

# **SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2018**

**Oleh : Heru Suprpto**

Penulis adalah Dosen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Kutai Kartanegara

## ***Abstract :***

*The Regional Disaster Management Agency (BPPD) has the main task of assisting the Regent in carrying out Government Affairs which is the authority of the Region and the Assistance Task for Regional Disaster Management. This task is very responsible for disaster management that occurred in Kutai Kartanegara Regency. Regarding this, evaluation of the implementation of duties and functions needs to be carried out regularly and continuously to maintain and improve the quality of services to the community. This survey activity is generally intended to determine the perception of public satisfaction with the service performance of the BPPD Kutai Kartanegara Regency. The sample in this study amounted to 120 samples spread over 5 (five) districts. The results showed that the Community Satisfaction Index in the regional disaster management agency of Kutai Kartanegara Regency based on the District. The score is declared Good based on Permen PAN & RB No.16/2014. Of the 8 Service Elements used in the IKM survey the average score was 2.805, the score was declared Good based on the PAN & RB Permen No. 16/2014. In the Complaint Handling Element, Suggestions and Inputs, for the communication media indicators for suggestions and input, a score of 1.028 was obtained or the service quality was not good based on the PAN & RB Regulation No. , Infrastructure improvement indicators Permenpan & RB No.14 / 2017 is also not good. In the product and public facilities element, a score of 2.056 was obtained, the quality of service was not good, based on Permenpan & RB No. 16/2014, while based on Permenpan & RB No.14 / 2017 it is not good.*

***Keywords: Service Quality, Community Satisfaction, Disaster***

## **PENDAHULUAN**

Menciptakan *Good Government* atau tata pemerintahan yang baik merupakan peranan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebab intisari dari pemerintah adalah melayani masyarakat, karena pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:139).

Untuk menunjang dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah di

pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah, maka pemerintah sebagai penyedia layanan harus tanggap dan mampu mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik kualitas maupun kuantitas.

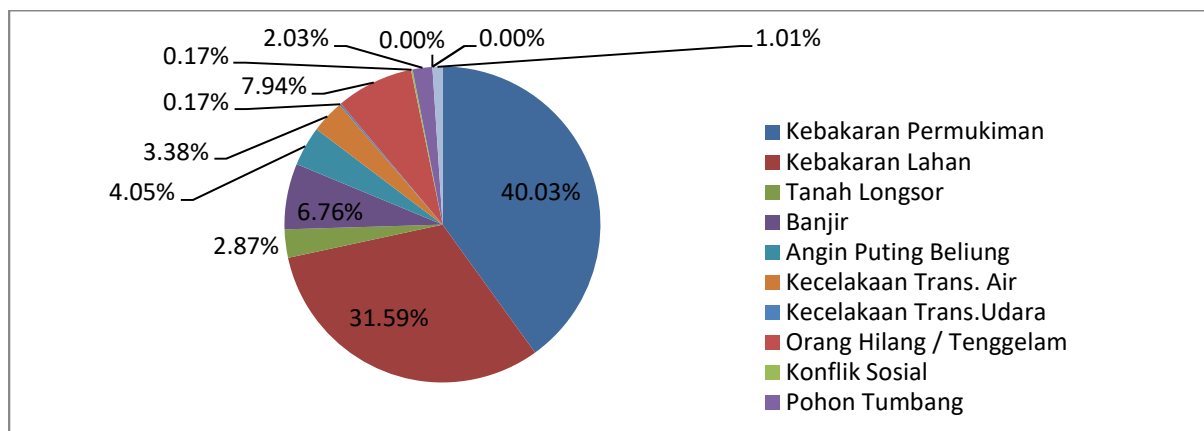
Kejadian Bencana di Kabupaten Kutai Kartanegara dari 13 jenis bencana, selama 5 tahun (2013 sd 2017), kejadian bencana yang paling besar adalah Kebakaran Pemukiman, selanjutnya Kebakaran Lahan yang ketiga Orang hilang/ tenggelam dan yang keempat Banjir (Tabel 1).

