



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT**

**Badan Penanggulangan
Bencana Daerah
Kab Pasuruan**

Triwulan III

**TAHUN
2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan III tahun 2023 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 Oktober 2023

Penyusun

DAFTAR ISI

KATAPENGANTAR

.....

i

DAFTAR ISI

.....

ii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.3 Latar Belakang

1.2.4 Tujuan

1.3.4 Sasaran

1.4.4 Metode

BAB II HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1.6 Gambaran Umum Survei.....

2.2.6 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....

2.2.1.6 Jenis Layanan.....

2.2.2.6 Data Responden.....

2.2.3.7 Analisis Karakteristik Pelayanan Publik.....

2.2.4.12 Indeks Kepuasan Masyarakat.....

2.2.5.13 Rencana Aksi.....

2.2.6 Tindak Lanjut Perbaikan Nilai Unsur Triwulan Sebelumnya.....

2.2.7 Kendala Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....

BAB III KESIMPULAN

Penutup

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.

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 tolak ukur kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

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

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. 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 Badan Penanggulangan Bencana Daerah dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai Badan Penanggulangan Bencana Daerah

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap triwulan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kab Pasuruan 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 Kab Pasuruan

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan 3 tahun 2023 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

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 (SKPDB)
5. Pemenuhan Kebutuhan dasar Korban bencana
6. Pencairan, pertolongan dan Evakuasi Korban Bencana
7. Respon Cepat darurat Bencana
8. Respon Cepat kejadian luar biasa penyakit/Wadah Zoonosis prioritas
9. Data dan Informasi

10. Sosialisasi

11. Konsultasi

12. Penanganan Pengaduan

2.2.2. Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan sebanyak 160 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	104	153
		Perempuan	56	2.8
2	Pendidikan	SD	6	2,6
		SLTP	10	1,6
		SLTA	99	161,6
		DIII	9	1,8
		SI	31	516
		S2	4	4,00
		S3	1	16,0

2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah 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 160 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 56,9% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak 41,9% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sesuai dengan jenis layanan,

sebanyak 56,9% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik kurang sesuai dengan jenis layanan dan sebanyak 0,1% responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik tidak sesuai dengan jenis layanan.

Tabel 1

**Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Persyaratan Triwulan 3 Tahun 2023**

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	2	0%
3	Sesuai	91	56,9%
4	Sangat Sesuai	67	41,9%

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, didapatkan bahwa responden yang menilai prosedur sangat mudah sebanyak 40,0%, responden menilai mudah sebanyak 55,6%, responden menilai kurang mudah sebanyak 1% dan responden menilai tidak mudah sebanyak 0,7%.

Tabel 2

**Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Triwulan 3 Tahun 2023**

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	3	0,5%
2	Kurang mudah	5	1%
3	Mudah	89	55,6%
4	Sangat mudah	64	40,0%

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 Berdasarkan hasil survei primer, didapatkan bahwa responden yang menilai jangka waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 35,6%, responden menilai cepat sebanyak 60%, responden menilai kurang cepat sebanyak 4,4% dan responden menilai tidak cepat sebanyak 0%

Tabel 3
Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Waktu Triwulan 3 Tahun 2023

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0%
2	Kurang Cepat	7	4,4%
3	Cepat	96	60,0%
4	Sangat Cepat	57	35,6%

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Berdasarkan hasil survei produk spesifikasi pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah, didapatkan hasil bahwa sebanyak 87,12% responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sangat sesuai, sebanyak 36,9% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan sesuai, sebanyak 60,6% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan kurang sesuai, dan sebanyak 0,3% responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan tidak sesuai.

Tabel 4
Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan Triwulan 3 Tahun 2023

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0%
2	Kurang Sesuai	4	0,7%
3	Sesuai	97	60,6%
4	Sangat Sesuai	59	36,9%

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 84,4% responden yang merupakan pemohon menjawab biaya pelayanan sesuai, sebanyak 8,8% responden menjawab biaya pelayanan kurang sesuai, sebanyak 6,9% responden menjawab biaya pelayanan kadang sesuai, dan sebanyak 0% responden yang menjawab biaya pelayanan tidak sesuai.

