



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

**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 4 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, 5 Desember 2024

Penyusun

Abd Matin Syahid

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Tujuan	4
1.3. Sasaran.....	5
1.4. Metode	5
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	7
2.1 Gambaran Umum.....	7
2.2 Hasil SKM.....	7
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	13
2.4 Rencana Aksi.....	15
2.5 Kendala.....	16
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA.....	16
3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	16
3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	17
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	18
BAB IV KESIMPULAN	23

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 SEKRETARIS BPBD.

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 4 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 71 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 2.1. Data Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	49	69,0%
		Perempuan	22	31,0%
2	Pendidikan	SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	29	40,8 %
		DIII	11	15,5 %
		SI	16	22,5 %
		S2	7	9,9 %
		S3	8	11,3 %

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 71 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 56,3% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 43,7% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sesuai dengan jenis layanan, sebanyak 0% 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 4 Tahun 2024

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	0 orang	0%
3	Sesuai	31 orang	43,7%
4	Sangat Sesuai	40 orang	56,3%

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 64,8% , responden menilai mudah sebanyak 35,2% , responden menilai kurang mudah sebanyak 0% dan responden menilai kurang mudah sebanyak 0%.

**Tabel 2.3. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan
Bencana Daerah (BPBD)
Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Triwulan 4 Tahun 2024**

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	0	0%
2	Kurang mudah	0 orang	0%
3	Mudah	25 orang	35,2%
4	Sangat mudah	46 orang	64,8%

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 54,9%, responden menilai cepat sebanyak 45,1%, responden menilai kurang cepat sebanyak 0% dan responden menilai tidak cepat sebanyak 0%

**Tabel 2.4. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan
Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Waktu Triwulan 4 Tahun 2024**

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	0	0%
3	Cepat	32	45,1%
4	Sangat Cepat	39	54,9%

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 56,3% responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sangat sesuai, sebanyak 43,7% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan sesuai, sebanyak 0% 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 4 Tahun 2024

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	0%
3	Sesuai	31	43,7%
4	Sangat Sesuai	40	56,3%

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 95,8% responden yang merupakan pemohon menjawab biaya pelayanan sesuai, sebanyak 4,2% responden menjawab biaya pelayanan kurang sesuai, sebanyak 0% 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 4 Tahun 2024

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kadang sesuai	0 orang	0%
3	Kurang sesuai	3 orang	4,2%
4	Sesuai	68 orang	95,8%

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 69,0% responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana sangat kompeten, sebanyak 31,0% responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten, sebanyak 0% responden menjawab kompetensi pelaksana kurang kompeten, dan sebanyak 0% responden yang menjawab kompetensi pelaksana tidak kompeten.

Tabel 2.7. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana Triwulan 4 Tahun 2024

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0 orang	0%
2	Kurang Kompeten	0 orang	0%
3	Kompeten	22 orang	31,0%
4	Sangat Kompeten	49 orang	69%

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 54,9% responden menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah, sebanyak 45,1% responden menilai perilaku pelaksana sopan dan ramah, sebanyak 0% 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 4 Tahun 2024

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0
2	Kurang sopan dan ramah	0 orang	0%
3	Sopan dan ramah	32 orang	45,1%
4	Sangat sopan dan ramah	39 orang	54,9%

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang

sudah ada dinilai sangat baik oleh 63,4% responden, dinilai baik oleh 36,6% responden, dinilai cukup oleh 0% responden dan dinilai buruk oleh 0,0% responden.

Tabel 2.9. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Sarana dan Prasarana Triwulan 4 Tahun 2024

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	0 orang	0%
3	Baik	26 orang	36,6%
4	Sangat Baik	45 orang	69,0%

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan baik oleh 98,6% responden, sebanyak 1,4% responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 0% responden menilai ada tetapi tidak berfungsi dan sebanyak 0,0% responden menilai tidak ada.

