

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2022**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,75	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	84,00	Baik
4	Biaya/Tarif	100,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	84,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	84,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,25	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	84,50	Baik
9	Sarana dan Prasarana	99,50	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2022

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			2022	2023				
			TW 4	TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur	Penetapan Petugas Pelayanan di Meja Pelayanan	✓					BPBD
2	Persyaratan	Revisi SP & SOP		✓				BPBD
		Sosialisasi SP & SOP			✓			BPBD
3	Kompetensi & Perilaku	Pelatihan untuk Petugas Pelayanan				✓		BPBD

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM TAHUN 2022

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Prosedur	Sudah	Telah ditetapkan petugas pelayanan di meja pelayanan hingga saat ini (Agustus 2023)		-
2	Persyaratan	Sudah	Dilakukan Evaluasi SOP pada bulan April 2023 dan RTL terlaksana di bulan Juni 2023 (Triwulan II)	Link SOP Pelayanan - Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana - Logistik Pencarian, Pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana - Penyebarluasan Informasi Rawan Bencana - Pembentukan Forum Pengurangan Risiko Bencana - Pemantauan Wilayah Rawan Bencana https://bit.ly/SOPPelayananBPBDBanyumas	-

		Sudah	Dilaksanakan bersamaan dengan Rapat Pembahasan SKM di bulan Mei 2023 (Triwulan II). Dalam hal ini, SOP yang disosialisasikan adalah SOP yang belum direvisi namun secara garis besar memiliki inti kegiatan yang sama.		-
3	Kompetensi & Perilaku	Sudah	Sedang dilaksanakan pelatihan terhitung dari tanggal 23 Agustus – 14 September 2023 (Triwulan III)		-

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Banyumas, 25 Agustus 2023

Kepala Pelaksana

BPBD Kabupaten Banyumas



BUDI NUGROHO, S.STP, M.Si

NIP. 19780522 199703 1 003