**Tabel 1. Besar Kejadian Bencana**

No	Jenis Bencana	Tahun					Jumlah
		2013	2014	2015	2016	2017	
1	Kebakaran Permukiman	53	67	44	48	25	<b>237</b>
2	Kebakaran Lahan	8	34	85	58	2	<b>187</b>
3	Tanah Longsor	3	4	5	1	4	17
4	Banjir	3	7	12	3	15	40
5	Angin Puting Beliung	10	9	4	1	0	24
6	Kecelakaan Trans. Air	6	4	6	2	2	20
7	Kecelakaan Trans.Udara	0		1			1
8	Orang Hilang/ Tenggelam	7	6	7	15	12	<b>47</b>
9	Konflik Sosial				1	0	1
10	Pohon Tumbang	4	1		6	1	12
11	Gempa Bumi						0
12	Tsunami						0
13	Lain-Lain	3			1	2	6
	<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>132</b>	<b>164</b>	<b>136</b>	<b>63</b>	<b>592</b>

Sumber : DPMPD,2018

**Gambar 1. Persentase Data Korban Bencana Th 2013 Sd 2017**

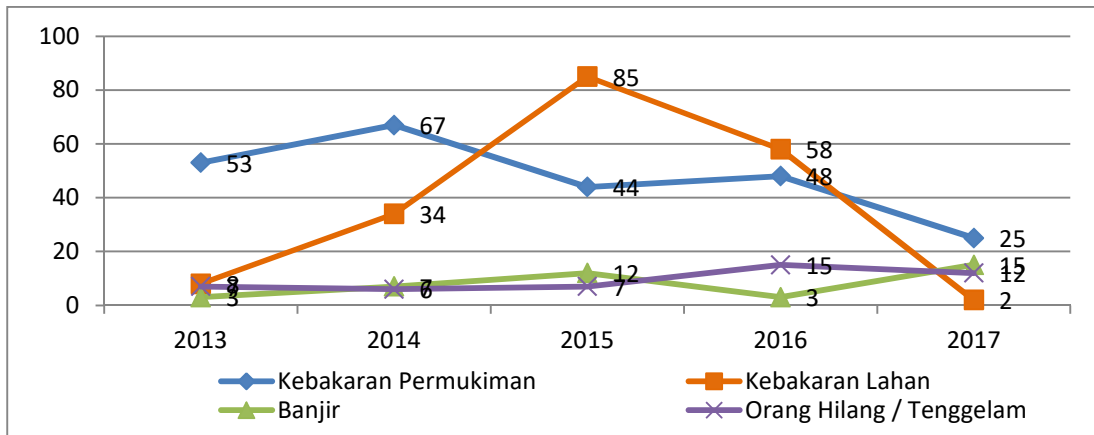


Sumber:DPMPD,2018

Berdasarkan Gambar 1 diatas menunjukkan bahwa kebakaran pemukiman menempati persentase yang paling besar yakni 40,03%, selanjutnya kebakaran lahan sebesar 31,59% hal ini menunjukkan bahwa bencana di Kabupaten Kutai Kartanegara

paling sering adalah bencana Non Alam. Berdasarkan data kejadian kebencanaan di Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2013 sampai 2017, dapat di sampaikan trend kecenderungan 4 besar kejadian kebencanaan tersebut :

**Gambar 2. Trend 4 Besar Kejadian Bencana**



Sumber : BPPD Kab Kutai Kartanegara,2018

Kejadian kebakaran pemukiman dan kebakaran lahan memiliki kecenderungan menurun, disisi lain banjir dan orang hilang/ tenggelam memiliki peningkatan. Secara tidak langsung terlepas dari kondisi alam, data tersebut menggambarkan kinerja pelayanan BPPD Kabupaten Kutai Kartanegara. Badan Penanggulangan Bencana Daerah mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan di Bidang Penanggulangan Bencana Daerah. Tugas tersebut sangat memiliki tanggungjawab yang besar dalam penanggulangan bencana yang terjadi di Kabupaten Kutai Kartanegara. Terhadap hal tersebut evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi perlu dilakukan secara rutin dan berkesinambungan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Dalam kaitan evaluasi kualitas layanan, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara telah menyusun pedoman evaluasi pelayanan melalui PermenPAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kegiatan survei ini secara umum dimaksudkan untuk mengetahui persepsi kepuasan masyarakat terhadap kinerja

pelayanan BPPD Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun tujuan dari survei Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: 1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja BPBD Kabupaten Kutai Kartanegara secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. 2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan 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. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. 4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan BPBD Kabupaten Kutai Kartanegara. 5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada BPBD Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Layanan Publik

Menurut Martin Cole and Greg Parston (2006: 6), mendefinisikan pelayanan publik adalah inklusif yang mencakup semua organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setidaknya sebagian dari organisasi menariskan uang untuk digunakan dalam membayar pajak. Organisasi pelayanan publik itu termasuk instansi pemerintah, organisasi nirlaba dan perusahaan swasta yang menyediakan layanan.