Tabel 2.10. Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Triwulan 4 Tahun 2024

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0%
2	Ada tapi tidak berfungsi	0 orang	0%
3	Berfungsi tapi kurang baik	1 orang	1,4 %
4	Dikelola dengan baik	70 orang	98,6 %

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 4 Tahun 2024

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	89,08
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,2
3.	Waktu Penyelesaian	88,73
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,08
5.	Biaya / Tarif	98,94
6.	Kompetensi Pelaksana	92,25
7.	Perilaku Pelaksana	88,73
8.	Sarana dan Prasarana	90,85
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,65
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	91.97

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 (Sangat Baik) dengan nilai sebesar 91,97 (A)
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 99.65 (A) Hal yang mendorong tingginya capaian unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) antara lain Biaya/ Tarif
3. Nilai terendah pada 3 unsur yaitu Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 89,08, unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 88,73 , unsur Perilaku Pelaksana (U7)

dengan nilai 88,73 mendapat nilai persepsi rendah. Hal ini yang menyebabkan nilai capaian unsur menjadi rendah disebabkan oleh:

- a. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1), belum maksimalnya dikarenakan beberapa responden tidak mengetahui bahwa ada persyaratan teknis dan administratif.
 - b. Unsur Waktu Penyelesaian (U3), hal ini kurangnya sumber daya manusia sehingga masih belum maksimal dalam perihal penanganan
 - c. Unsur Perilaku Pelaksana (U7), hal ini nilai capaian rendah disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang memahami pentingnya pelayanan
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 sehingga kegiatan sosialisasi belum di adakan secara maksimal. (kanal informasi : bukutamu.pasuruankab.go.id)
 - b. Melaksanakan kegiatan sosialisasi antisipasi dan mitigasi bencana ke warga sehingga mengedukasi warga akan pentingnya kewaspadaan terhadap penanganan bencana. (kanal informasi : indibiduan)
 - c. Melaksanakan giat pengiriman air bersih bagi daerah terdampak bencana kekeringan. (kanal informasi : indibiduan)

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 4 Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu th 2025				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	Memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan publik	v				<i>Pelayanan bidang Sekretariatan</i>
2.	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	Menyusun SOP secara berkualitas dan menambah SDM sesuai anjab	v				<i>Sekretariat, Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bidang Kedaruratan dan Logistik, Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi</i>
3.	Unsur Perilaku Pelaksana (U7)	Meningkatkan SDM yang memahami pentingnya pelayanan	v				<i>Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bidang Kedaruratan dan Logistik, Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi</i>

2.5 Kendala Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan 4 Tahun 2024

Berikut ini merupakan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada triwulan 4 tahun 2024 oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) :

1. belum maksimalnya dikarenakan beberapa responden tidak mengetahui bahwa ada persyaratan teknis dan administratif.

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 3 tahun 2024 menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	94.74
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	95.11
3.	Waktu Penyelesaian	94.92
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	94.55
5.	Biaya / Tarif	98.31
6.	Kompetensi Pelaksana	95.11
7.	Perilaku Pelaksana	94.92
8.	Sarana dan Prasarana	95.11
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.31
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	95,58

b. 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:

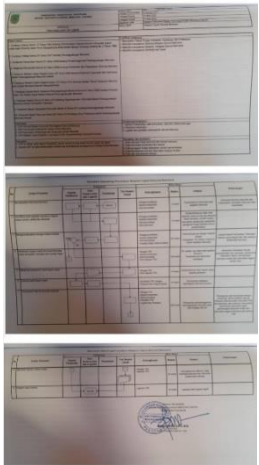
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur Persyaratan dan Pelayanan (U1)	Memberikan informasi kepada masyarakat tentang adanya syarat administrasi				v	Sekretariat, bidang pencegahan dan kesiapsiagaan, bidang kedaruratan dan logistik, bidang rehabilitasi dan rekonstruksi

2	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	Menyusun SOP secara berkualitas Penambahan SDM sesuai anjab				v	Bidang Kedaruratan dan Logistik
3	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)	1. Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Rawan Bencana 2. Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi 3. Penyediaan Peralatan Perlindungan dan Kesiapsiagaan terhadap Bencana 4. Aktivitasi Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana 5. Pemenuhan Kebutuhandasar Korban bencana 6. Pencairan, pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana 7. Respon Cepat daruratBencana 8. Respon Cepat kejadian luar biasa penyakit/Wadah Zoonosis prioritas 9. Data dan Informasi 10. Sosialisasi 11. Konsultasi 12. Penanganan Pengaduan				v	Sekretariat, Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bidang Kedaruratan dan Logistik, Bidang Rehabilitasidan Rekontruksi

