

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2024 Semester 1



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 1 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 1 Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	76,75	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	Baik
3	Waktu Penyelesaian	78,25	Baik
4	Biaya/Tarif	100	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	78,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,25	Baik
7	Perilaku Pelaksana	85,00	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,00	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	77,75	Baik
10	Transparansi Pelayanan Publik	-	-
11	Integritas Pelayanan	-	-

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:

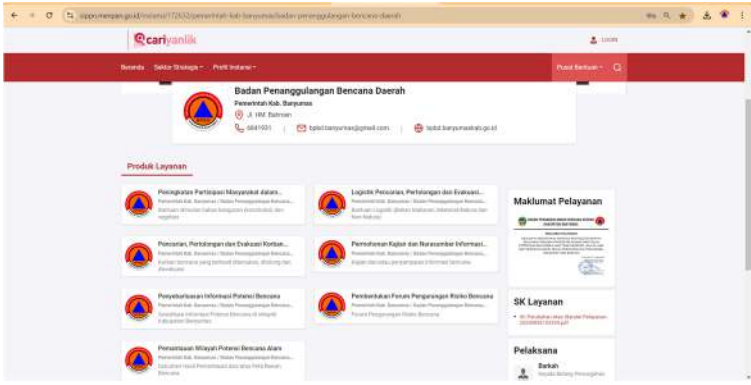
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester 1 Tahun 2024

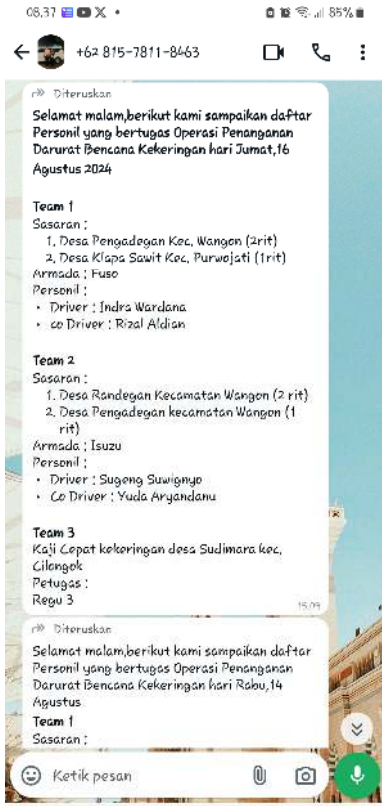
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2024		2025		
			TW 3	TW 4	TW 1	TW 2	
1	Persyaratan	Revisi dan Sosialisasi SP	✓	✓			BPBD
2	Sarana Prasarana	Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai standar	✓	✓	✓	✓	BPBD
3	Waktu Penyelesaian	Sudah sesuai SOP, pelayanan terkadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana	✓	✓	✓	✓	BPBD

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT SKM SEMESTER 1 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	Revisi dan Sosialisasi Standar Pelayanan	Sudah	Telah dilakukan revisi Standar Pelayanan yang ditetapkan tanggal 8 Agustus 2024 serta telah dipublikasikan melalui website dan SIPPN	 PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH Jl. HM. Bahrin, Berkoh, Kec. Puncokerto Sel., Banyumas, Jawa Tengah 53145 Telp. (0281) 6570790, Faks. (0281) 6841931 Pos El : bpbdbanyumas@gmail.com Laman : bpbdbanyumaskab.go.id KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BANYUMAS NOMOR 0329 TAHUN 2024 TENTANG: PERUBAHAN ATAS KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BANYUMAS NOMOR 0564 TAHUN 2021 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BANYUMAS KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN BANYUMAS Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 87 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Banyumas, sehingga Standar Pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah 	-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
					
2	Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai standar	Sudah	Sarana dan prasarana yang ada sudah sesuai standar. Dalam kasus banyaknya daerah yang mengalami kekeringan, sarana transportasi berupa mobil tangki untuk dropping air bersih sebanyak 4 unit dan air yang disalurkan berasal dari PDAM.		-

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
3	Sudah sesuai SOP, pelayanan terkadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana	Sudah	Pelayanan sudah sesuai SOP. Sama halnya dalam kasus banyaknya daerah yang mengalami kekeringan saat ini, jumlah personil yang ada sudah dijadwalkan melaksanakan dropping air bersih setiap harinya untuk beberapa daerah.	 The screenshot shows a WhatsApp conversation with a contact named '+62 815-7811-8463'. The message is a forwarded one, starting with 'Diteruskan' (Forwarded). The text of the message is as follows: Selamat malam, berikut kami sampaikan daftar Personil yang bertugas Operasi Penanganan Darurat Bencana Kekeringan hari Jumat, 16 Agustus 2024 Team 1 Sasaran : 1. Desa Pengadegan Kec. Wangen (2rit) 2. Desa Klapa Sawit Kec. Purwejati (1rit) Armada : Fuso Personil : • Driver : Indra Wardana • Co Driver : Rizal Aldian Team 2 Sasaran : 1. Desa Randegan Kecamatan Wangen (2 rit) 2. Desa Pengadegan kecamatan Wangen (1 rit) Armada : Isuzu Personil : • Driver : Sugeng Suwigmo • Co Driver : Yuda Aryandanu Team 3 Kaji Cepat kekeringan desa Sudimara kec. Cilengok Petugas : Regu 3 The message is dated 15/08. Below it, another forwarded message is partially visible, starting with 'Diteruskan' and mentioning 'Operasi Penanganan Darurat Bencana Kekeringan hari Rabu, 14 Agustus'.	Pelayanan kadang terhambat dikarenakan banyaknya kejadian bencana

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, 12 Agustus 2024

Kepala Pelaksana BPBD
Kabupaten Banyumas



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