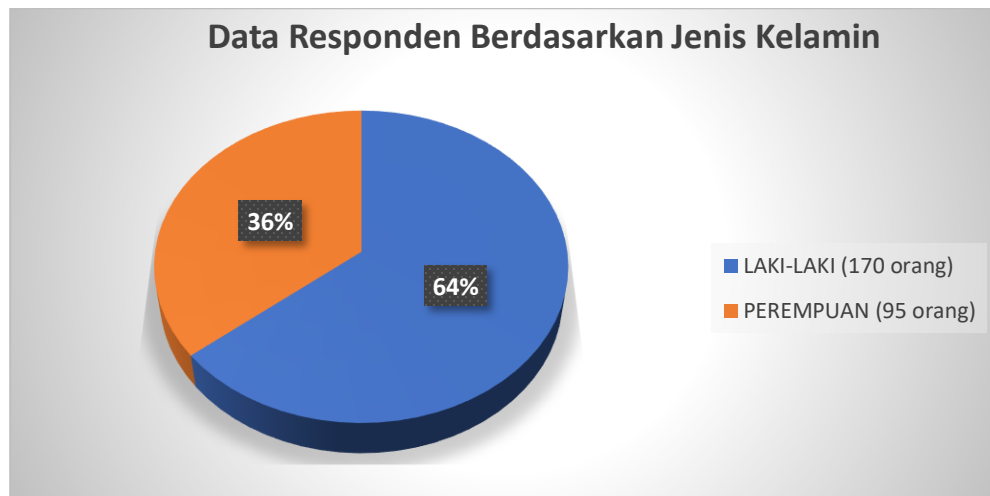
Gambar 3.1
Grafik Data Responden Berdasarkan Usia



Sumber: data olahan tahun 2025

Dari Gambar 3.1 terlihat bahwa usia responden yang mengisi kuesioner paling rendah adalah 20 tahun dan paling tinggi berusia 78 tahun.

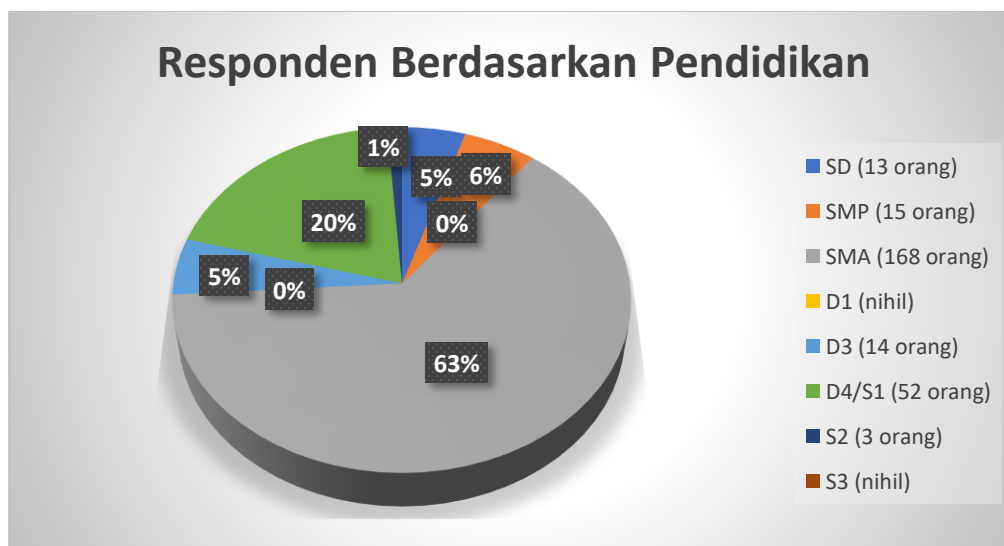
Gambar 3.2
Grafik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: data olahan tahun 2025

Berdasarkan Gambar 3.2 terlihat bahwa banyaknya responden berdasarkan jenis kelamin yang mengisi kuesioner paling sedikit yaitu perempuan sebanyak 95 orang dan paling banyak adalah laki-laki sebanyak 170 orang.

