

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**SEMESTER II TAHUN 2025**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
**KABUPATEN TABANAN**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	ii
<b>BAB I</b>	1
<b>PENDAHULUAN</b>	1
1.1    Latar Belakang	1
1.2    Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3    Maksud dan Tujuan	2
<b>BAB II</b>	4
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b>	4
2.1    Pelaksana SKM	4
2.2    Metode Pengumpulan Data	4
2.3    Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5    Penentuan Jumlah Responden	6
<b>BAB III</b>	7
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	7
3.1    Jumlah Responden SKM	7
3.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
<b>BAB IV</b>	9
<b>ANALISIS HASIL SKM</b>	9
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2    Rencana Tindak Lanjut	10
4.3    Tren Nilai SKM	11
<b>BAB V</b>	12
<b>KESIMPULAN</b>	12
<b>LAMPIRAN</b>	13
1.    1	
2.    Hasil Pengolahan Data	13
3.    2	
4.    Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 9	

## 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 publik 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 Keputusan Bupati Tabanan Nomor: 180/621/01/HK/2023 tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan pada BPBD kabupaten Tabanan dengan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

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

Pelaksanaan SKM menggunakan e-SKM dan kuesioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan atau dengan mengunduh barcode yang telah disediakan masyarakat langsung bisa mengisi jawabannya melalui HP. 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 adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, untuk pelayanan pada BPBD biaya/tarif **Geratis** (tidak dikenakan pungutan berupa uang).

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 yaitu Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan pada waktu jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung ada pada aplikasi SKM pada BPBD. 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/Semesteran dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-Nopember 2025	103
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember 2025	6

## 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 2025 semester I, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 176 orang responden. 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 176 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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**

#### **1.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data SKM semester II dapat kami kumpulkan jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 243 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	187	81%
		PEREMPUAN	56	19%
2	PENDIDIKAN	SD	5	3%
		SLTP	9	8%
		SLTA	173	61%
		DIII	7	6%
		SI	47	19%
		S2	2	3%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	12	7%
		SWASTA	94	42%
		WIRASAHA	42	14%
		GURU/DOSEN	23	9%
		Pertanian Peretnakan/Ne layan	47	19%
		LAINNYA	25	9%
4	JENIS LAYANAN	Penanganan Bencana	26	10%
		Pelayanan Bansos yg tidak dpt direncanakan	156	69%