Definisi Maxwell (dalam Ismail, dkk, 2010:21) tentang enam dimensi kunci kualitas (1984), dikembangkan dalam hubungan pelayanan yang sehat, memberikan petunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan konsumen.

Dikemukakan bahwa layanan harus:

- a) *Appropriate and relevan* (sesuai dan relevan) untuk memenuhi pilihan individu atau kelompok yang sesuai dengan harapan dan kesukannya.
- b) *Available and accesible* (tersedia dan dapat dimiliki) untuk semua orang atau untuk individu atau kelompok yang diberi prioritas lebih.
- c) *Equitable* (keadilan) mempunyai persamaan dalam perlakuan bagi individu atau kelompok dalam masyarakat dalam kondisi yang sama.
- d) *Acceptable* (dapat diterima) dalam hubungan kualitas layanan yang diberikan, cara pemberiannya. Kriteria ini termasuk sejumlah kriteria lain, yaitu dapat menyentuh sesuai yang diinginkan, menyenangkan, mudah digunakan, dapat dipercaya, tepat waktu, peka dan manusiawi.
- e) *Economic dan efficient* (ekonomis dan efisien) dari sudut pengguna layanan, yaitu mereka membayar layanan melalui pajak oleh masyarakat.

- f) *Effective* (efektif), memberi keuntungan bagi pengguna dan masyarakat.

### Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2008:85). Menurut Zeithaml-Parasurman Berry (dalam Harbani Pasolong, 2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen yaitu :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Teori “*The triangle of balance in service quality*” menurut Morgan dan Murgatroyd, bahwa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *Interpersonal Component, Procedure Environment/Process Component, and Technical/Professional Component* untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2004) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Berdasarkan KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M .2004. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang akan diberikan aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

## **Konsep Kepuasan Masyarakat Dan Perkembangan Regulasi**

Berdasarkan KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M.2004. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang akan diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M.2004 adalah data atau 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indikator Pengukuran Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M.2004 adalah : Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan Dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Ketentuan Umum No 1 Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Regulasi terbaru Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permen PANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan public.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

## Bencana

Dalam Ketentuan Umum UU Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana disebutkan bahwa :

1. Bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor nonalam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.
2. Bencana alam adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, dan tanah longsor.

## METODE PENELITIAN

### Responden

BPPD memiliki unit Pemadam kebakaran di 10 Kecamatan dengan rincian sebagaimana berikut :

Yang ada Posko :

1. Pantai : Kecamatan Anggana, Marang Kayu
2. Hulu : Kota Bangun
3. Tengah : Tenggarong, Tenggarong Seberang, Sebulu, Loa janan, Loa Kulu

Yang hanya Mobil PMK :

1. Muara Jawa
2. Sanga-Sanga
3. Sebulu

Responden dalam survei ini adalah key informants yaitu terdiri dari : Camat/aparatur kecamatan, apatur Desa/ Kelurahan, tokoh masyarakat, warga yang mengetahui dan memahami kebencanaan dan bencana atau terdapat potensi bencana.

**Tabel 2. Populasi dan Sampel**

Wilayah	Kecamatan Terpilih	Jumlah Sampel
1 Tengah	a. Tenggarong	22
	b. Loa Janan	20
2 Hulu	Kota Bangun	20
3 Pesisir	a. Anggana	20
	b. Sanga-Sanga	20
Jumlah		102

Untuk mengetahui kualitas pelayanan BPPD, digunakan kuisisioner yang akan disebar. Kuisisioner tersebut disebar oleh enumerator yang terlatih dengan cara mendatangi ke rumah responden. Dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian dilakukan pendalaman temuan melalui indepth interview maupun dengan *focus group discussion*.

