

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2024 Semester 2



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025

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 2024 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 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	81,25	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82.5	Baik
3	Waktu Penyelesaian	81.5	Baik
4	Biaya/Tarif	99	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81.5	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	85.25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87.5	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	81.5	Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	79	Baik
11	Integritas Pelayanan	79.25	Baik

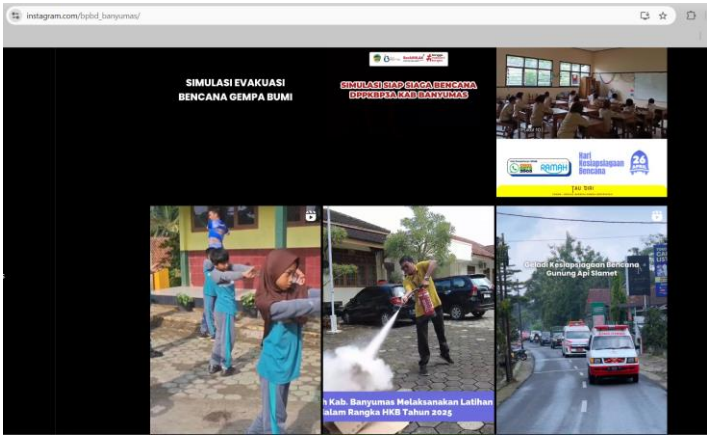
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan 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 2024

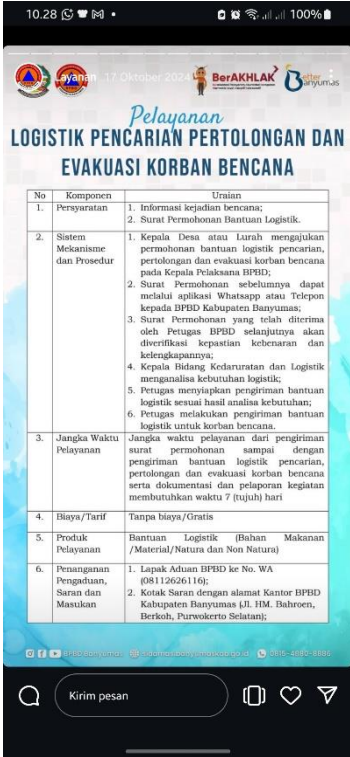
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024	2025			
			TW 4	TW 1	TW 2	TW 3	
1	Transparansi Pelayanan	Update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui website atau media sosial	✓	✓	✓	✓	BPBD
2	Integritas Petugas Pelayanan	Dilakukan pembinaan pegawai terhadap integritas (kejujuran, tanggungjawab dan kedisiplinan)		✓		✓	BPBD
3	Persyaratan	Persyaratan pelayanan akan Dipublikasikan lebih informative melalui media sosial		✓		✓	BPBD

