



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN PASURUAN
TRIBULAN I**

TAHUN
2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan 1 tahun 2024 ini dapat terselesaikan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang selanjutnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik serta wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih atas dukungan dan bantuan berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini.

Pasuruan, 22 April 2024

NOMOR : 000/233/424.201/2024

Penyusun

Abd Matin Syahid

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	.2
DAFTAR ISI.....	.2
BAB I PENDAHULUAN.....	.3
BAB I PENDAHULUAN.....	.3
1.1. Latar Belakang.....	.3
1.1. Latar Belakang.....	.3
1.2. Tujuan.....	.4
1.2. Tujuan.....	.4
1.3. Sasaran.....	.5
1.3. Sasaran.....	.5
1.4. Metode.....	.5
1.4. Metode.....	.5
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	.6
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	.6
2.2.1. Jenis Layanan.....	.6
2.2.1. Jenis Layanan.....	.6
2.2.2. Data Responden.....	.7
2.2.2. Data Responden.....	.7
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA.....	.18
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA.....	.18
a. 3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya.....	.18
a. 3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya.....	.18
c. 3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya.....	.18
c. 3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya.....	.18
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya.....	.19
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya.....	.19
BAB IV KESIMPULAN.....	.25
BAB IV KESIMPULAN.....	.25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

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 mengamalkan 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.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyatakan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus

menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN RB menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat diketahui tingkat kekurangan dan kelemahan kualitas pelayanan yang selanjutnya sebagai bahan pertimbangan penyusunan kebijakan untuk perbaikan pelayanan waktu mendatang, serta sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD).

Oleh karena itu maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

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. Tujuan

Pengukuran survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini.
2. Mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3. Sasaran

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 bahwa sasaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain :

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

1.4. Metode

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id yang dikembangkan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Menetapkan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Jumlah responden ditentukan sesuai dengan tabel *Krejcie and Morgan* yang terdapat pada Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

3. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Pelaksana survei kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat. Pengarah tim adalah Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai oleh TRIHADI SULANDJARI, A.Md., SE., MM.

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap triwulan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan. Pengguna yang telah menerima layanan dapat mengakses aplikasi survei kepuasan masyarakat secara elektronik pada aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id dan selanjutnya menyusun laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, membuat masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan 1 tahun 2024 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

1. Layanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi Rawan Bencana
2. Layanan Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi
3. Layanan Penyediaan Peralatan Perlindungan dan Kesiapsiagaan terhadap bencana
4. Layanan Aktivitas Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana
5. Layanan Pemenuhan Kebutuhan Dasar Korban Bencana
6. Layanan Pencarian, Pertolongan dan Evaluasi Korban Bencana
7. Layanan Respon Cepat Darurat Bencana
8. Layanan Respon Cepat Kejadian Luar Biasa Penyakit / Wadah Zoonosis Prioritas
9. Layanan Data dan Informasi
10. Layanan Sosialisasi
11. Layanan Konsultasi
12. Layanan Penanganan Pengaduan

2.2.2. Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Pasuruan sebanyak 96 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 2.1. Data Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	24%
		Perempuan	71	68.16%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SLTP	1	0.96%
		SLTA	71	68.16%
		DIII	7	6.72%

		SI	17	16.32%
		S2	0	0%

Sumber: bukutamu.pasuruankab.go.id

2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei primer menunjukkan bahwa sebanyak 96 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 15,6% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 82,3% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sesuai dengan jenis layanan, sebanyak 2,1% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik kurang sesuai dengan jenis layanan dan sebanyak 0% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik tidak sesuai dengan jenis layanan.

Tabel 2.2. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)

Tentang Variabel Persyaratan Triwulan 1 Tahun 2024

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	2 orang	2,1%
3	Sesuai	79 orang	82,3%
4	Sangat Sesuai	15 orang	15,6%

Sumber: bukutamu.pasuruankab.go.id

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur berguna untuk mempermudah pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil survei pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), didapatkan bahwa responden yang menilai prosedur sangat mudah sebanyak 15,6%, responden menilai mudah sebanyak 81,3%, responden menilai kurang mudah sebanyak 3,1% dan responden menilai kurang mudah sebanyak 3%.