### Metode Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis diskriptif, penyajian data ditampilkan dalam prosentase dan diagram serta uraian tentang fenomena yang terjadi. Dalam pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan/indikator. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$IKM = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat} \times 25$

**Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1.00 s.d 2.5996	25.00 s.d 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 s.d 3.064	65.00 s.d 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 s.d 3.532	76.61 s.d 88.30	B	Baik
4	3.5324 s.d 4.00	81.31 s.d 100	A	Sangat Baik

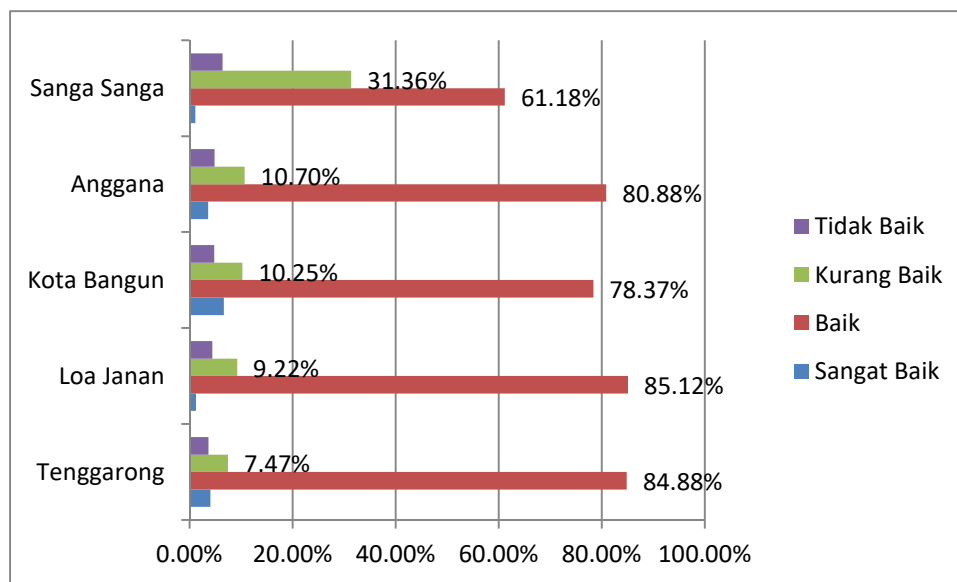
**HASIL PENELITIAN**  
**Persepsi IKM Secara Umum**  
**Berdasarkan Kecamatan**

Tanggapan responden secara menyeluruh berdasarkan Kecamatan sebagaimana diringkas dalam tabel 4 dan Gambar 2 berdasarkan kecamatan, bahwa prosentase penilaian Sangat Baik terbesar berada di dikecamatan Kota Bangun sebesar 6,64%. Penilaian Baik terbesar di Kecamatan Loa Janan yakni sebesar

85,10%, penilaian Kurang Baik terbesar di Kecamatan Sanga-Sanga yakni mencapai 31,36% dan penilaian Tidak Baik terbesar di juga berada Kecamatan Sanga-Sanga.

Secara umum persepsi IKM terendah berada di Kecamatan Sanga-Sanga, dimana tanggapan Sangat baik sebesar 1,10%, tanggapan Baik sebesar 61,18%, tanggapan Kurang Baik sebesar 31,36%, dan tanggapan Tidak Baik sebesar 6,36%.

**Gambar 2. Tanggapan Secara Menyeluruh IKM terhadap BPBD**



Sumber : Kuesioner, diolah

**Tabel 4. Ringkasan IKM Berdasarkan Unsur/ Indikator**

No	Unsur/ Indikator	Rerata Unsur	Kinerja Unsur
1	Persyaratan	3,033	Baik
2	Prosedur	2,949	Baik
3	Waktu pelayanan	2,968	Baik
4	Biaya		
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,670	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	2,920	Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,926	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,194	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana	2,855	Baik
	Rerata	<b>2,805</b>	Baik

Sumber : Kuesioner, diolah

Berdasarkan Unsur/ Indikator, pada indikator Biaya tidak terdapat peilaian karena BPBD tida melakukan pemungutab biaya dalam melaksanakan pelayanan, sehingga IKM Unsur Biaya ditiadakan. Maka dari 9 unsur menjadi 8 Unsur, adapun dari 8 unsur tersebut terdapat 1 Unsur yang memperoleh penilaian Kurang Baik yaitu unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, namun secara umum mutu pelayanan adalah Baik.

