

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Triwulan IV
Tahun 2023**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KETAPANG
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 Kab. Ketapang 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 Kab. Ketapang periode Triwulan IV Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,66	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,73	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,95	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,83	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,54	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,98	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,93	Sangat 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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan	√				BPBD
2	Kualitas Sarana dan Sarana	Menambah/memperbaiki sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan	√				BPBD
3	Kesesuaian Pelayanan	- Mengkaji ulang SP - Menyesuaikan produk layanan dengan standar pelayanan	√				BPBD

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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas waktu pelayanan	-Telah di laksanakan nya layanan kebencanaan melalui Media social (facebook, IG, Youtube) Website BPBD, Pembuatan spanduk dan baliho layanan kebencanaan.		Terbatasnya anggaran sehingga tertundanya layanan kebencanaan melalui website BPBD

2	Menambah/memperbaiki sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan	- Pelaksanaan Kegiatan Sarana dan prasarana akan dievaluasi dan dimonitoring kembali - Akan di perbaiki dan diganti dengan lebih layan bila ada yang rusak atau tidak layak		Terbatasnya anggaran untuk menambah/memperbaiki sarana dan prasarana penunjang pelayanan
3	- Mengkaji ulang SP - Menyesuaikan produk layanan dengan standar pelayanan	- Telah dilakukan revisi standar pelayanan dan SOP		- SP dan SOP belum sepenuhnya di patuhi petugas maupun penggunaan layanan kebencanaan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Ketapang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan, peningkatan sarana dan prasarana serta Kerjasama dengan pihak lain, secara umum telah ditindaklanjuti dan dilaksanakan. Peningkatan sarana prasarana khususnya dalam Penanggulangan Bencana sangat diperlukan untuk menunjang pelaksanaan penanggulangan bencana yang efektif, dengan terus melakukan koordinasi dan Kerjasama dengan pihak-pihak terkait yang terlihat dalam penanggulangan bencana di kabupaten Ketapang.



Ketapang, April 2024

**Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Ketapang
Kepala Pelaksana**

YUNIFAR PURWANTORO, S.STP,.M.M

Pembina Utama Muda
NIP. 19780608 199810 1 001