Tabel 2.3. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur Triwulan 1 Tahun 2024

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	0	0%
2	Kurang mudah	3 orang	3%
3	Mudah	78 orang	81,8%
4	Sangat mudah	15 orang	15,6%

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Berdasarkan hasil survei primer, didapatkan bahwa responden yang menilai jangka waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 5,2%, responden menilai cepat sebanyak 87,5%, responden menilai kurang cepat sebanyak 6,3% dan responden menilai tidak cepat sebanyak 1%

Tabel 2.4. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Waktu Triwulan 1 Tahun 2024

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	1	1%
2	Kurang Cepat	6	6,3%
3	Cepat	84	87,5%
4	Sangat Cepat	5	5,2%

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Berdasarkan hasil survei produk spesifikasi pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), didapatkan hasil bahwa sebanyak 9,4% responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sangat sesuai, sebanyak 87,5% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan sesuai, sebanyak 3,1% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan kurang sesuai, dan sebanyak 0% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan tidak sesuai.

Tabel 2.5. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan Triwulan 1 Tahun 2024

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	3	3,1%
3	Sesuai	84	87,5%
4	Sangat Sesuai	9	9,4%

5. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya

telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 90,6%% responden yang merupakan pemohon menjawab biaya pelayanan sesuai, sebanyak 6,3% responden menjawab biaya pelayanan kurang sesuai, sebanyak 3,1% responden menjawab biaya pelayanan kadang sesuai, dan sebanyak 0% responden yang menjawab biaya pelayanan tidak sesuai.

Tabel 2.6. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Biaya/Tarif Triwulan 1 Tahun 2024

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kadang sesuai	3 orang	3,1%
3	Kurang sesuai	6 orang	6,3%
4	Sesuai	87 orang	90,6%

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 27% responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana sangat kompeten, sebanyak 68,8% responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten, sebanyak 3,1%% responden menjawab kompetensi pelaksana kurang kompeten, dan sebanyak 1% responden yang menjawab kompetensi pelaksana tidak kompeten.

Tabel 2.7. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana Triwulan 1 Tahun 2024

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	1 orang	1%
2	Kurang Kompeten	3 orang	3,1%

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
3	Kompeten	66 orang	68,8%
4	Sangat Kompeten	26 orang	27,1%

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dapat ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas pelaksana dalam memberikan jasa pelayanan kepada para pengguna jasa. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebanyak 26,1% responden menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah, sebanyak 70,8% responden menilai perilaku pelaksana sopan dan ramah, sebanyak 3,1% responden menilai perilaku pelaksana kurang sopan dan ramah, dan sebanyak ..0..% responden menilai perilaku pelaksana tidak sopan dan ramah.

Tabel 2.8. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Perilaku Pelaksana Triwulan 1 Tahun 2024

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	3 orang	3,1%
3	Sopan dan ramah	68 orang	70,8%
4	Sangat sopan dan ramah	25 orang	26,1%

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang sudah ada dinilai sangat baik oleh 11,5% responden, dinilai baik oleh 70,8% responden, dinilai cukup oleh 17,7% responden dan dinilai buruk oleh .0..% responden.

Tabel 2.9. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Sarana dan Prasarana Triwulan 1 Tahun 2024

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	17 orang	17,7%
3	Baik	68 orang	70,8%
4	Sangat Baik	11 orang	11,5%

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan baik oleh 68,8% responden, sebanyak 29,2% responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 2% responden menilai ada tetapi tidak berfungsi dan sebanyak ...0..% responden menilai tidak ada.

Tabel 2.10. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Triwulan 1 Tahun 2024

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0%
2	Ada tapi tidak berfungsi	2 orang	2%
3	Berfungsi tapi kurang baik	28 orang	29,2 %
4	Dikelola dengan baik	66 orang	68,8%

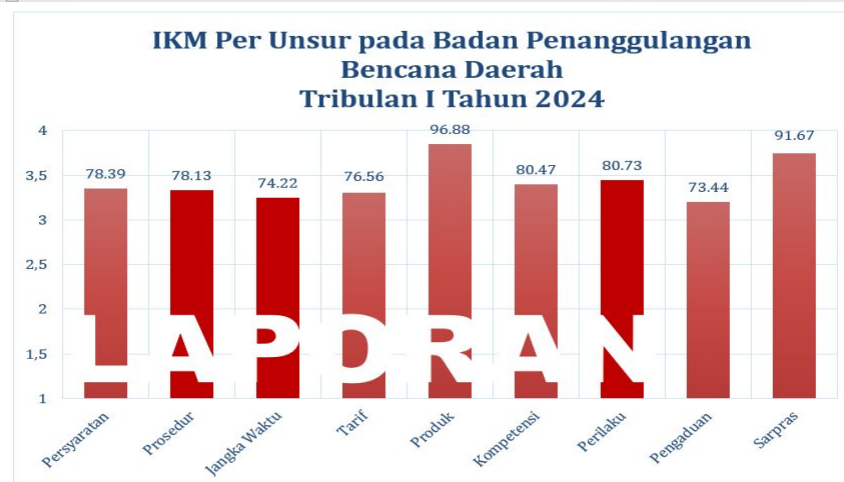
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari seluruh jenis pelayanan publik yang disurvei pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 2.11. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2024