#### PEMBAHASAN

Survei IKM merupakan survei yang diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Pendayaan Gunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. Dalam pelaksanaannya terjadi beberapa perubahan peraturan menyangkut pedoman survei kepuasan masyarakat. Perubahan tersebut terjadi pada beberapa hal seperti jumlah/jenis indikator yang digunakan dan Nilai Kriteria IKM itu sendiri. PermenPAN

RB No.16 tahun 2014 dan PermenPAN-RB N0.14/217 sama mengatur 9 indikator layanan namun terdapat perubahan 1 jenis indikator. Pada PermenPAN-RB N0.14/2017, indikator maklumat pelayanan tidak lagi digunakan dan diubah menjadi indikator sarana dan prasarana. Sedangkan indikator yang lain tetap sama seperti PermenPAN-RB N0.16/2014. Disamping perubahan indikator, terjadi perubahan kriteria Nilai IKM. Pada PermenPAN RB No.16 tahun 2014, Kinerja pelayanan masuk dalam kategori **baik** jika telah mendapat skor 2,51 (untuk skala 4) atau 62,75 (untuk skala 100) sedangkan padan PermenPAN RB NO 14 tahun 2017 kinerja pelayanan akan dikatakan baik jika mendapat skor 3,0644 (untuk skala 4) atau 76,61 (untuk skala 100). Dengan melihat perbedaan ini dapat dikatakan bahwa terjadi peningkatan standar minimal pelayanan yang cukup tinggi pada peraturan yang baru dibandingkan dengan yang lama.

**Tabel 5. Perbandingan Permenpan RB No.14/2017 dan Permenpan RB No.16/2014**

Nilai Persepsi	PERMENPAN RB N0.14/2017						PERMENPAN RB NO.16/2014						Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
	nilai Interval			Nilai konversi			nilai Interval			Nilai konversi				
	Skala 4			Skala 100			Skala 4			Skala 100				
1	1.00	s.d	2.5996	25.00	s.d	64.99	1.00	s.d	1.75	25.00	s.d	43.75	D	Tidak Baik
2	2.60	s.d	3.064	65.00	s.d	76.60	1.76	s.d	2.50	44.00	s.d	62.50	C	Kurang Baik
3	3.064	s.d	3.532	76.61	s.d	88.30	2.51	s.d	3.25	62.75	s.d	81.25	B	Baik
4	3.532	s.d	4.00	81.31	s.d	100	3.26	s.d	4.00	81.50	s.d	100	A	Sangat Baik