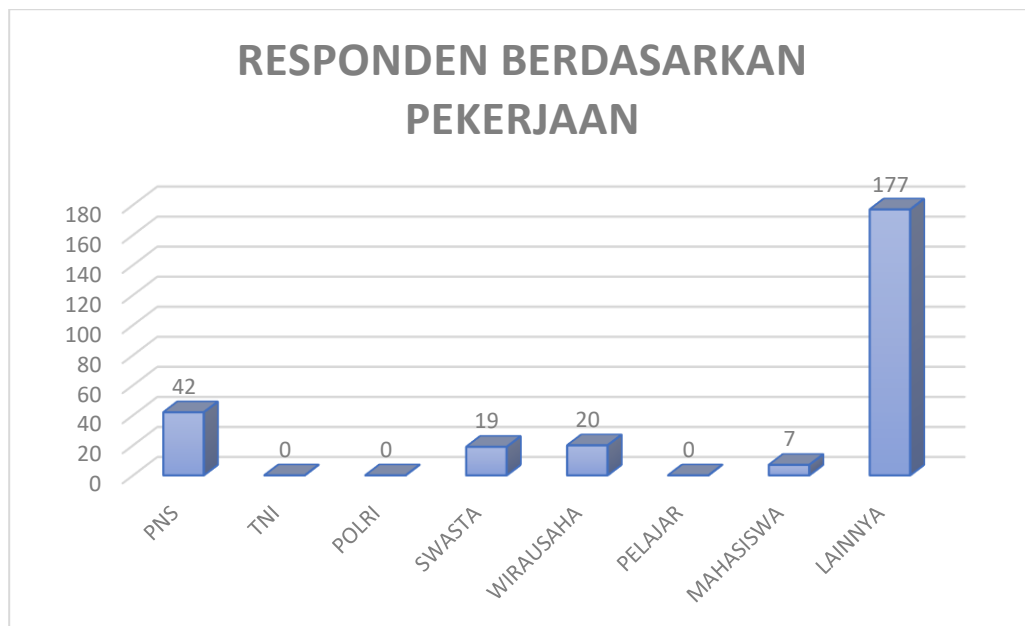
Gambar 3.3
Grafik Data Responden Berdasarkan Pendidikan



Sumber: data olahan tahun 2025

Dari Gambar 3.3 terlihat bahwa banyaknya responden berdasarkan jenjang pendidikan yang mengisi kuesioner paling sedikit yaitu S2 sebanyak 3 orang dan paling banyak adalah SMA sebanyak 168 orang dengan jenjang Pendidikan D1 dan D3 yang nihil.

Gambar 3.4
Grafik Data Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: data olahan tahun 2025

Berdasarkan Gambar 3.4 terlihat bahwa banyaknya responden berdasarkan Jenis pekerjaan yang mengisi kuesioner paling sedikit yaitu Mahasiswa sebanyak 7 orang dan paling banyak adalah Lainnya sebanyak 177 orang dengan jenis pekerjaan TNI, POLRI dan Pelajar yaitu nihil.

3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Tabel 3.1
Hasil Survei Keputusan Masyarakat Tahun 2025
Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon

No Urut Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1. Apakah persyaratan layanan penyuluhan sesuai dengan layanan yang diberikan	2. Apakah prosedur pelayanan penyuluhan mudah dipahami	3. Apakah kegiatan dilaksan akan sesuai dengan waktu yang direncanakan	4. Apakah anda harus membayar untuk mengikuti kegiatan ini	5. Apakah pelayanan penyuluhan sesuai dengan materi yang dibutuhkan	6. Apakah pemateri dan petugas melaksanakan kegiatan secara kompeten	7. Apakah pemateri dan petugas melaksanakan kegiatan secara sopan dan ramah	8. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyuluhan	9. Bagaimana kualitas penanganan pengaduan pengguna layanan
1	4	4	3	4	3	3	3	3	4
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
6	4	4	3	4	3	3	3	4	3
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4
8	4	4	3	4	3	3	3	4	3
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4
10	4	4	3	4	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	3	3	3	3	4
12	4	4	3	4	3	4	4	3	4
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4
14	4	4	3	4	3	3	4	3	4
15	4	4	3	4	3	3	4	3	4
16	4	4	3	4	3	3	4	3	4
17	4	4	3	4	3	3	4	3	4
18	4	4	3	4	3	3	3	3	4
19	4	4	3	4	3	3	3	4	3
20	4	4	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	3	4	3	3	3	3	4
22	4	4	3	4	3	3	3	3	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4
25	4	4	3	4	3	3	3	3	4
26	4	4	3	4	3	3	4	4	4
27	4	4	3	4	3	4	4	4	4
28	4	4	3	4	3	3	3	3	3
29	4	4	3	4	3	4	4	4	4

