

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2023 Semester 2**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN BANYUMAS  
TAHUN 2024**

# 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 Semester 2 Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester 2 Tahun 2023**

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>IKM</b>	<b>Mutu Layanan</b>
1	Persyaratan	85,25	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,50	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	88,00	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	86,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90,50	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,50	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	100	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	85,25	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 Semester 2 Tahun 2023**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2023	2024			
			TW 4	TW 1	TW 2	TW 3	
1	Persyaratan	Sosialisasi Standar Pelayanan dan SOP		✓			BPBD
2	Sarana Prasarana	Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai standar	✓	✓	✓	✓	BPBD
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Sosialisasi Standar Pelayanan dan SOP			✓		BPBD

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 2 TAHUN 2023

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	Sosialisasi Standar Pelayanan dan SOP	Belum	-	-	Perlu dilakukan pembaruan Standar Pelayanan
2	Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai standar	Sudah	Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai standar		
3	Sosialisasi Standar Pelayanan dan SOP	Belum	-	-	Perlu dilakukan pembaruan Standar Pelayanan

**BAB IV**  
**KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Rencana tindak lanjut berupa Sosialisasi Standar Pelayanan dan SOP dari prioritas unsur Persyaratan dan Produk spesifikasi jenis pelayanan belum ditindaklanjuti karena perlu dilakukan pembaruan terhadap Standar Pelayanan sesuai dengan layanan-layanan yang ada saat ini dan peraturan yang menjadi dasar pelayanan tersebut.
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sosialisasi Standar Pelayanan dan SOP	Pembaruan SP dipercepat agar Sosialisasi SP dan SOP dapat segera terealisasi	TW III dan IV Tahun 2024	BPBD	-

Banyumas, 1 Juli 2024

Kepala Pelaksana BPBD  
Kabupaten Banyumas



Budi Nugroho, S.STP, M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19780522 199703 1 003