**Tabel 6. Persandingan IKM Berdasarkan Indikator antara Permenpan RB No.14/2017 Dengan Permenpan RB No.16/2014**

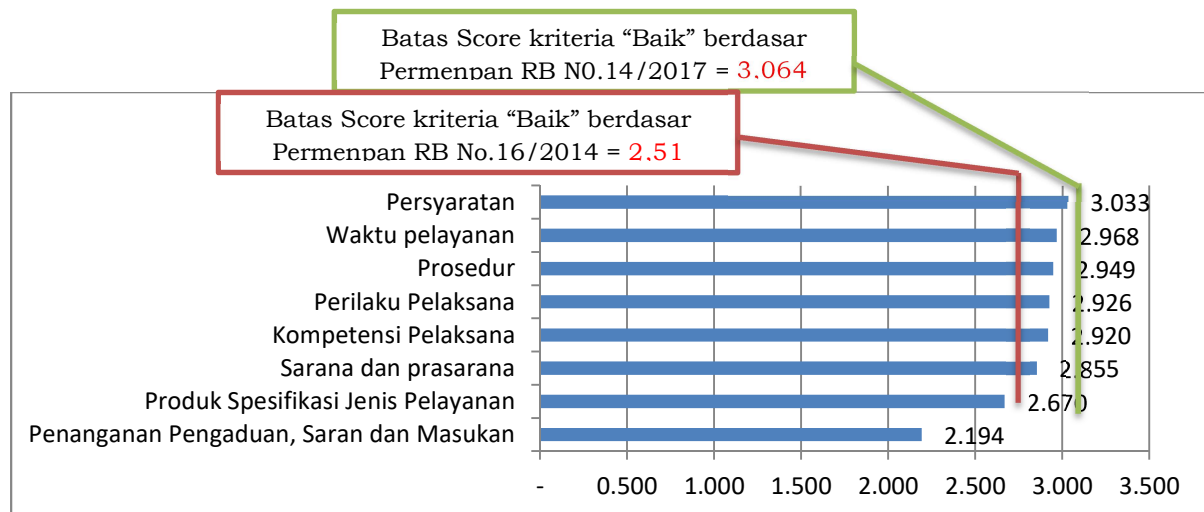
No	Instrumen/ Indikator	Permenpan RB No.16/2014		Permenpan RB No.14/2017
		Rerata	Mutu pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Penyampaian Pelaporan Bencana	3,046	Baik	Kurang Baik
2	Persyaratan Penanganan Bencana	3,019	Baik	Kurang Baik
3	Prosedur penanganan kebencanaan	2,954	Baik	Kurang Baik
4	Prosedur penanganan kebakaran	2,944	Baik	Kurang Baik
5	Kontinuitas pelayanan selama 24 Jam	2,981	Baik	Kurang Baik
6	Jangkauan pelayanan (Dekat / Jauh)	2,954	Baik	Kurang Baik
7	Pengurangan risiko bencana	2,991	Baik	Kurang Baik
8	Pencegahan risiko bencana	2,778	Baik	Kurang Baik
9	Penyelamatan dan evakuasi masyarakat terkena bencana	2,898	Baik	Kurang Baik
10	Pemenuhan kebutuhan dasar	2,870	Baik	Kurang Baik
11	Perbaikan lingkungan daerah bencana	2,953	Baik	Kurang Baik
12	Perbaikan prasarana dan sarana umum	2,056	Kurang Baik	Tidak Baik
13	Pelayanan kesehatan	3,000	Baik	Kurang Baik
14	Kemampuan petugas bencana alam	2,907	Baik	Kurang Baik
15	Kemampuan petugas bencana non alam	2,861	Baik	Kurang Baik
16	Jumlah petugas	2,991	Baik	Kurang Baik
17	Keramahan petugas	3,037	Baik	Kurang Baik
18	Kepedulian petugas	3,057	Baik	Kurang Baik
19	Kemudahan komunikasi pihak BPBD	2,685	Baik	Kurang Baik
20	Penanganan pengaduan	2,778	Baik	Kurang Baik
21	Waktu penanganan / kecepatan pengaduan	2,776	Baik	Kurang Baik
22	Media komunikasi saran dan masukan	1,028	Tdk Baik	Tidak Baik
23	Keberadaan posko penanggulangan bencana	2,813	Baik	Kurang Baik
24	Ketersediaan sarana dan prasarana kebencanaan	2,891	Baik	Kurang Baik
25	Ketersediaan armada pemadam kebakaran	2,860	Baik	Kurang Baik
	Rerata Seluruh Instrumen	<b>2,805</b>	Baik	Kurang Baik

Sumber : Kuesioner, Diolah

IKM Berdasarkan Indikator antara Permenpan RB No.14/2017 dengan Permenpan RB No.16/2014 yang tercermin dalam mutu pelayanan karena menggunakan skala yang berbeda, maka hasil kategori mutu pelayanan menghasilkan interpretasi yang sangat berbeda. Jika berdasarkan Permenpan RB No.16/2014 IKM atau mutu pelayanan BPBD adalah Baik maka berdasarkan Permenpan RB No.14/2017 adalah Kurang Baik.

Penurunan predikat ini disebabkan karena skala yang digunakan dalam Permenpan RB No.14/2017 lebih tinggi dibanding Peraturan sebelumnya. Berdasarkan unsur pelayanan sebagaimana Gambar 4.2. bahwa berdasarkan Permenpan RB No.16/2014 IKM atau mutu pelayanan BPBD adalah Baik maka berdasarkan Permenpan RB No.14/2017 adalah Kurang Baik.

**Gambar 3. Batas Score Kriteria “Baik” antara Permenpan RB No.14/2017 Dengan Permenpan RB No.16/2014**



**Tabel 7. IKM terhadap BPBD Berdasarkan Kecamatan**

	Score	Kriteria Kinerja Pelayanan	
		Permenpan RB No.16/2014	Permenpan RB No.14/2017
Tenggarong	2,90	Baik	Kurang Baik
Loa Janan	2,83	Baik	Kurang Baik
Kota Bangun	2,87	Baik	Kurang Baik
Anggana	2,83	Baik	Kurang Baik
Sanga Sanga	2,56	Baik	Tidak baik
	2,804	Baik	Kurang Baik

IKM berdasarkan seluruh Kecamatan dinyatakan Baik berdasarkan Permenpan RB No.16/2014, namun Kurang Baik berdasarkan Permenpan RB No.14/2017. Permenpan RB No.14/2017 ini mengalami perubahan terhadap interval Kriteria Score IKM sebagaimana disampaikan dalam Tabel 4.11 sebelumnya. Kriteria pelayanan dalam Permenpan RB No.14/2017 dinyatakan baik minimal memiliki score nilai sebesar 3,064.

berdasarkan Permen PAN & RB No No.16/2014, tetapi dinyatakan **Kurang Baik** berdasarkan Permenpan & RB No.14/2017. Sedangkan nilai score terendah berada di Kecamatan Sanga-Sanga sebesar 2,56 nilai score tersebut dinyatakan **Baik** berdasarkan Permen PAN & RB No No.16/2014, tetapi dinyatakan **Tidak Baik** berdasarkan Permenpan & RB No.14/2017.