		Sosialisasi Mitigasi Bencana	38	16%
		Pemberian Bantuan logistic Bencana	23	5%

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

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

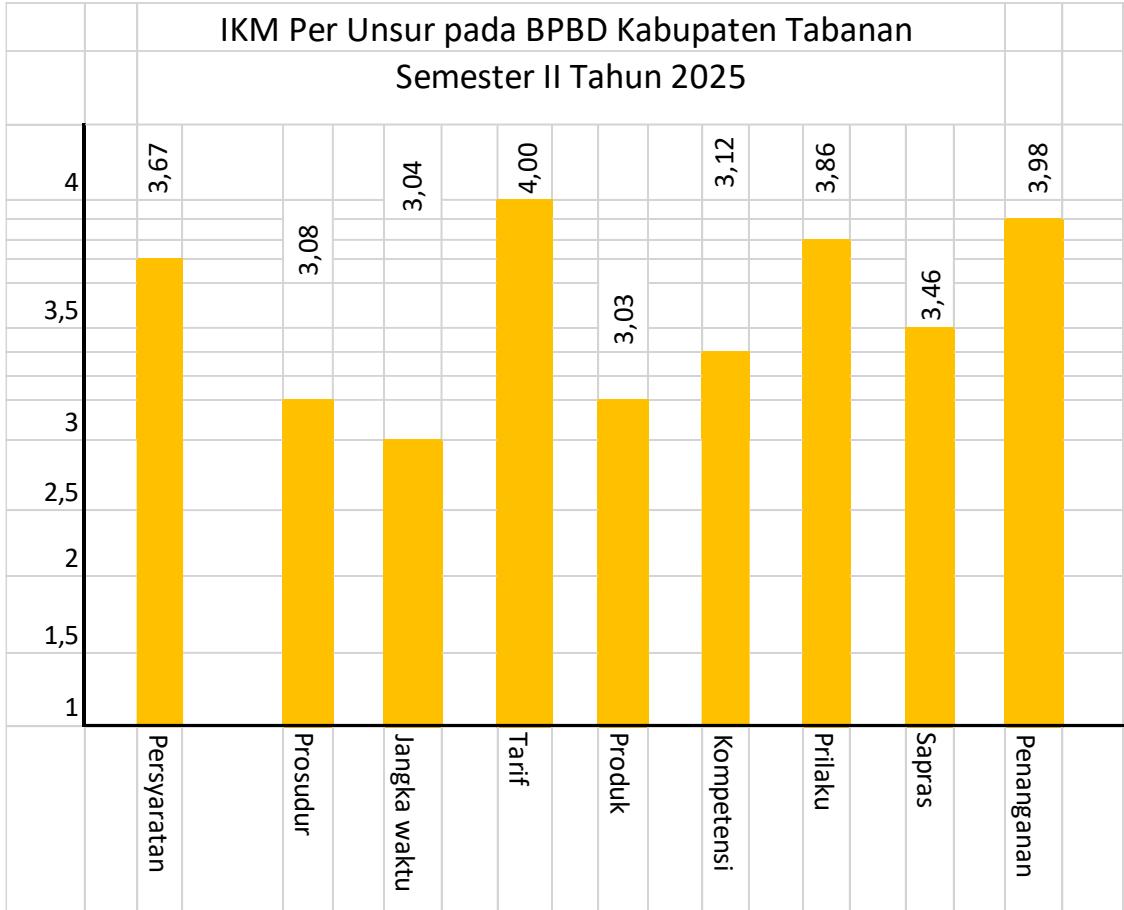
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,67	3,08	3,04	4,00	3,03	3,12	3,86	3,46	3,98
<b>Kategori</b>	A	B	B	A	B	B	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>85,92 (Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### IKM Per Unsur pada BPBD Kabupaten Tabanan

Semester II Tahun 2025



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.03, Selanjutnya jangka waktu dalam memberikan pelayanan yang mendapatkan nilai 3,04 dan 3,08 adalah nilai prosedur dan nilai persyaratan
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai 4,00 , prilaku petugas alam pelayanan mendapat nilai 3,86 dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai 3,98.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui selebaran ataupun kotak pengaduan yang telah disediakan. Pada laporan Survey Kepuasan Masyarakat semester II Tahun 2025 tidak terdapat pengaduan (Nihil) Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- “Pelayanan hanya menggunakan 1 (satu) komputer”.
- Tersedianya ruang tunggu walaupun jumlahnya tempat duduknya terbatas yang menyebabkan ketidaknyamanan dalam melaksanakan proses layanan, kedepan agar dipertimbangkan kelengkapan sarpras yang menjadi urgensi pelayanan secara bertahap.
- Jangka waktu pelayanan, jangka waktu pelayanan kurang optimal/belum sesuai standar pelayanan kedepan agar dioptimalkan kembali berdasarkan standar pelayanan, target penyelesaian dan waktu yang sesuai.

#### 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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindaklanjut 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 pada Tabel 3