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. Capacity Building 2. Surat pelaporan atau permohonan	Sudah 8 November 2024 Disosialisasikan setiap saat	Diharapkan mampu meningkatkan SDM terutama dalam hal pelayanan publik Diharapkan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan mengetahui alur persyaratan dan peran internal ikut ensosialisasikan pelayanan melalui aplikasi yang telah terintegrasi (surat permohonan)	 	

2	1. Menyusun SOP secara berkualitas), karena banyaknya pengguna layanan tidak paham untuk alur SOP Pelayanan Publik BPBD Kabupaten Pasuruan 2. Penambahan SDM untuk tim penyelamatan / Relawan kebencanaan	Sudah Penyusunan pada tgl 2 November 2024 Sudah Diperpanjang pendirian posko relawan kebencanaan 1 November 2024	Disusun sesuai dengan jenis pelayanan Posko relawan kebencanaan	 	
3	1. pelayanan publik yang terus ditingkatkan	Sudah Diresmikan ruangan Diorama 14 November 2024	Untuk mendukung sosialisasi, kie, pelatihan dan mitigasi dalam mendukung kegiatan kebencanaan		

			Melakukan sosialisasi SPAB di SDN Kedungringin IV , Beji 26 November 2024 Relawan, TRC dan staf bidang RR melakukan assesment dan penyaluran logistik terhadap rumah kebakaran Penyaluran air bersih diwilayah Lumbang, Paserpan, Winongan, Lekok	  	
--	--	--	---	--	--

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 4 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 unsur Persyaratan Pelayanan (U1), unsur Waktu Penyelesaian (U3), unsur Perilaku Pelaksana (U7)
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9), unsur Biaya / Tarif (U5), unsur Kompetensi Pelaksana (U6).

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

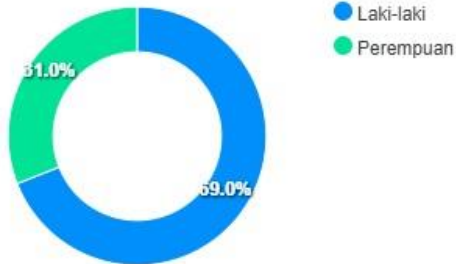
1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

Pasuruan, 5 Desember 2024
KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KABUPATEN PASURUAN

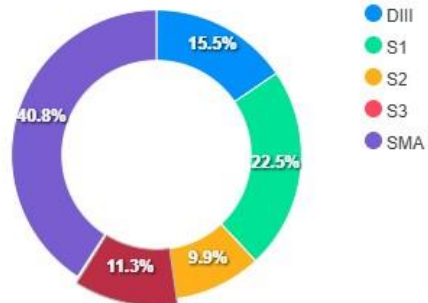
SUGENG HARIYADI, SE.,MM.
Pembina Tingkat I
NIP. 19671214 198901 1 002