## PENUTUP

### Kesimpulan

#### 1. IKM Berdasarkan Kecamatan

Nilai score IKM tertinggi berada di Kecamatan Tenggarong sebesar 2,9 nilai score tersebut dinyatakan **Baik**

#### 2. IKM Berdasarkan Unsur Pelayanan

- Dari 8 Unsur Pelayanan yang digunakan dalam survai IKM score rata-rata dengan nilai **2,805**, nilai score tersebut dinyatakan **Baik** berdasarkan Permen PAN & RB No No.16/2014, tetapi

dinyatakan **Kurang Baik** berdasarkan Permenpan & RB No.14/2017.

- b. Dari 8 Unsur Pelayanan yang digunakan dalam survai IKM, score tertinggi pada unsur **Persyaratan** dengan nilai 3,033. Adapun unsur Persyaratan tersebut memiliki 2 (dua) indicator yaitu Persyaratan Penyampaian Pelaporan Bencana dengan nilai 3,046 dan Persyaratan Penanganan Bencana dengan nilai 3,019. Nilai score tersebut dinyatakan **Baik** berdasarkan Permen PAN & RB No No.16/2014, tetapi dinyatakan **Kurang Baik** berdasarkan Permenpan & RB No.14/2017.
  - c. Dari 8 Unsur Pelayanan yang digunakan dalam survai IKM, score terendah adalah **Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai 2,194 atau **Kurang Baik** berdasarkan Permen PAN & RB No No.16/2014, tetapi dinyatakan **Tidak Baik** berdasarkan Permenpan & RB No.14/2017. Adapun unsur ini memiliki 3 (Tiga) indicator yaitu, Penanganan pengaduan dengan nilai 2,778, Waktu penanganan / kecepatan pengaduan 2,776, dan Media komunikasi saran dan masukan 1,028.
3. **IKM Berdasarkan Indikator**
    - a. Pada Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, terhadap indikator Media komunikasi saran dan masukan diperoleh score dengan nilai 1,028 atau mutu pelayanan Tidak Baik berdasarkan Permen PAN & RB No No.16/2014, demikian juga berdasarkan Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Sub Sub Usur Pasca Bencana, indicator Perbaikan prasarana Permenpan & RB No.14/2017 juga Tidak Baik.
    - b. Pada unsur Produk dan sarana umum diperoleh score dengan nilai 2,056 mutu pelayanan Kurang Baik, berdasarkan Permen PAN & RB No No.16/2014, sedangkan berdasarkan

Permenpan & RB No.14/2017 Tidak Baik.

### **Saran-Saran**

Berdasarkan hasil survey IKM pada BPBD sebagaimana disampaikan dalam kesimpulan, selanjutnya disampaikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Berdasarkan kinerja pelayanan Kecamatan yang paling rendah adalah Sanga-Sanga, maka BPBD perlu menaruh perhatian yang serius dalam upaya peningkatan kapasitas Posko BPBD baik sarana dan prasarana maupun personalia.
2. BPBD harus segera memperbaiki kinerja pelayanan dimulai dari kinerja yang paling rendah/ Tidak Baik, yaitu terhadap indikator Media komunikasi saran dan masukan (no 22) dan indicator Perbaikan prasarana dan sarana umum (no 12).
3. BPBD perlu meningkatkan pendampingan dan pelatihan kepada Relawan Penanggulangan Bencana disetiap wilayah yang memiliki tingkat kerawanan bencana yang tinggi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Servive (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/  
2004 Tentang Pedoman Umum  
Penyusunan Indeks Kepuasan  
Masyarakat Unit Pelayanan Instansi  
Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Nomor 16 Tahun 2014 Tentang

Pedoman Survei Kepuasan  
Masyarakat Terhadap  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 14 Tahun  
2017 Tentang Pedoman Penyusunan  
Survei Kepuasan Masyarakat Unit  
Penyelenggara Pelayanan Publik.