**Tabel 3**

**Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Pelayanan Publik**

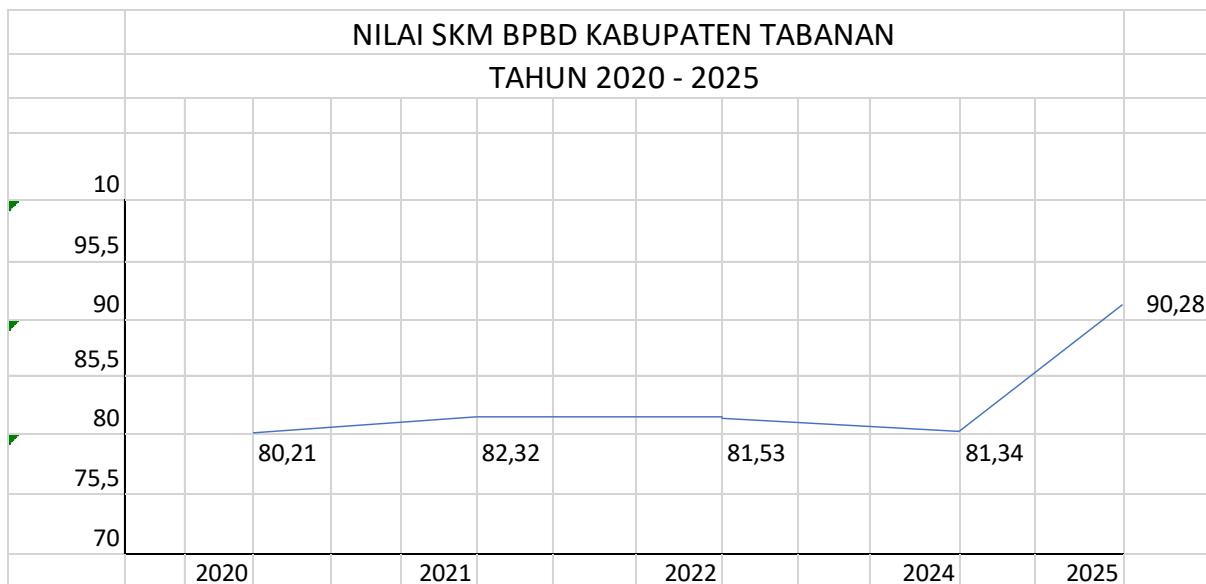
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Sapras Pelayanan</b>	Pemenuhan secara bertahap sesuai urgensi dengan tetap mempertimbangkan fiskal daerah dan pasilitas yg kurang diusulkan pd belanja modal	✓	✓	✓	✓	<b>Sekretariat</b>
2	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Menyesuaikan Standar Pelayanan dan mengoptimalkan SOP Layanan	✓	✓	✓	✓	<b>Sekretaris</b>
3	<b>Produk pelayanan</b>	Kami hanya menyediakan 4 produk pelayanan pada BPBD, kekurangan akan kami ajukan ke TAPD guna bisa mendukung kegiatan dalam penanggulangan bencana	✓	✓	✓	✓	<b>Sekretariat</b>

Berdasarkan Tabel 3 terlihat bahwa untuk meningkatkan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan masyarakat pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan, untuk jangka pendek tindakan nyata yang dapat dilakukan adalah tetap berusaha memelihara sarana dan prasarana serta media pengaduan yang sudah tersedia sebagai bentuk tanggungjawab terhadap pelayanan yang ada di unit kerja. Di sisi lain untuk menjawab kondisi jangka waktu layanan yang kurang memadai, akan dilaksanakan evaluasi dan Sosialisasi secara berkala pada tahun selanjutnya. Pendataan ini

dilakukan pada Triwulan III dan IV Tahun Anggaran 2025. Menyiapkan akses pelayanan yang mudah dijangkau dan menyesuaikan indicator produk layanan yang sudah baik ini di semester II di Tahun 2025 agar di tahun berikutnya bisa lebih ditingkatkan lagi. Disamping itu perilaku petugas layanan harus terus ditingkatkan melalui pelatihan pengembangan kompetensi secara berkesinambungan dalam tahun berjalan. Pada unit kesesuaian produk layanan secara berkala terus dilakukan update/penyesuaian pada setiap indikator produk layanan.

#### 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2025 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II (dua) periode mulai bulan Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,92. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan pada prosedur pelayanan di unit meliputi;
  1. kemudahan prosedur pelayanan diunit;
  2. kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
  3. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Demikian penyusunan laporan tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat yang dapat kami sampaikan, semoga dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak, walaupun kami sadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan didalamnya. Semoga Tuhan senantiasa memberikan kita untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Singasana, 3 Desember 2025