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
-----------	-----------------	-------

1.	Persyaratan Pelayanan	78.39
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	78.13
3.	Waktu Penyelesaian	74.22
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76.56
5.	Biaya / Tarif	96.88
6.	Kompetensi Pelaksana	80.47
7.	Perilaku Pelaksana	80.73
8.	Sarana dan Prasarana	73.44
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91.67
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	81,08



Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam kategori kinerja pelayanan (Baik) dengan nilai sebesar 81.08 B
2. Nilai unsur Layanan Sosialisasi (U5) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 96,88 (A) Hal yang mendorong tingginya capaian unsur sosialisasi pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) antara lain Biaya/ Tarif
3. Nilai terendah pada 3 unsur yaitu Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 73,44, unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 74,22 , unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4) dengan nilai 76,56 mendapat nilai persepsi rendah yaitu

73.44 , 74.22 , 76.56 Hal ini yang menyebabkan nilai capaian unsur menjadi rendah disebabkan oleh:

- a. Unsur Sarana dan Prasarana (U8), belum maksimalnya dikarenakan sarana dan prasarana kurang memadai, anggaran yang belum mencukupi dan minimnya pelaksanaan terkait inovasi
- b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3), hal ini kurangnya sumber daya manusia sehingga masih belum maksimal dalam perihal penanganan
- c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4), hal ini nilai capaian rendah disebabkan pelaksanaan jenis pelayanan di tribulan 3 dan 4

4. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. Karena keterbatasan jumlah sumber daya manusia , anggaran dan sarana dan prasarana maka untuk sosialisasi belum di adakan secara maksimal sesuai dengan saran bahwa sanya Untuk di sosialisasikan lebih banyak lagi ke karyawan perusahaan dan masyarakat agar semua mengerti bagaimana cara nya untuk menyelamatkan diri jika terjadi bencana alam seperti gempa .dan waktu penyelesaian ketika bencana secara bersamaan datang maka tidak dapat terselesaikan secara bersama pada saat itu dengan cepat dan tepat. (kanal informasi : bukutamu.pasuruankab.go.id)
- b. Sering memberikan penyuluhan kelembaga pendidikan terutama anak usia dini, dengan materi yang lebih menarik dan lucu, rencana aksi kita dengan memberikan program kegiatan komunikasi, informasi dan edukasi rawan bencana dan pelatihan pencegahan dan mitigasi bencana. (kanal informasi : bukutamu.pasuruankab.go.id)
- c. Lebih banyak hadiahnya untuk peserta yang aktif bertanya atau menjawab, rencana aksi kita dengan memberikan program kegiatan komunikasi, informasi dan edukasi rawan bencana. (kanal informasi : bukutamu.pasuruankab.go.id)
- d. Saran bila ada lagi, harap membawa alat peraga. Agar audien atau peserta bisa lebih memahami apa yang di sampaikan, rencana aksi kita dengan memberikan program kegiatan komunikasi, informasi dan edukasi rawan

bencana. (kanal informasi : bukutamu.pasuruankab.go.id)

- e. Banjir yang terjadi dikecamatan winongan pada tanggal 8 maret 2024 menyisakan lumpur yang sangat banyak, hingga saat ini didusun gambiran desa bandaran kec. Winongan pasuruan tanggal 17 maret 2024 lumpur masih menutup jalan warga. Sehingga warga sekitar sulit melakukan mobilisasi, baik untuk pergi bekerja, belanja ke pasar, berangkat sekolah dan lain sebagainya. Disini kami meminta bantuan kepada pemerintah kabupaten pasuruan atau bpbd kab. Pasuruan secara langsung dan kongkrit guna menangani sisa lumpur tersebut. Mengingat sudah 9 hari warga sekitar sulit melakukan aktifitasnya , terima kasih. rencana aksi kita dengan memberikan program kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar korban bencana, respon cepat darurat bencana, dan pencarian pertolongan korban bencana. (kanal informasi: <https://www.lapor.go.id>)