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 2 TAHUN 2024

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	Update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui website atau media sosial	Sudah	Melakukan update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui media sosial instagram selama bulan Oktober 2024-Februari 2025	Link Instagram BPBD Kabupaten Banyumas: https://www.instagram.com/bpbd_banyumas/ Link sampel screenshot postingan update informasi melalui akun instagram BPBD Banyumas: https://shorturl.at/Rba6F 	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Dilakukan pembinaan pegawai terhadap integritas (kejujuran, tanggungjawab dan kedisiplinan)	Sudah	Telah dilakukan pembinaan pegawai terhadap integritas (kejujuran, tanggungjawab dan kedisiplinan) pada 17 Januari 2025	 PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANG BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH Jalan HM Barlian, Kalibanas Baru – Kecamatan Puncakerto Selatan Telp.(0329) 657099 Fax.(0329) 694191 E-mail : bpd.banyuwang@yahoo.com KESALAHAN APEL PAGI KESADARAN KORPRI - Pelaksanaan : - Hari/Tanggal : JUMAT 17 Januari 2025 - Waktu : Pukul 07.15 WIB s.d selesai - Tempat : Halaman BPBD Kabupaten Banyuwangi - Acara : - Apel Pagi, Pengarahan dan Pembinaan oleh Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyuwangi dalam rangka Kesadaran KORPRI - Pimpinan Apel : Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyuwangi - Peserta Apel : - Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyuwangi - Sekretaris BPBD Kabupaten Banyuwangi - Kecasa Bidang Logistik BPBD Kabupaten Banyuwangi - Kecasa Sub Bagian Logistik Sekretariat BPBD Kabupaten Banyuwangi - Sekretis Program PNS dan Non PNS BPBD Kabupaten Banyuwangi - TTC PG BPBD Kab. Banyuwangi - Pencatat : Siti Mulyani, SAP - Hasil Apel Pagi : - Apel pagi dilaksanakan pada hari Senin, 17 Januari 2025 bertempat di halaman kantor BPBD Kabupaten Banyuwangi yang dipimpin oleh Bapak Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyuwangi, Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional, dan seluruh pegawai PNS, Non PNS di Lingkungan BPBD Kabupaten Banyuwangi. - Bapak Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyuwangi dalam sambutan Hari Kesadaran Korpri, menyampaikan kita perlu memunculkan atau merefleksikan kembali komitmen sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) dan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kompetensi dalam pelaksanaan tugas dan pekerjaan. Mari kita jadikan momen Hari Korpri sebagai pengingat untuk meningkatkan kinerja, disiplin, dan etos kerja, serta menciptakan rasa kebersamaan dan profesionalisme di antara ASN. - Dalam usahanya menyampaikan kepada seluruh pegawai tentang : - Kedisiplinan Pegawai - Dapat Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyuwangi mengajak semua pegawai untuk membangun komitmen Bersama, yaitu selalu mengutamakan kepentingan dan kedisiplinan, pegawai harus menekankan pentingnya kedisiplinan sebagai suatu keistimewaan dari mereka profesional dan bisa berprestasi dalam lingkungan kerja. Kedisiplinan tidak hanya tentang kehadiran tepat waktu, tetapi juga tentang komitmen terhadap tugas, urusan dan etika kerja. - Semua pegawai harus menguasai dan cermati terhadap pekerjaan, sehingga dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan baik. - Kegiatan Perencanaan harus dilaksanakan dengan baik, melalui desk, diskusi maupun rapat-rapat, dilakukannya perencanaan harus disertai tepat waktu, kegiatan evaluasi capaian kinerja juga harus dilaksanakan untuk memantau program dan kegiatan yang berjalan. - Pembinaan Anti Gratifikasi dan Berburu Kesenangan - Setiap pegawai di BPBD dilarang menerima atau memberikan gratifikasi yang bertentangan dengan peraturan barang dan jasa, meliputi pengadaan peralatan dan mesin kantor, ATK dan makan minum rapat. Setiap pengadaan harus melalui C-Katalog/Spesifikasi dan sesuai prosedur yang berlaku. - Tidak menggunakan BMD untuk keperluan pribadi kedisiplinan, pegawai harus menekankan pentingnya kedisiplinan sebagai suatu keistimewaan dari mereka profesional dan bisa berprestasi dalam lingkungan kerja. Kedisiplinan tidak hanya tentang kehadiran tepat waktu, tetapi juga tentang komitmen terhadap tugas, urusan dan etika kerja. Semua pegawai harus menguasai dan cermati terhadap pekerjaan, sehingga dapat menyelesaikan tugas-tugas dengan baik. Kegiatan Perencanaan harus dilaksanakan dengan baik, melalui desk, diskusi maupun rapat-rapat, dilakukannya perencanaan harus disertai tepat waktu, kegiatan evaluasi capaian kinerja juga harus dilaksanakan untuk memantau program dan kegiatan yang berjalan. Pembinaan Anti Gratifikasi dan Berburu Kesenangan Setiap pegawai di BPBD dilarang menerima atau memberikan gratifikasi yang bertentangan dengan peraturan barang dan jasa, meliputi pengadaan peralatan dan mesin kantor, ATK dan makan minum rapat. Setiap pengadaan harus melalui C-Katalog/Spesifikasi dan sesuai prosedur yang berlaku. Tidak menggunakan BMD untuk keperluan pribadi Semua pegawai ketika dipergunakan menggunakan dan menyalinggunakan Barang Milik Daerah untuk keperluan pribadi, jika menyalinggunakan maka harus menganti ngl. Bapak Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyuwangi menyampaikan pentingnya pengelolaan aset Daerah Milik Daerah (BMD) yang jujur dan bertanggung jawab. Asat BMD adalah milik kita bersama, milik masyarakat, dan harus digunakan untuk kepentingan umum Kita harus menghindari setiap bentuk praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KORNU) dalam pengelolaan aset. Dapat Kepala melaksanakan komitmen untuk mengelola aset BMD secara transparan dan akuntabel, jujur dalam setiap tahapan pengelolaan aset BMD, dan disiplin dalam pengelolaan aset BMD, serta melakukan pelaporan secara berkala mengenai penggunaan aset BMD. Selanjutnya akan Pembacaan Ikrar Pancasila Korpri dan diikuti oleh seluruh peserta apel. Demiikian hasil apel ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.  Pimpinan Apel, Kepala Pelaksana BPBD Kabupaten Banyuwangi Ditandatangani di STP MSB Pelita Sana Nuda IV-0 NP. 19765221997031003 PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANG BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH Jl. HM. Ranoen, Kalibanas Baru – Kecamatan Puncakerto Selatan Telp.(0329) 657090 Fax.(0329) 694191 E-mail : bpd.banyuwangi@yahoo.com DOKUMENTASI APEL PAGI KESADARAN KORPRI 17 JANUARI 2025  	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Persyaratan pelayanan akan dipublikasikan lebih informatif melalui media sosial	Sudah	Persyaratan pelayanan telah dipublikasikan melalui media sosial instagram		-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa 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, 14 Februari 2025

Kepala Pelaksana BPBD
Kabupaten Banyumas



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