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> <b>PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN TAHUN 2024</b>					
<b>BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH</b> <b>KABUPATEN TABANAN</b>					
					<b>Nomor</b> <b>Responden:</b>
<b>I. DATA RESPONDEN</b>					
Umur ..... Tahun					
Jenis Kelamin		1. Laki-laki		2. Perempuan	
		1. SD ke bawah		4. D1-D2-D4	
Pendidikan terakhir		2. SLTP		5. S-1	
		3. SLTA		6. S-2 ke atas	
		1. PNS/TNI/POLRI		4. Petani	
Pekerjaan Utama		2. Pegawai Swasta		5. Pelajar/Mahasiswa	
		3. Wiraswasta/Usahawan		6. Lainnya	
<b>II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA</b>					
Nama					
Nip/data lain					
<b>III. PENDAPAT RESPONDEN</b>					
Mohon berkenan memberikan jawaban dengan memberi tanda ✓ sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara ;					
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini?	<input type="checkbox"/> Tidak mudah	<input type="checkbox"/> Kurang Mudah	<input type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	<input type="checkbox"/> Tidak cepat	<input type="checkbox"/> Kurang cepat	<input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	<input type="checkbox"/> Sangat mahal	<input type="checkbox"/> Cukup mahal	<input type="checkbox"/> Murah	<input type="checkbox"/> Gratis
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	<input type="checkbox"/> Tidak kompeten	<input type="checkbox"/> Kurang kompeten	<input type="checkbox"/> Kompeten	<input type="checkbox"/> Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	<input type="checkbox"/> Tidak sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Kurang sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Cepat sopan dan ramah	<input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	<input type="checkbox"/> Buruk	<input type="checkbox"/> Cukup	<input type="checkbox"/> Baik	<input type="checkbox"/> Sangat baik
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	<input type="checkbox"/> Tidak ada	<input type="checkbox"/> Ada tetapi tidak berfungsi	<input type="checkbox"/> Berfungsi kurang maksimal	<input type="checkbox"/> Sangat sopan dan ramah

## 2. Hasil Olah Data SKM

 <p>PEMERINTAH KABUPATEN TABANAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK</p> 																		
Laporan Responden OPD																		
OPD	Badan Penanggulangan Bencana Daerah																	
Layanan	Semua Layanan																	
Periode	Semester I																	
No	Layanan	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tgl Mengisi	Nilai Unsur Pelayanan					Rata-Rata	Masukan dan saran perbaikan				
								U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Penanggulangan Bencana	I Made Adi Candra	26	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	05/02/2025 00:57	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33	-
2	Penanggulangan Bencana	I Dewa Bagus Dicky Prakarsa	44	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	05/02/2025 01:02	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3.44	-
3	Penanggulangan Bencana	Dewa Made Parwa	59	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	05/02/2025 01:07	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33	-
4	Penanggulangan Bencana	I Gusti Nyoman Yoga Sentanu	53	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	05/02/2025 01:15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3.44	-
5	Penanggulangan Bencana	I Wayan Yasa	51	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	05/02/2025 07:15	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.33	-
6	Penanggulangan Bencana	I Gusti Made Angga Suryadana	30	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Lainnya	05/02/2025 08:09	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22	-
7	Penanggulangan Bencana	I Nyoman Muliastri	76	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	06/02/2025 03:00	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22	-
8	Penanggulangan Bencana	Luh Putu Eva Widiastri	45	Perempuan	SMA/Sederajat	Swasta	06/02/2025 03:22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22	-
9	Penanggulangan Bencana	I Gusti Putu Alit Arnawa	38	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	10/02/2025 03:31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22	-
10	Penanggulangan Bencana	I Made Sukerta	57	Laki-Laki	SMA/Sederajat	Swasta	10/02/2025 03:34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22	-

Copyright ©2025 E-SKM Pemerintah Kabupaten Tabanan

## Pengolahan Data IKM

UPP : Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan  
 Alamat : Jalan Semila Jati II, Br. Tanah Pegat, Desa Gubug, Kec. Tabanan (0361)  
 Telepon : 811171

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
11	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
13	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	4	3	3	4	3	3	4	3	4	

17	4	3	3	4	3	3	3	3	4
18	4	3	3	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	3	3	4	3	3	4	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	4	3	3	4	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	4	3	4
25	4	3	3	4	3	3	4	3	4
26	4	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	3	4	3	4
28	4	3	3	4	3	3	4	3	4
29	3	3	3	4	3	3	4	3	4
30	4	3	3	4	3	3	4	3	4
31	3	3	3	4	3	3	4	3	4
32	3	3	3	4	3	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	3	3	4
34	4	3	3	4	3	3	4	3	4
35	4	3	3	4	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	4	3	3	4	3	3	4	3	4
38	4	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	4	3	4
40	4	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	3	3	4	3	3	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	3	3	4	3	3	4	3	4
46	4	3	3	4	3	3	4	3	4
47	4	3	3	4	3	3	4	3	4
48	3	3	3	4	3	3	4	3	4
49	3	3	3	4	3	3	4	3	4
50	4	3	3	4	3	3	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	4	3	4
52	4	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4
54	4	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	4	3	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	4	3	3	4	3	3	4	3	4
58	3	3	3	4	3	3	4	3	3
59	4	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	3	4	3	3	4	3	4
62	3	3	3	4	3	3	4	3	4