30	4	4	3	4	3	3	3	4	4
31	4	4	3	4	3	3	3	4	4
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	3	3	4	4
34	4	4	3	4	3	3	3	4	4
35	4	4	3	4	3	4	3	4	4
36	4	4	3	4	3	3	3	3	4
37	4	4	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	3	4	3	3	3	3	4
39	4	4	3	4	3	3	3	3	3
40	4	4	3	4	3	3	3	3	3
41	4	4	3	4	3	3	3	3	3
42	4	4	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	3	4	4	4	4
44	4	4	3	4	3	3	3	3	4
45	4	4	3	4	3	4	4	4	4
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4
47	4	4	3	4	3	4	4	4	4
48	4	4	3	4	3	4	4	3	4
49	4	4	3	4	3	3	3	3	4
50	4	4	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	3	4	3	3	3	3	4
52	4	4	3	4	3	4	4	4	4
53	4	4	3	4	3	4	3	4	4
54	4	4	3	4	3	4	4	3	4
55	4	4	3	4	3	4	4	4	4
56	4	4	3	4	3	4	4	4	4
57	4	4	3	4	3	3	3	4	4
58	4	4	3	4	3	4	4	4	4
59	4	4	3	4	3	4	4	4	4
60	4	4	3	4	3	4	4	4	4
61	4	4	3	4	3	3	3	3	3
62	4	4	3	4	3	4	4	4	4
63	4	4	3	4	3	4	4	4	4
64	4	4	3	4	3	4	4	4	4
65	4	4	3	4	3	3	4	4	4
66	4	4	3	4	3	4	4	4	4
67	4	4	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	3	4	3	4	4	4	4
69	4	4	3	4	3	4	4	4	4
70	4	4	3	4	3	4	4	4	4
71	4	4	3	4	3	4	4	3	4

72	4	4	3	4	3	4	4	4	4
73	4	4	3	4	3	4	4	4	4
74	4	4	3	4	3	4	4	4	4
75	4	4	3	4	3	3	3	4	4
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4
77	4	4	3	4	3	3	4	3	4
78	4	4	3	4	3	4	3	3	4
79	4	4	3	4	3	3	3	3	4
80	4	4	3	4	3	4	3	4	4
81	4	4	3	4	3	3	3	3	4
82	4	4	3	4	3	3	3	3	4
83	4	4	3	4	3	4	3	4	3
84	4	4	3	4	3	3	3	4	3
85	4	4	3	4	3	3	3	3	3
86	4	4	3	4	3	3	4	4	4
87	4	4	3	4	3	4	3	4	4
88	4	4	3	4	3	4	4	4	4
89	4	4	3	4	3	4	4	4	4
90	4	4	3	4	3	3	3	3	4
91	4	4	3	4	3	4	4	4	4
92	4	4	3	4	3	3	3	3	4
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4
94	4	4	3	4	3	4	4	4	4
95	4	4	3	4	3	4	4	3	4
96	4	4	3	4	4	3	3	3	3
97	4	4	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	3	4	3	3	3	3	3
99	4	4	3	4	3	4	4	4	4
100	4	4	3	4	3	3	3	3	4
101	4	4	3	4	3	4	4	4	4
102	4	4	3	4	3	4	3	3	4
103	4	4	3	4	3	3	3	3	4
104	4	4	3	4	3	3	3	3	4
105	4	4	3	4	3	3	3	3	4
106	4	4	3	4	3	3	3	3	4
107	4	4	3	4	3	4	4	4	4
108	4	4	3	4	3	4	4	4	4
109	4	4	3	4	3	4	4	4	4
110	4	3	4	3	3	3	3	4	3
111	4	4	3	4	3	3	3	4	4
112	4	4	3	4	3	3	3	3	4
113	4	4	3	4	3	4	4	4	4