2.4 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.12. Rencana Aksi Perbaikan Triwulan 1Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Th2024	
1	Unsur Sarana dan Prasarana (U8)	Intens dalam perbaikan. Perbaikan yang kami lakukan adalah: 1. ruang tunggu pengguna layanan, 2. ruang rapat internal BPBD.		v				Pelayanan bidang Sekretariat
2.	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	Menyusun SOP secara berkualitas		v				Kedaruratan Logistik
3.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)	1. Pelatihan pencegahan dan mitigasi 2. komunikasi, informasi, dan edukasi rawan bencana 3. pemenuhan kebutuhan dasar korban bencana 4. respon cepat darurat 5. data dan informasi		v	v	v		Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan

2.5 Kendala Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan 1 Tahun 2024

Berikut ini merupakan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada triwulan 1 tahun 2024 oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) :

BAB III
REALISASI TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA

a. 3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)

periode Triwulan 4 tahun 2023 menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	88,89
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	87,22
3.	Waktu Penyelesaian	88,89
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,22
5.	Biaya / Tarif	96,11
6.	Kompetensi Pelaksana	88,33
7.	Perilaku Pelaksana	88,89
8.	Sarana dan Prasarana	87,22
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98,33
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	90,03

b.

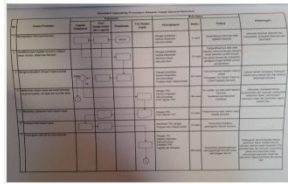
c. 3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, telah 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:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.1 (SOP secara berkwalitas)	v	v			Sekretariat, bidang pencegahan dan kesiapsiagaan , bidang kedaruratan dan logistik , bidang rehabilitasi dan rekontruksi
2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.1 (Pelatihan pencegahan dan mitigasi))	v	v			Bidang pencegahan dan kesiapsiagaan
		1.2 (penambahan sumber daya manusia)	v	v			bidang pencegahan dan kesiapsiagaan
3	Sarana dan Prasarana	3.1 (pemenuhan dalam perbaikan)	v	v			Sekretariatan

3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

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	1.1 (Menyusun SOP secara berkualitas), karena banyaknya pengguna layanan tidak paham untuk alur SOP Pelayanan Publik BPBD Kabupaten Pasuruan	Sudah Penyusunan pada tanggal 12 mei 2022	Disusun sesuai dengan jenis pelayanan	  	
2	2.1 (Pelatihan pencegahan dan mitigasi) karena beberapa pengaduan dari masyarakat untuk membawa alat peraga, agar audien atau peserta bisa lebih memahami apa	Sudah Pelaksanaan pada tanggal 28 Februari 2024	Pelaksanaan ditribulan 4 tahun 2023 dan 1,2,3,dan 4 tahun 2024		

	yang disampaikan, rencana aksi kita dengan memberikan program kegiatan komunikasi, informasi dan edukasi rawan bencana, (kanal informasi)	Pelaksanaan pada tanggal 17-18 Nofember 2023	Pelaksanan triwulan 4 2024	  	
	2.2 (penambahan sumber daya manusia) karena keterbatasan jumlah sumber daya manusia , anggaran dan sarana dan prasarana diantara saran nya adalah untuk sosialisasi	Pelaksanaan pada t 1 April 2024	Pelaksanaan triwulan 1 2024		

	belum diadakan secara maksimal, penyelamatan jika terjadi bencana alam seperti gempa , dan waktu penyelesaian ketika bencana secara bersamaan datang maka tidak dapat terselesaikan secara bersama pada saat itu dengan cepat dan tepat oleh karenanya salah satu untuk renaksi dengan cara pemenuhan SDM dengan merekrut SDM Relawan yang ada				
3	3.1 (pemenuhan dalam perbaikan) bahwa sanya dalam tahun kemarin untuk penjaga barcode tamu masih belum ada , dan parkir antara mobil dan sepeda masih gabung, untuk triwulan ini kami tindak lanjut dengan perbaikan secara	Pelaksanaan pada triwulan 1 2024	Pelaksanaan triwulan 1		

	berkala			   	
--	---------	--	--	--	--

					
--	--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2024 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (Sarana dan Prasarana (U8), Unsur Waktu Penyelesaian (U3),
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya / Tarif (U5), Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9), Unsur Perilaku Pelaksana (U6)

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

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 60% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pelatihan pencegahan dan mitigasi bencana belum terlaksana karena pelaksanaan ditriwulan 2,3,dan 4
 - Sarana dan Prasarana karena belum maksimalnya anggaran

Pasuruan, 22 April 2024

KEPALA PELAKSANA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN PASURUAN

\$ttd}

SUGENG HARIYADI, SE.,MM.
Pembina Tingkat I / IVb
NIP. 196712141989011002