

LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**SEMESTER II**



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

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3    Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II.....</b>	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>5</b>
2.1    Pelaksana SKM .....	5
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5    Penentuan Jumlah Responden.....	7
<b>BAB III.....</b>	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>8</b>
3.1    Jumlah Responden SKM .....	8
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
<b>BAB IV .....</b>	<b>10</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>10</b>
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3    Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V .....</b>	<b>13</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>12</b>
5.1 <b>Kesimpulan .....</b>	<b>13</b>
5.2 <b>Saran .....</b>	<b>13</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Tabanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif Gratis tidak ada pungutan apapun.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2023	5
2.	Pengumpulan Data	Juli - Desember 2024	109
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli - Desember 2024	109
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan sampai dengan semester II Tahun 2024 adalah sebanyak 57 orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 57 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **3.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 57 orang responden dan yang menjadi sampel 57 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	49	85,96%
		PEREMPUAN	8	14,03 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	9	12%
		SLTA	37	49,33%
		DIII	6	8%
		SI	5	6,66%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	0	0
		SWASTA	20	35,08%
		WIRUSAHA	37	64,91%
		LAINNYA	0	0
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN KEBENCANAAN	50	87,72%
		LAYANAN DATA	7	12,28%
		LAINNYA	0	0

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data layanan kebencanaan, dapat diketahui bahwa :

- a. Jumlah NRR IKM Tertimbang sebesar 3,25 atau Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdampak bencana sebesar 3,25 atau yang menerima layanan merasa puas atas layanan kebencanaan yang diberikan oleh Tim Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan.
- b. Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan sebesar 81,34 atau katagori baik. Ini berarti layanan kebencanaan yang diberikan oleh Tim BPBD sesuai dengan harapan Masyarakat yang terdampak bencana.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan :

-Website : [bpbd.tabanankab.go.id](http://bpbd.tabanankab.go.id)

- Telpon : 0361-811171

- Email : [bpbdtabanan2@gmail.com](mailto:bpbdtabanan2@gmail.com)

Periode Semester II Tahun 2024 tidak ada pengaduan negatif dari masyarakat atas layanan kebencanaan maupun layanan data dari berbagai instansi tingkat Kabupaten, Provinsi, dan pusat. Tidak adanya pengaduan tersebut dikarenakan BPBD Tabanan dengan moto “Pantang Pulang Sebelum Tuntas” telah menangani semua usulan, permohonan, dan kejadian kebencanaan yang terjadi dengan respon time 24 jam 7 hari kerja.

Disadari dalam penanggulangan bencana alam dan bencana non alam masih ada kendala dan hambatan sebagai berikut :

- Wilayah rawan bencana tersebar di 133 desa / 10 kecamatan dengan topografi yang berlembah dan bergunung sehingga jarak tempuh penanganan bervariasi.

- Peralatan darurat bencana yang tersedia belum mencukupi dalam penanganan bencana terutama di saat cuaca ekstrim kejadian banyak terjadi di daerah rawan bencana yang hamper bersamaan.
- Petugas Tim Rekasi Cepat (TRC) saat ini ada 35 orang yang belum semuanya mendapat pelatihan dasar-dasar penanggulangan bencana dan pelatihan komunikasi radio refiter sehingga diperlukan pelatihan secara reguler kepada TRC
- Belum adanya Bidang Rupusdalop yang menangani pengendalian, pengumpulan, pengolahan, dan analisa data kebencanaan yang sangat diperlukan oleh semua unsur dalam mengetahui titik kejadian, pprogres yang sudah dilakukan, dan tingkat kerugian yang dialami did aerah terdampak bencana sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam rehabilitasi dan rekontruksi lanjutan.
- Kurangnya dukungan pendanaan dalam sosialisasi KIE (komunikasi, informasi, dan eduaksi) kebencanaan bagi satuan pendidikan sadar bencana (SPAB), karang taruna, masyarakat umum dalam peningkatan pengetahuan dan keterampilan pencegahan dan kesiapsiagaan menghadapi bencana.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui FGD (Docus Grup Discusion) yang dilaksanakan di tingkat kabupaten dan provinsi secara berkala (semesteran). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Respon time	✓	✓	✓	✓	Bidang Kedaruratan dan Logistik
		Respon cepat darurat bencana	✓	✓	✓	✓	Bidang Kedaruratan dan Logistik
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		✓		✓	Kepala Pelaksana BPBD
		Simplifikasi proses bisnis	✓		✓		Sekretariat
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus penanggulangan bencana				✓	TRC

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada BPBD Kabupaten Tabanan, hal tersebut diakibatkan oleh masyarakat lebih cepat melaporkan kejadian lewat telepon.