63	4	3	3	4	3	3	4	3	4
64	4	3	3	4	3	3	4	3	4
65	4	3	3	4	3	3	4	3	4
66	4	3	3	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	3	4	3	3	4	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	4	3	3	4	3	3	4	3	4
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3	3	4	3	4
73	4	3	3	4	3	3	4	3	4
74	3	3	3	4	3	3	4	3	4
75	4	3	3	4	3	3	4	3	4
76	3	3	3	4	3	3	4	3	4
77	4	3	3	4	3	3	4	3	4
78	4	3	3	4	3	3	4	3	4
79	4	3	3	4	3	3	4	3	4
80	4	3	3	4	3	3	4	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	4	3	4
83	4	3	3	4	3	3	4	3	4
84	4	3	3	4	3	3	4	3	4
85	4	3	3	4	3	3	4	3	4
86	3	3	3	4	3	3	4	3	4
87	4	3	3	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	4	3	3	4	3	4
89	4	3	3	4	3	3	4	3	4
90	4	3	3	4	3	3	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	4	3	4
92	4	3	3	4	3	3	4	3	4
93	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	4	3	3	4	3	3	4	3	4
95	4	3	3	4	3	3	4	3	4
96	3	3	3	4	3	3	4	3	4
97	4	3	3	4	3	3	4	3	4
98	3	3	3	4	3	4	3	3	4
99	4	3	3	4	3	3	4	3	4
100	4	3	3	4	3	4	3	3	4
101	4	3	3	4	3	3	4	3	4
102	4	3	3	4	3	3	4	3	4
103	4	3	3	4	3	3	4	3	4
104	3	3	3	4	3	3	4	3	4
105	3	3	3	4	3	3	4	3	4
106	4	3	3	4	3	3	4	3	4
107	4	3	3	4	3	3	4	3	4
108	3	3	3	4	3	3	4	3	3

109	3	3	3	4	3	3	4	3	3
110	4	3	3	4	3	3	4	3	4
111	3	3	3	4	3	3	4	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	3	3	4	3	3	4	3	4
116	4	3	3	4	3	3	4	3	4
117	4	3	3	4	3	3	4	3	4
118	4	3	3	4	3	3	3	4	4
119	4	3	3	4	3	3	4	3	4
120	3	3	3	4	3	3	4	3	4
121	4	3	3	4	3	3	4	3	4
122	4	3	3	4	3	4	4	3	4
123	3	3	3	4	3	3	4	3	4
124	4	3	3	4	3	3	4	3	4
125	4	3	3	4	3	3	4	3	4
126	4	3	3	4	3	3	4	3	4
127	3	3	4	4	3	3	4	3	4
128	4	3	3	4	3	3	4	3	4
129	4	3	3	4	3	3	4	3	4
130	3	4	3	4	4	3	4	3	4
131	3	3	3	4	3	3	4	4	4
132	4	3	3	4	3	3	4	3	4
133	4	3	3	4	3	3	4	4	4
134	4	3	3	4	3	3	4	3	4
135	4	3	3	4	3	3	4	4	3
136	4	3	3	4	3	3	4	4	3
137	4	3	3	4	3	3	4	4	4
138	4	3	3	4	3	3	4	4	4
139	3	4	3	4	3	4	3	4	4
140	4	3	3	4	3	3	4	4	4
141	4	3	3	4	3	3	4	4	4
142	4	3	3	4	3	3	4	4	4
143	4	3	3	4	3	3	4	4	4
144	4	3	3	4	3	3	4	4	4
145	4	3	3	4	3	4	3	4	4
146	4	4	3	4	3	3	4	4	4
147	4	3	3	4	3	3	4	3	4
148	4	3	3	4	3	3	4	4	4
149	3	3	4	4	3	3	4	3	4
150	4	3	3	4	3	3	4	3	4
151	4	3	3	4	3	3	4	3	4
152	3	3	4	4	3	3	4	4	4
153	4	3	3	4	3	3	4	4	4
154	4	3	3	4	3	3	4	4	4