Tabel 5

**Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Biaya/Tarif Triwulan 3 Tahun 2023**

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kadang sesuai	11	6,9%
3	Kurang sesuai	14	8,8%
4	Sesuai	135	84,4%

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 60,6% responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana sangat kompeten, sebanyak 49,4% responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten, sebanyak 0 % responden menjawab kompetensi pelaksana kurang kompeten, dan sebanyak 0 % responden yang menjawab kompetensi pelaksana tidak kompeten.

Tabel 6

**Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana Triwulan 3 Tahun 2023**

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0%
3	Kompeten	79	49,4%
4	Sangat Kompeten	81	60,6%

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 53,1% responden menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah, sebanyak 46,3% 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 7

**Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Perilaku Pelaksana Triwulan 3 Tahun 2023**

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	0	0%
3	Sopan dan ramah	74	46,3%
4	Sangat sopan dan ramah	85	58,1%

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana Badan Penanggulangan Bencana Daerah yang sudah ada dinilai sangat baik oleh 45,6% responden, dinilai baik oleh 46,9% responden, dinilai cukup oleh 7,5% responden dan dinilai buruk oleh 0% responden.

Tabel 8

**Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Sarana dan Prasarana Triwulan III Tahun 2023**

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	12	7,5%
3	Baik	75	46,9%
4	Sangat Baik	73	45,6%

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan baik oleh 80,0% responden, sebanyak 0 % responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, sebanyak

20% responden menilai ada tetapi tidak berfungsi dan sebanyak 0% responden menilai tidak ada.

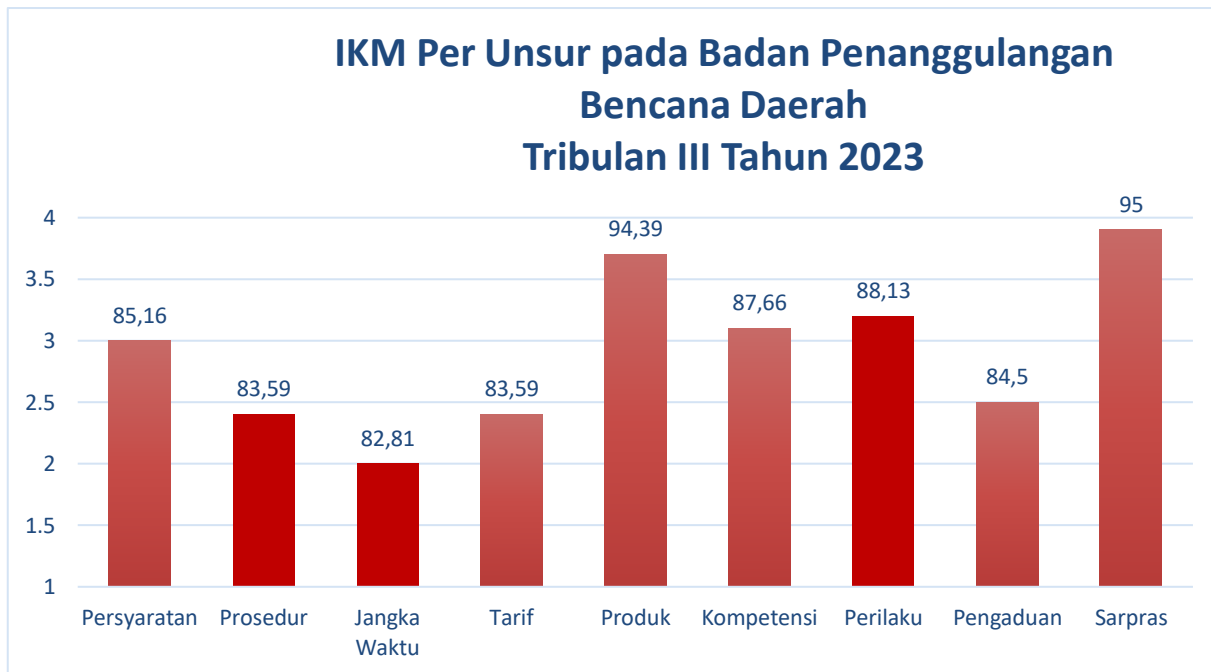
Tabel 9
Persentase Pendapat Responden Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Triwulan III Tahun 2023