114	4	4	3	4	3	3	3	3	4
115	4	4	3	4	3	4	4	4	4
116	4	4	3	4	3	4	4	4	4
117	4	4	3	4	3	3	4	4	4
118	4	4	3	4	3	3	3	3	4
119	4	4	3	4	3	3	4	3	4
120	4	4	3	4	3	4	4	4	4
121	4	4	3	4	3	4	4	4	4
122	4	4	3	4	3	4	4	4	4
123	4	4	3	4	3	4	4	4	4
124	4	4	3	4	3	3	3	3	3
125	4	4	3	4	3	4	4	4	4
126	4	4	3	4	3	4	4	4	4
127	4	4	3	4	3	4	4	4	4
128	4	4	3	4	3	4	4	3	4
129	4	4	3	4	3	4	4	4	4
130	4	4	3	4	3	4	4	4	4
131	4	4	3	4	3	4	4	4	4
132	4	4	3	4	3	4	4	4	4
133	4	4	3	4	3	3	4	4	4
134	4	4	3	4	3	4	4	4	4
135	4	4	3	4	3	3	3	3	4
136	4	4	3	4	3	4	4	4	4
137	4	4	3	4	3	4	4	4	4
138	4	4	3	4	3	4	4	3	4
139	4	4	3	4	3	4	3	4	3
140	4	4	3	4	3	4	4	4	4
141	4	4	3	4	3	3	3	3	3
142	4	4	3	4	3	3	3	3	3
143	4	4	3	4	3	4	4	4	4
144	4	4	3	4	3	4	4	4	4
145	4	4	3	4	3	4	4	4	4
146	4	4	3	4	3	4	4	4	4
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4
148	4	4	3	4	4	3	4	4	4
149	4	4	3	4	4	3	4	4	4
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4
151	4	4	3	4	4	3	4	3	4
152	4	4	3	4	4	4	4	3	4
153	4	4	3	4	4	4	4	3	3
154	4	4	3	4	4	4	4	4	4
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4

156	4	4	3	4	4	4	4	4	4
157	4	4	3	4	4	4	4	4	4
158	4	4	3	4	4	4	4	4	4
159	4	4	3	4	4	4	4	4	4
160	4	4	3	4	4	4	4	4	4
161	4	4	3	4	4	4	4	4	4
162	4	4	3	4	4	4	4	4	4
163	4	4	3	4	4	4	4	4	4
164	4	4	3	4	4	4	4	4	4
165	4	4	3	4	4	4	4	4	4
166	4	4	3	4	4	4	4	4	4
167	4	4	3	4	4	4	4	4	4
168	4	4	3	4	4	4	4	4	4
169	4	4	3	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	4	4	3	4	4	4	4	4	4
172	4	4	3	4	4	4	4	4	4
173	4	4	3	4	4	4	4	4	4
174	4	4	3	4	4	4	4	4	4
175	4	4	3	4	4	4	4	4	4
176	4	4	3	4	4	4	4	4	4
177	4	4	3	4	4	4	4	4	4
178	4	4	3	4	4	4	4	4	4
179	4	4	3	4	4	4	4	4	4
180	4	4	3	4	4	4	4	4	4
181	4	4	3	4	4	4	4	4	4
182	4	4	3	4	4	4	4	4	4
183	4	4	3	4	4	4	4	4	4
184	4	4	3	4	4	4	4	4	4
185	4	4	3	4	4	4	4	4	4
186	4	4	3	4	4	4	4	4	4
187	4	4	3	4	4	4	4	4	4
188	4	4	3	4	4	4	4	4	4
189	4	4	3	4	4	4	4	4	4
190	4	4	3	4	4	4	4	4	4
191	4	4	3	4	4	4	4	4	4
192	4	4	3	4	4	4	4	4	4
193	4	4	3	4	4	4	4	4	4
194	4	4	3	4	4	4	4	4	4
195	4	4	3	4	4	4	4	4	4
196	4	4	3	4	4	4	4	4	4
197	4	4	3	4	4	4	4	4	4