155	4	3	3	4	3	3	4	4	4
156	4	3	3	4	3	3	4	4	4
157	4	4	3	4	3	3	4	4	4
158	4	3	3	4	3	3	4	4	4
159	4	3	3	4	3	3	4	4	4
160	4	3	3	4	3	3	4	4	4
161	4	3	3	4	3	3	4	4	4
162	4	3	3	4	3	3	4	4	4
163	4	3	3	4	3	3	4	4	4
164	3	3	3	4	3	3	4	4	4
165	4	3	3	4	3	3	4	4	4
166	4	3	3	4	3	3	4	4	4
167	4	3	3	4	3	3	4	4	4
168	4	3	3	4	3	4	4	4	4
169	4	3	3	4	3	3	4	4	4
170	4	3	3	4	3	3	4	4	4
171	4	3	3	4	3	3	4	4	4
172	4	3	3	4	3	3	4	4	4
173	4	3	3	4	3	3	4	4	4
174	3	3	3	4	3	3	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	4	4	4
176	4	3	3	4	3	3	4	4	4
177	4	3	3	4	3	3	4	3	4
178	4	3	3	4	3	3	4	4	4
179	4	3	3	4	3	3	4	4	4
180	4	3	3	4	3	3	4	4	4
181	4	3	3	4	3	3	4	4	4
182	4	3	3	4	3	3	4	4	4
183	4	3	3	4	3	3	4	4	4
184	4	3	3	4	3	3	4	4	4
185	4	3	3	4	3	3	3	4	4
186	4	3	3	4	3	3	4	4	4
187	4	3	3	4	3	3	4	4	4
188	3	4	3	4	3	3	4	4	4
189	4	3	3	4	3	3	4	4	4
190	4	3	3	4	3	3	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	4	4	4
192	4	3	3	4	3	3	4	4	4
193	4	3	3	4	3	3	4	4	4
194	3	3	3	4	3	3	4	4	4
195	4	3	3	4	4	4	4	4	4
196	4	3	3	4	3	3	4	4	4
197	4	3	3	4	3	3	4	4	4
198	4	3	3	4	3	3	4	4	4
199	4	3	3	4	3	3	4	4	4
200	3	3	3	4	3	4	4	4	4

201	4	3	3	4	3	3	4	4	4
202	4	3	3	4	3	3	4	4	4
203	3	3	4	4	3	3	4	4	4
204	4	3	3	4	3	3	4	4	4
205	3	3	4	4	3	3	4	4	4
206	4	3	4	4	3	3	4	4	4
207	4	3	3	4	3	3	4	4	4
208	4	3	3	4	3	3	4	4	4
209	4	4	3	4	3	3	4	4	4
210	4	3	3	4	3	4	4	4	4
211	4	3	3	4	3	3	4	4	4
212	4	3	3	4	3	3	4	4	4
213	4	3	3	4	3	4	4	4	4
214	4	3	3	4	3	3	4	4	4
215	4	3	3	4	4	4	4	4	4
216	4	3	3	4	3	4	4	4	4
217	4	3	3	4	3	3	4	4	4
218	4	3	3	4	3	4	4	4	4
219	3	4	3	4	4	3	4	4	4
220	4	3	3	4	3	3	4	4	4
221	4	3	3	4	3	3	4	4	4
222	4	3	3	4	3	3	4	4	4
223	4	3	3	4	3	3	4	4	4
224	4	3	4	4	3	3	4	4	4
225	4	3	3	4	3	4	4	4	4
226	3	4	3	4	3	4	4	4	4
227	3	4	3	4	3	3	4	4	4
228	3	4	3	4	3	4	4	4	4
229	4	3	3	4	3	4	4	4	4
230	4	3	3	4	3	4	4	4	4
231	4	3	3	4	3	3	4	4	4
232	3	4	3	4	3	3	4	4	4
233	4	3	3	4	3	3	4	4	4
234	4	3	3	4	3	4	4	4	4
235	3	4	3	4	3	4	4	4	4
236	4	3	3	4	3	3	4	4	4
237	4	3	3	4	3	4	4	4	4
238	3	3	3	4	3	4	4	4	4
239	3	4	3	4	3	4	4	4	4
240	4	3	3	4	3	4	4	4	4
241	4	3	3	4	3	4	4	4	4
242	4	3	3	4	3	3	4	4	4
243	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Jumah :	893	748	739	972	737	759	937	840	967

