



**PEMERINTAH PROVINSI  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKATP  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH PROVINSI  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**

---

Komplek Perkantoran Pemprov Kep. Bangka Belitung  
Jl. Profesi (Eks Gedung Profesi) Kel. Air Itam Pangkalpinang  
Email : [bpbd@babelprov.go.id](mailto:bpbd@babelprov.go.id)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kep. Bangka Belitung dapat melaksanakan kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kep. Bangka Belitung Tahun 2025 dengan baik. Laporan ini disusun sebagai dokumentasi dan bahan analisa, serta evaluasi kegiatan pelayanan yang dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kep. Bangka Belitung. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kep. Bangka Belitung.

Melalui hasil survei ini yang dituangkan dalam laporan 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 Pemerintah Provinsi Kep. Bangka Belitung khususnya Badan Penanggulangan Bencana Daerah pada masa yang akan datang.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kep. Bangka Belitung Tahun 2025.

Pangkal Pinang, Desember 2025

**KEPALA PELAKSANA  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**



**BUDI UTAMA, S.STP., M.Si**  
Pembina Utama Muda/IVc  
NIP.198305152001121004

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
KATA PENGANTAR .....	
DAFTAR ISI.....	
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	
1.1 Latar Belakang.....	
2.1 Dasar Hukum.....	
3.1 Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	
4.1 Hasil yang Ingin Dicapai .....	
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	
2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survei .....	
2.2 Jumlah dan Jenis Responden .....	
2.3 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei .....	
2.4 Prosedur Survei.....	
<b>BAB III ANALISIS HASIL SURVEI .....</b>	
3.1 Hasil Survei.....	
3.2 Analisis Survei .....	
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terwujud. Oleh karena itu kebijakan pendayagunaan aparatur pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan amanat yang dikandung dalam Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) dengan salah satu kegiatan upaya peningkatan pelayanan publik dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat maka pemerintah perlu melakukan survei kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap badan publik mempunyai kewajiban membuka akses pelayanan publik semaksimal mungkin sehingga fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat.

Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat

kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan permohonan pelayanan publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung melakukan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025.

## **1.2 Dasar Hukum**

- a. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik (Lembaran Negara Tahun 1997 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara 3686);
- b. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
- d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang Undang nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4817);

- f. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5248);
- g. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
- h. Peraturan menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tata Cara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaiuasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 517);
- i. Peraturan Menteri Dalarn Negeri Nomor 8 Tahun 2014 tentang Sistem Inforrnasi Pembangunan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia. Tahun 2014 Nomor 115);
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi (Permenpan) Nomor 14 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- k. Peraturann Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 8 2015 tentang Penyelenggaran Pelayanan Publik
- l. Peraturan Daerah Kepulauan Bangka Belitung Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perizinan dan Pelayanan Publik

### **1.3 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 20245 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025. Adapun tujuan pelaksanaan survei yaitu :

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Mengetahui kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

#### **1.4 Hasil yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dan instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sebagai penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari responden dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi atas kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sehingga Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan penerima pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Penyusunan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 dilaksanakan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden penerima pelayanan dilingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dari kegiatan survei ini dapat dipergunakan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja dan pelayanan Publik sebagai motivasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki kekurangan dari Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survey).

#### **2.2 Jumlah Responden**

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai cakupan penerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

#### **2.3 Langkah-langkah Pelaksanaan Survei**

Survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 dilaksanakan dengan langkah langkah yang dapat dilihat pada alur sebagai berikut :

##### **2.3.1 Tahap Persiapan**

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Bangka Belitung Tahun 2025 sesuai dengan

indikator-indikator yang telah ditetapkan dan telah disetujui dan di rekomendasikan oleh BPS Provinsi Bangka Belitung.

- b. Merancang e-survey berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun.
- c. Menentukan media survei yaitu menggunakan google form dan disebarluaskan melalui media sosial maupun melalui No.HP / WA

### **2.3.2 Tahap Pelaksanaan Lapangan**

- a. Pelaksanaan e-survey dilakukan pada bulan September s/d November 2025.
- b. Melakukan penyebaran e-survey menggunakan google form dan disebarluaskan melalui media sosial maupun melalui No. HP / WA.
- c. E-survey dilakukan dengan mengakses pada link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScXVy7h53EJpTPysPXSGVhYTO2A1pnebTo26pkoFXdwoGqeRA/viewform?usp=publish-editor> seperti terlihat pada Gambar 2.2 dibawah ini :

**Gambar 2.2**

Tampilan pada survey



- d. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem e-survey untuk mengetahui perkembangan e-survey.

### **2.3.3 Tahap Pengolahan Data**

- a. Tahap pengolahan dijadwalkan pada tanggal 09 September s/d 25 November 2025.
- b. Metode pengolahan data meliputi :
  1. Data dari isian e-survey dari setiap responden tersebut dimasukkan kedalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 9 (U9) sesuai dengan urutan dalam e-survey.
  2. Perhitungan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi

Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 terhadap 9 pertanyaan pelayanan yang dikaji.

3. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah Bobot} \div \text{Jumlah Unsur} \\ &= 1/x \\ &= N\end{aligned}$$

N= bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = 1/9 = 0,1111$$

4. Untuk memperoleh nilai Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai} = \left( \frac{\text{total dari nilai persepsi unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \right) \text{ dikalikan dengan nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu nilai survei kepuasan x 25. Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara dapat dilihat seperti pada tabel berikut ini :

**Tabel 2.1**

Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja

Nilai persepsi	Nilai interval	Nilai interval konversi	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00-1,75	25,00 - 43,75	D	Kurang Baik
2	1,76-2,50	43,76 - 62,50	C	Cukup
3	2,51-3,40	62,51 – 83,00	B	Baik
4	3,41-4,00	83,01 – 100,00	A	Sangat Baik

#### **2.3.4 Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Laporan atas hasil penyusunan laporan hasil survei dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

- a. Data yang terkumpul melalui jawaban atas kuesioner dari responden diolah menggunakan sistem pengolahan secara manual dengan menggunakan aplikasi excel dengan memasukkan data isian kuesioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Penghitungan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan. Mengkategorikan nilai survei dengan menggunakan tabel sebagaimana tersebut diatas.

#### **2.3.5 Prosedur Survei**

Responden dapat mengisi e-survey Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 baik melalui komputer/laptop/smartphone. Untuk mengetahui tingkat kepuasan, maka responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang objektif dari berbagai indikator yang ada dalam e-survey. Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.2****Unsur Prosedur Layanan**

<b>indikator</b>	<b>Unsur</b>
U1	Nama Responden
U2	Jenis Kelamin Responden
U3	Pendidikan Responden
U4	Pekerjaan Responden
U5	Apakah pelayanan BPBD Provinsi terhadap laporan bencana baik melalui media sosial, call center, atau secara langsung di nilai responsif ?
U6	Apakah sarana dan prasarana yang di gunakan oleh TRC BPBD Prov.Kep.Babel saat menangani bencana sudah lengkap, dari perahu karet, pelampung, logistik, obat-obatan, sampai dengan dapur umum?
U7	Apakah TRC BPBD Prov. Kep. Babel Profesional dalam penyelamatan korban bencana pada saat bencana terejadi ?
U8	Apakah Informasi peringatan dini cuaca wilayah Bangka Belitung, yang di update di media sosial dan website sangat membantu masyarakat dalam beraktifitas ?
U9	Apakah sudah ada bentuk pelayanan pengaduan kebencanaan dalam bentuk digital, seperti portal kebencanaan khusus pelaporan kebencanaan?

## BAB III

### Analisis Hasil Survei

#### 3.1 Hasil Survei

##### 3.1.1 Identitas Survei

Jumlah responden Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 mencapai 30 responden terdiri dari :

a. Jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Persentase
1	Laki-laki	46,7%
2	Perempuan	53,3%

b. Pendidikan terakhir

No	Pendidikan	Persentase
1	SMA sederajat	36,7%
2	Diploma	3,3%
3	Sarjana	46,7%
4	Lainnya	13,3%

c. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Persentase
1	PNS	29,7%
2	Honorar	6,6%
3	Wiraswasta	26,4%
4	Lainnya	36,3%

### 3.1.2 Rekapitulasi Hasil

No	Unsur Pelayanan	NRR	IKM Unsur	Kategori
1	Respon pelayanan	3,36	84.00	A ( Sangat Baik)
2	Kelengkapan sarana dan prasarana	3,40	85.00	A (Sangat Baik)
3	Keprofesionalan petugas	3,22	80.00	B (Baik)
4	Keakuratan informasi	3,84	87.00	A (Sangat Baik)
5	Pelayanan pengaduan	3,16	79.00	B (Baik)
	<b>IKM Total</b>		<b>83.00</b>	<b>B (Baik)</b>

### 3.2 Analisis Survei

Keseluruhan e-survey yang disebarakan kepada 30 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 dipersepsikan Baik oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Nilai Kepuasan Masyarakat yang diperoleh sebesar 83.00 (kisaran nilai baik adalah 83,01 – 100).

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2025 tersebut. Unsur-unsur tersebut berada pada jumlah rata-rata kisaran interval 2,51 – 3,40 atau mutu pelayanan B (**BAIK**).

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dengan mengambil penerima pelayanan publik sebagai responden berjumlah 123 orang diperoleh nilai rata-rata sebesar 83,00 dengan kategori untuk **Mutu Pelayanan "B"**. Sedangkan nilai rata-rata perurusan pelayanan diperoleh sebesar 3,39.

Nilai rata-rata unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat sembilan unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata diatas 3.00. Dengan melihat nilai capaian hasil tersebut Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung harus mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.