198	4	4	3	4	4	4	4	4	4
199	4	4	3	4	4	4	4	4	4
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	4	4	3	4	4	4	4	4	4
202	4	4	3	4	4	4	4	4	4
203	4	4	3	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4
205	4	4	3	4	4	4	4	4	4
206	4	4	3	4	4	4	4	4	4
207	4	4	3	4	4	4	4	4	4
208	4	4	3	4	4	4	4	4	4
209	4	4	3	4	4	4	4	4	4
210	4	4	3	4	4	4	4	4	4
211	4	4	3	4	4	4	4	4	4
212	4	4	3	4	4	4	4	4	4
213	4	4	3	4	4	4	4	4	4
214	4	4	3	4	4	4	4	4	4
215	4	4	3	4	4	4	4	4	4
216	4	4	3	4	4	4	4	4	4
217	4	4	3	4	4	4	4	4	4
218	4	4	3	4	4	4	4	4	4
219	4	4	3	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	4	4	4	4	4
221	4	4	3	4	4	4	4	4	4
222	4	4	3	4	4	4	4	4	4
223	4	4	3	4	4	4	4	4	4
224	4	4	3	4	4	4	4	4	4
225	4	4	3	4	4	4	4	4	4
226	4	4	3	4	4	4	4	4	4
227	4	3	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	3	4	4	4	4	4	4
229	4	4	3	4	4	4	4	4	4
230	4	4	3	4	4	4	4	4	4
231	4	3	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	3	4	4	4	4	4	4
233	4	4	3	4	4	4	4	4	4
234	4	4	3	4	4	4	4	4	4
235	4	4	3	4	4	4	4	4	4
236	4	4	3	4	4	4	4	4	4
237	4	4	3	4	4	4	4	4	4
238	4	4	3	4	4	4	4	4	4
239	4	4	3	4	4	4	4	4	4

240	3	3	3	4	4	4	3	3	3
241	3	3	3	4	4	4	3	3	3
242	3	3	3	4	4	4	3	3	3
243	3	3	3	4	4	4	3	3	3
244	3	3	3	4	4	4	3	3	3
245	3	3	3	4	4	4	3	3	3
246	3	3	3	4	4	4	3	3	3
247	3	3	3	4	4	4	3	3	3
248	3	3	3	4	4	4	3	3	3
249	3	3	3	4	4	4	3	3	3
250	3	3	3	4	4	4	3	3	3
251	3	3	3	4	4	4	3	3	3
252	3	3	3	4	4	4	3	3	3
253	3	3	3	4	4	4	3	3	3
254	3	3	3	4	4	4	3	3	3
255	3	3	3	4	4	4	3	3	3
256	3	3	3	4	4	4	4	3	3
257	3	3	3	4	4	4	4	3	3
258	3	3	3	4	4	4	4	3	3
259	3	3	3	4	4	4	4	3	3
260	3	3	3	4	4	4	4	3	3
261	3	3	3	4	4	4	4	3	3
262	3	3	3	4	4	4	4	3	3
263	3	3	3	4	4	4	4	3	3
264	3	3	3	4	4	4	4	3	3
265	3	3	3	4	4	4	4	3	3
Jumlah	1034	1031	798	1059	916	989	981	970	1012

Sumber: data olahan tahun 2025

Keterangan

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

U1 s.d U9 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Nilai-nilai di atas selanjutnya direkap seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.2
Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2025
Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon

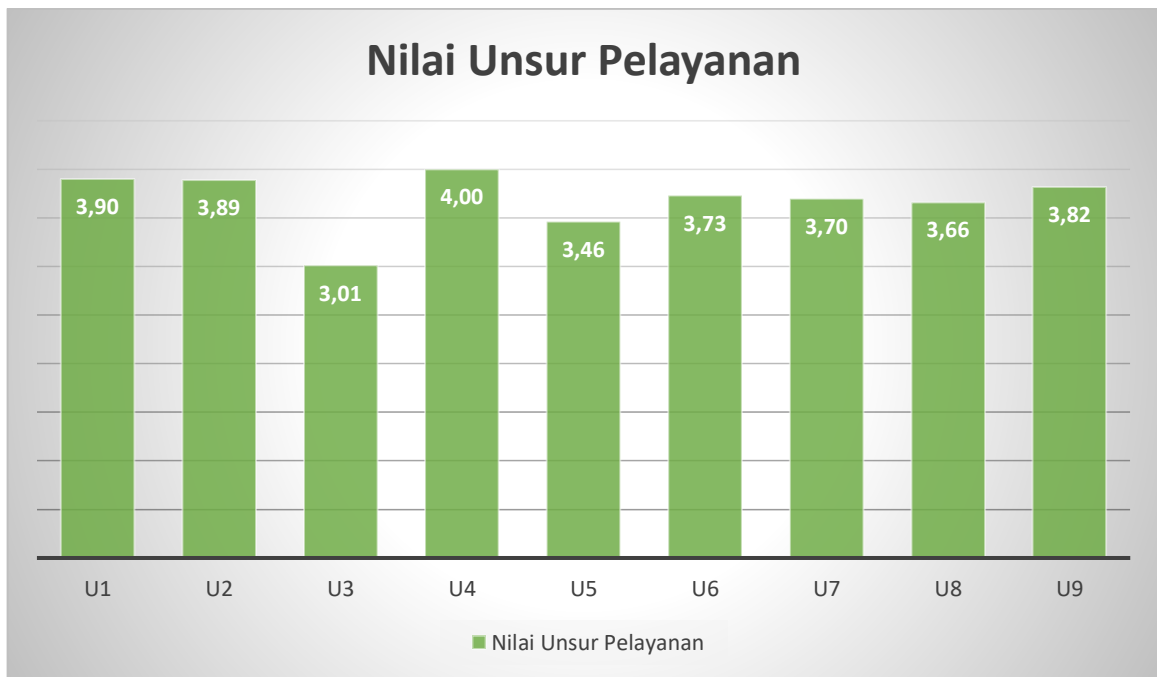
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI PER UNSUR PELAYANAN	KINERJA
1	Pesyaratan Pelayanan (U1)	3.9	97,50	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan (U2)	3.89	97,25	Sangat Baik
3	Waktu Penyesuaian Pelayanan (U3)	3.01	75,25	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan (U4)	4	100,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3.46	86,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan (U6)	3.73	93,25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan (U7)	3.7	92,50	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3.66	91,50	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan (U9)	3.82	95,50	Sangat Baik

Sumber: data olahan tahun 2025

Pada tabel 3.2, diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3,01 sampai 3,90. Setelah nilai-nilai ini tersebut dikonversi maka diperoleh nilai interval konversi berkisar dari 75,25 sampai 86,50. Nilai terendah terdapat pada unsur waktu penyesuaian pelayanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif pelayanan. Nilai interval konversi ini termasuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik** sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu termasuk kategori kinerja Baik apabila nilai interval konversi berkisar antara 88,31 sampai 100.