### Pengelolaan IKM per Responden dan Per Unsur Pelayanan

UPP : Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tabanan  
 Alamat : Jl. Semila Jati II, Br. Tanah Pegat, Desa Gubug, Tabanan  
 Telepon : (0361) 811171

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	893	748	739	972	737	759	937	840	967
NRR per Unsur Pelayanan	3,67	3,08	3,04	4,00	3,03	3,12	3,86	3,46	3,98
NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan	0,40	0,34	0,33	0,44	0,33	0,34	0,42	0,38	0,44
Jumlah NRR IKM Tertimbang									3,44
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									<b>85,92</b>

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2025**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
KABUPATEN TABANAN**

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

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya) Semester I Tahun 2025**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,73	Dapat diterima
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,72	Mudah dipahami
3	Waktu Penyelesaian	3,77	efesien
4	Biaya/Tarif	3,95	Tidak ada/Gratis
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,80	Dapat dipahami
6	Kompetensi Pelaksana	3,78	Dapat diterima
7	Perilaku Pelaksana	3,89	Dapat diterima
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,81	Efektif
9	Sarana dan Prasarana	3,97	Dapat diterima

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, tapi sebenarnya tidak rendah itu sudah nilai baik namun lebih kecil dari pada nilai

lainnya. 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	Waktu Penyelesaian	Respon time	✓	✓	✓	✓	Bidang Kedaruratan dan Logistik
		Respon cepat darurat bencana	✓	✓	✓	✓	Bidang Kedaruratan dan Logistik
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan		✓		✓	Kepala Pelaksana BPBD
		Simplifikasi proses bisnis	✓		✓		Sekretariat
3	Persyaratan	Persyaratan harus memenuhi ketentuan agar tidak menjadi masalah dalam pemeriksaan	✓	✓	✓	✓	Kepala Bidang Rehabilitasi dan Rekonstruksi

## **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)	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent dan pengembangan Kompetensi	sudah	Pengembangan kompetensi yang dilaksanakan baru sebatas hanya sebagai peserta	Belum tersedianya anggaran dan dukungan Mentor atau narasumber yang berkompeten
2	Memberikan bimbingan dan arahan kepada masyarakat yang memerlukan banuan ke BPBD	sudah	Terkait proses administrasi pengajuan bantuan pasca bencana harus sesuai dengan aturan	Masyarakat kadang enggan untuk memproses perbaikan, tapi tetap dituntut agar bias terselesaikan
3	Seitan mengajukan 4 jenis layanan pada BPBD masyarakat harus memenuhi persyaratan yang berlaku	sudah	Kami telah memasang baliho di depan kantor guna masyarakat yang berkunjung paham persyaratan apa saja	Sarana dan prasarana sudah dipasang di sebelah barat kantor BPBD dan melakukan sosialisasi setiap melakukan kunjungan ke masyarakat

			yang harus dilengkapi da dipenuhi dalam pengajuan pelayanan yang dikehendaki masyarakat	
--	--	--	---	--

## **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 90%
  2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
    - Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu: Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent dan pengembangan Kompetensi Pengembangan kompetensi yang dilaksanakan baru sebatas hanya sebagai peserta Belum bisa menyelenggarakan secara mandiri dikarenakan ketersediaan anggaran yang terbatas dan daya dukungan Mentor atau narasumber yang berkompeten belum memadai. (RTL yang belum ditindaklanjuti, dan alasan)
  3. 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	Memberikan pelatihan khusus terkait service excellent dan pengembangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melaksanakan pembelajaran mandiri melalui coaching dan mentoring</li> <li>Mendorong untuk aktif pelatihan-pelatihan</li> <li>Mendatangkan</li> </ul>	6 (Enam) bulan)/ 1 Semester	Kepala Pelaksana BPBD	BKPSDM ORGANIS

	Kompetensi	<p>narasumber yang berkompeten dalam pengembangan kompetensi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengajukan usulan anggaran untuk menyelenggarakan pelatihan secara mandiri</li> </ul>			ASI
					BAKEUDA BAPPEDA

Singasana, 3 Desember 2025

