

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**  
**Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Tahun 2025 Semester 1**



**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 1 Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester 1 Tahun 2025**

| No | Unsur                                    | IKM   | Mutu Layanan |
|----|------------------------------------------|-------|--------------|
| 1  | Persyaratan                              | 88,25 | Baik         |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 87,5  | Baik         |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 84,75 | Baik         |
| 4  | Biaya/Tarif                              | 100   | Sangat Baik  |
| 5  | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 85,25 | Baik         |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 90    | Sangat Baik  |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 89    | Sangat Baik  |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 95,25 | Sangat Baik  |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 88,25 | Baik         |
| 10 | Transparansi Pelayanan Publik            | 86,25 | Baik         |
| 11 | Integritas Pelayanan                     | 86,25 | 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 1 Tahun 2025**

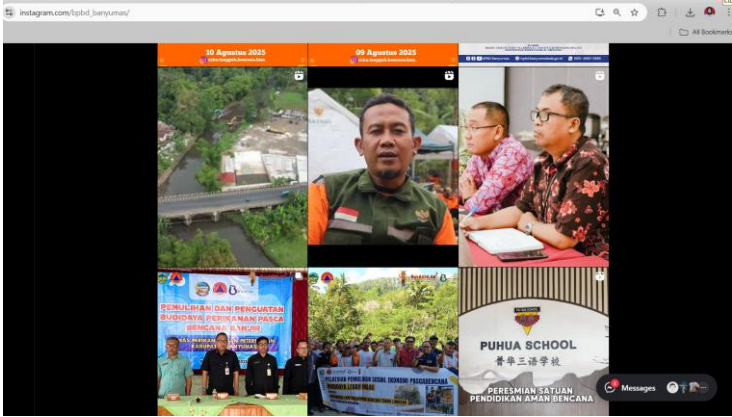
| No | Prioritas Unsur                    | Program/<br>Kegiatan                                                                                   | Waktu |      |      |      | Penanggung Jawab |
|----|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|------|------------------|
|    |                                    |                                                                                                        | 2025  |      | 2026 |      |                  |
|    |                                    |                                                                                                        | TW 3  | TW 4 | TW 1 | TW 2 |                  |
| 1  | Waktu penyelesaian                 | Sudah sesuai SOP, pelayanan terkadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana                 | ✓     | ✓    | ✓    | ✓    | BPBD             |
| 2  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Persyaratan pelayanan akan dipublikasikan lebih informatif melalui media sosial                        | ✓     | ✓    | ✓    | ✓    | BPBD             |
| 3  | Transparansi Pelayanan             | Update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui website atau media sosia | ✓     | ✓    | ✓    | ✓    | BPBD             |

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 1 TAHUN 2025**

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                      | Sudah sesuai SOP, pelayanan terkadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana | Sudah                                          | Pelayanan sudah sesuai SOP.<br>Contoh:<br>Pada tanggal 3 Agustus 2025 terdapat aduan bencana banjir, tanah longsor dan cuaca ekstrem dari 6 Kecamatan dengan total aduan 35 aduan yang masuk dari masyarakat. Sedangkan beda bencana beda pula penanganannya. | <p>Rekap Data Kebencanaan 3 Agustus 2025</p> <table><tr><td>TANGGAL KEJADIAN</td><td>03/08/2025</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Count of JENIS BENCANA</td><td>Column Labels</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Row Labels</td><td>Banjir</td><td>Cuaca Ekstrem</td><td>Tanah Longsor</td><td>Grand Total</td></tr><tr><td>Baturraden</td><td>1</td><td></td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Kedungbanteng</td><td></td><td>1</td><td>24</td><td>25</td></tr><tr><td>Kembaran</td><td></td><td></td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>Pekuncen</td><td></td><td></td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>Sokaraja</td><td>2</td><td></td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>Grand Total</td><td>3</td><td>1</td><td>31</td><td>35</td></tr></table> <p>Dokumentasi pelayanan</p>  | TANGGAL KEJADIAN    | 03/08/2025 |  |  |  | Count of JENIS BENCANA | Column Labels |  |  |  | Row Labels | Banjir | Cuaca Ekstrem | Tanah Longsor | Grand Total | Baturraden | 1 |  | 2 | 3 | Kedungbanteng |  | 1 | 24 | 25 | Kembaran |  |  | 1 | 1 | Pekuncen |  |  | 4 | 4 | Sokaraja | 2 |  |  | 2 | Grand Total | 3 | 1 | 31 | 35 | Pelayanan kadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana |
| TANGGAL KEJADIAN       | 03/08/2025                                                                             |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |
| Count of JENIS BENCANA | Column Labels                                                                          |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |
| Row Labels             | Banjir                                                                                 | Cuaca Ekstrem                                  | Tanah Longsor                                                                                                                                                                                                                                                 | Grand Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |
| Baturraden             | 1                                                                                      |                                                | 2                                                                                                                                                                                                                                                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |
| Kedungbanteng          |                                                                                        | 1                                              | 24                                                                                                                                                                                                                                                            | 25                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |
| Kembaran               |                                                                                        |                                                | 1                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |
| Pekuncen               |                                                                                        |                                                | 4                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |
| Sokaraja               | 2                                                                                      |                                                |                                                                                                                                                                                                                                                               | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |
| Grand Total            | 3                                                                                      | 1                                              | 31                                                                                                                                                                                                                                                            | 35                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                     |            |  |  |  |                        |               |  |  |  |            |        |               |               |             |            |   |  |   |   |               |  |   |    |    |          |  |  |   |   |          |  |  |   |   |          |   |  |  |   |             |   |   |    |    |                                                                   |

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                           | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                | Dokumentasi Kegiatan                                                                 | Tantangan/ Hambatan |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 2  | Persyaratan pelayanan akan dipublikasikan lebih informatif melalui media sosial | Sudah                                          | Persyaratan pelayanan telah dipublikasikan melalui media sosial instagram |  | -                   |

| No | Rencana Tindak Lanjut                                                                                  | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)                                                                                                        | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tantangan/ Hambatan |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 3  | Update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui website atau media sosia | Sudah                                          | Melakukan update informasi terkait pelayanan kebencanaan dilakukan secara rutin melalui media sosial instagram selama bulan Juli – September 2025 | <p>Link Instagram BPBD Kabupaten Banyumas: <a href="https://www.instagram.com/bpbd_banyumas/">https://www.instagram.com/bpbd_banyumas/</a></p> <p>Link sampel screenshot postingan update informasi melalui akun instagram BPBD Banyumas: <a href="https://shorturl.at/pCUaV">https://shorturl.at/pCUaV</a></p>  | -                   |

## **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, 1 Oktober 2025

Plt. Kepala Pelaksana BPBD

Kabupaten Banyumas



Andi Risdianto, S.E.  
Pembina (IV/a)

NIP. 19761119 199703 1 002