Diagram

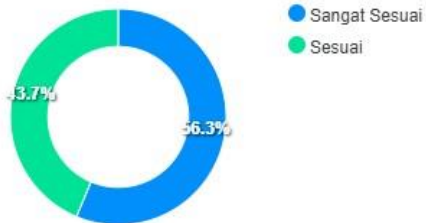
Jenis kelamin responden



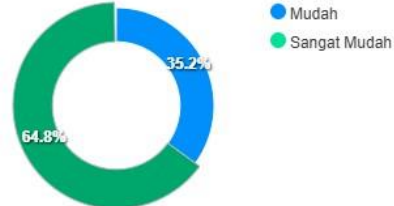
Pendidikan Terakhir Responden



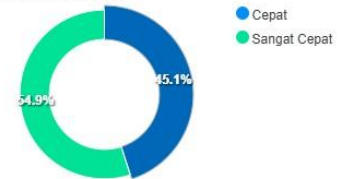
Respon Unsur 1



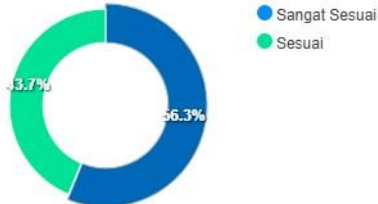
Respon Unsur 2



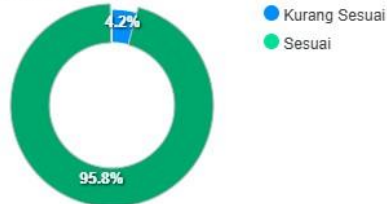
Respon Unsur 3



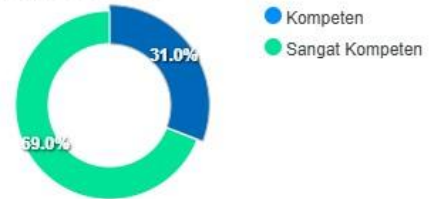
Respon Unsur 4



Respon Unsur 5



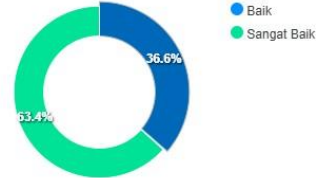
Respon Unsur 6



Respon Unsur 7



Respon Unsur 8



Respon Unsur 9





PEMERINTAH KABUPATEN PASURUAN
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Jl. Raya Bendungan Kecamatan Kraton Kabupaten Pasuruan. 67151,
Laman: bpbd pasuruankab.go.id, Pos-el : bpbd@pasuruankab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/011/424.201/2024

TENTANG

TIM PELAKSANA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ELEKTRONIK
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN PASURUAN

KEPALA PELAKSANA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA KABUPATEN
PASURUAN,

- Menimbang** : Bahwa dalam rangka efektivitas pelaksanaan dan legalitas tim pelaksana monitoring dan evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Pasuruan, maka perlu menetapkan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik Kabupaten Pasuruan Tahun 2024 dengan Keputusan Badan Penanggulangan Bencana Daerah
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Djawa Timur sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965;
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019;
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019;
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan Nomor 8 Tahun 2021.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Elektronik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU bertugas melaksanakan SKM Elektronik dan melaporkan pelaksanaan SKM Elektronik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Pasuruan.
- KETIGA** : Pelaksanaan pelaporan SKM Elektronik sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA dilaksanakan setiap tribulan dan dilaporkan kepada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan setiap akhir tribulan.
- KEEMPAT** : Membebaskan biaya yang dikeluarkan sebagai akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan Tahun 2024;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pasuruan
pada tanggal, 16 April 2024

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH
KABUPATEN PASURUAN,



SUGENG HARIYADI, SE, MM.
Pembina Tingkat I / IVb
NIP: 19671214 198901 1 002

TEMBUSAN :

Badan Perencanaan Pembangunan,
Penelitian, dan Pengembangan
Daerah Kabupaten Pasuruan;
Inspektur Kabupaten Pasuruan;
Bagian Hukum Sekretariat Kabupaten
Pasuruan;

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA
PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH
KABUPATEN PASURUAN
NOMOR : 060/ /424.201/2024
TANGGAL : 16 APRIL 2024

SUSUNAN TIM PELAKSANA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ELEKTRONIK
PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN PASURUAN
TAHUN 2024

NO	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN JABATAN / INSTANSI
I	Pengarah	SUGENG HARIYADI, SE, MM.
II	Ketua	TRI HADI SULANDJARI, A.Md., SE., MM
III	Anggota	1. DIMAZ KRIS ASMORO, ST., MM
IV		2. SALAMAH SANDI, S.AP
		3. SUFYAN MUJIANTO

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN
BENCANA DAERAH KABUPATEN
PASURUAN,



SUGENG HARIYADI, SE, MM.
Pembina Tingkat I / IVb
NIP: 19671214 198901 1 002