## BAB V

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 81,34 (baik). Nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024.
- Melalui respon time 24 jam dan 7 hari kerja dalam pelayanan darurat bencana di daerah 10 kecamatan rawan bencana sudah dapat ditangani sesuai SOP.

### 5.2 Saran

Untuk meningkatkan nilai IKM dan kinerja BPBD dalam pelayanan prabencana, darurat bencana, dan pasca bencana maka perlu ditingkatkan integritas aparatur pemberi layanan sehingga respon time 24 jam dalam 7 hari kerja dapat memberikan pelayanan prima dengan dukungan :

1. Pelatihan dasar-dasar kebencanaan
2. Pelatihan gelar kesiapsiagaan bencana
3. Pusat data dan logistik

Tabanan, 5 Desember 2024



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### CONTOH KUESIONER

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALU

Tanggal : [ ] / [ ] / [ ]	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : [ ] Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....	

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai	SARAN DAN MASUKAN :

## 2. Hasil Olah Data SKM

**3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**



#### 4. laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

<b>Pengelolaan IKM per Responden dan Per Unsur Pelayanan</b>									
<b>NOMOR RESPONDEN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	287	285	274	364	278	280	276	282	364
NRR per Unsur Pelayanan	3,12	3,10	2,98	3,96	3,02	3,04	3,00	3,07	3,96
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0,34	0,34	0,33	0,4352	0,33	0,33	0,33	0,34	0,44
Jumlah NRR IKM Tertimbang									3,22
IKM Unit Pelayanan									80,41

Tabanan, 29 Desember 2023

<b>Pengelolaan IKM per Responden dan Per Unsur Pelayanan</b>									
<b>NOMOR RESPONDEN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	228	229	233	297	229	247	229	227	300
NRR per Unsur Pelayanan	3,04	3,05	3,11	3,96	3,05	3,29	3,05	3,03	4,00
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0,33	0,34	0,34	0,44	0,34	0,36	0,34	0,33	0,44
Jumlah NRR IKM Tertimbang									3,25
IKM Unit Pelayanan									81,36

Tabanan, 1 Juli 2024

# **Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

## **Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2023**



**PELAYANAN PENANGANAN PASCA BENCANA  
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN TABANAN  
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 Tabanan 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 Tabanan periode 2023 , menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.12	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.10	B
3	Waktu Penyelesaian	2.98	B
4	Biaya/Tarif	3.96	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.02	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.04	B
7	Perilaku Pelaksana	3.00	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.07	B
9	Sarana dan Prasarana	3.96	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena telah baiknya 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**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Tingkat waktu tanggap layanan kebencanaan (respon time rate)	Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban Bencana	✓	✓	✓	✓	<b>Bidang Kedaruratan dan Logistik</b>

## **BAB III**

### **REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

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	Pelayanan Penyelamatan dan Evakuasi Korban Bencana	Sudah	Setiap laporan kejadian Tim TRC selalu siap menindaklanjuti seluruh laporan masyarakat	terlampir	Hambatan terkadang jarak tempuh lokasi berbeda-beda kalau dekat lebih cepat tim TRC tiba di lokasi

\*Lampiran Dokumen Kegiatan:



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut dibagi jumlah masyarakat yang melakukan pelaporan dikali 100)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Perlu melatih personil TRC sehingga kedepannya dalam melaksanakan tugas dilapangan lebih baik lagi	Mengikuti Bimtek Pelatihan kebencanaan	1 Tahun	Kepala Pelaksana BPBD	TNI, Polri, Satpol-PP, Tim Sar, Dinsos, DLH, PMI, Masyarakat

Tabanan, 5 Desember 2024