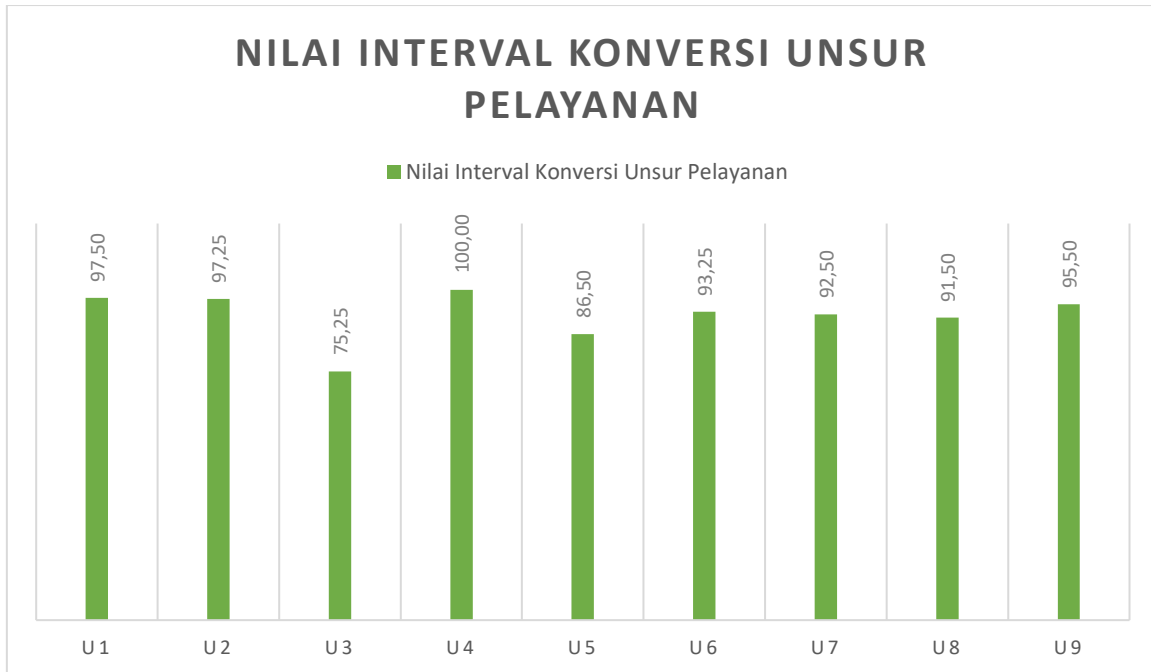
Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pertanyaan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada gambar 3.5 dan 3.6.

Gambar 3.5
Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Sumber: data olahan tahun 2025

Gambar 3.6
Grafik Nilai Interval Konversi Unsur Pelayanan



Sumber: data olahan tahun 2025

Hasil penilaian masing-masing unsur menunjukkan bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon dinilai oleh responden termasuk kategori baik. Selanjutnya dilakukan perhitungan SKM untuk mengetahui penilaian responden secara umum terhadap semua unsur pelayanan, seperti Tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3
Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai per Unsur	1034	1031	798	1059	916	989	981	970	1012
Nilai Rata-Rata per Unsur	3,9	3,89	3,01	4	3,46	3,73	3,7	3,66	3,82
Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur	0,43	0,43	0,33	0,44	0,38	0,41	0,41	0,41	0,42
SKM Unit Pelayanan	92,14								

Sumber: data olahan tahun 2025

Hasil yang diperoleh pada Tabel 3.3 Menunjukkan nilai SKM unit pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon sebesar 92,14 kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada Tabel 3.4. Nilai SKM sebesar **92,14** termasuk dalam kategori mutu pelayanan **A** dengan kinerja **Sangat Baik**.

Tabel 3.4
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 48 Tahun 2023

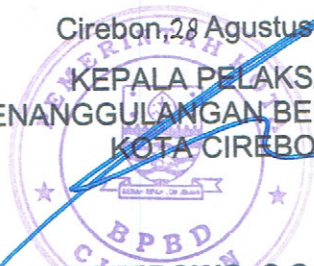
Secara umum hasil SKM menggambarkan bahwa kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah sangat baik, namun bila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, ada unsur pelayanan yang masih harus ditingkatkan karena mendapat nilai terendah yaitu mengenai waktu penyesuaian pelayanan.

BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan dalam uraian sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon pada tahun 2025, secara umum mencerminkan kualitas yang **Sangat Baik**. Kualitas ini dapat dilihat berdasarkan nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Cirebon yang setelah dikonversikan dengan hasil akhir 92,14 berada pada interval 88,31 – 100,00 dan memiliki indeks A dengan keterangan Sangat Baik.
2. Hasil SKM 2025 ini akan dievaluasi dan ditindaklanjuti sebagai dasar untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Demikian Laporan Hasil Akhir Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat sebagai bahan informasi bagi pimpinan dan sebagai tolak ukur untuk mengambil kebijakan-kebijakan maupun upaya peningkatan mutu pelayanan dalam melaksanakan tugas di masa mendatang.

Cirebon, 28 Agustus 2025
KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA CIREBON

ANDI WIBOWO, S.Sos, M.Si
Pembina
NIP. 19831220 200902 1 003