No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0%
2	Ada tapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi tapi kurang baik	32	20,0%
4	Dikelola dengan baik	128	80,0%

2.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	85,16
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	83,59
3.	Waktu Penyelesaian	82,81
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,59
5.	Biaya / Tarif	94,38
6.	Kompetensi Pelaksana	87,66
7.	Perilaku Pelaksana	88,13
8.	Sarana dan Prasarana	84,53
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	87.12



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

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah dalam kategori kinerja pelayanan (**Baik**) dengan nilai sebesar 87,12 Untuk penilaian per unsur pelayanan, menurut responden unsur (U9) mendapatkan nilai persepsi paling tinggi yaitu 95 Sedangkan unsur . mendapat nilai persepsi rendah yaitu 82.81 (U3)
2. Nilai unsur (U9) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 95 Hal yang mendorong tingginya capaian unsur U9 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah antara lain perolehan Data dan Informasi
3. Nilai terendah pada unsur (U3), mendapat nilai persepsi rendah yaitu 82.81, Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur U3 menjadi rendah disebabkan oleh kurangnya Penyediaan Peralatan Perlindungan dan Kesiapsiagaan terhadap Bencana

2.2.5. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat, unsur pelayanan berikut memerlukan rencana aksi untuk perbaikan nilai unsur pelayanan antara lain :

No	Prioritas Unsur	Uraian Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	Th.....	
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kritik Pelatihan ini terlalu singkat Saran Mohon ada lanjutan dari pelatihan ini.				V		Pelayanan Bidang Kesekretariatan
2.	Waktu Penyelesaian	Tingkatkan performa tanggap darurat terutama penanganan pertama untuk dapur umum wilayah terdampak bencana terutama banjir				V		Pelayanan Bidang Kedaruratan dan Logistik
3.	Sarana dan Prasarana	Publikasi tentang pelaporan dan pelayanan tentang bencana alam lebih di maksimalkan, karena banyak masyarakat yang kurang mengetahui atau paham tentang bagaimana dan cara melaporkan jika terjadinya bencana alam				V		Pelayanan Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan

2.2.6. Tindak Lanjut Perbaikan Nilai Unsur Triwulan Sebelumnya

Tindak lanjut perbaikan unsur pelayanan dengan nilai rendah pada triwulan II meliputi :

No.	Unsur Terendah	Uraian Kegiatan Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan (dilengkapi dengan bukti dukung)	Tantangan/Hambatan
1.	Waktu Penyelesaian (U3)	Mengadakan rapat internal secara intens untuk mempertegas tugas dan fungsi BPBD	Meningkatkan pelayanan di bidang Pelayanan Kebencanaan yang di mulai dari Pra bencana , Kedaruratan dan Pasca Bencana dengan sarana Prasarana SDM, BMD dan Logistik yang berkualitas, dengan cara mengadakan rapat internal secara intens dan jangka waktu secara berkala.	 	Kurangnya SDM dan kurangnya Pendidikan Pelatihan secara Spesifik dan meluas
2.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U4)	Menambah Jenis layanan dengan memperlihatkan SPM kemendagri no 101 tahun 2018	Dengan memperhatikan Jenis layanan yang tertuang di kemendagri no 101 tahun 2018 tentang SPM Pelayanan Publik Penambahan jenis Pelayanan Publik yang belum terakomodir akan		Sarana dan Prasarana untuk menunjang pelayanan dari Gedung dan tempat

			kita tindaklanjuti di tahun 2024.		
--	--	--	-----------------------------------	--	--

BAB III
KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2023 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 87,12%
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (unsur terendah 3).
- Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

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

1. Pelayanan Bidang Kesekretariatan, Bidang Pencegahan Kesiapsiagaan dan Bidang Kedaruratan Logistik telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 7,85% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 94,97%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (RTL Kritik Pelatihan ini terlalu singkat Saran Mohon ada lanjutan dari pelatihan ini, Kurangnya dukungan anggaran)
 - (RTL Tingkatkan performa tanggap darurat terutama penanganan pertama untuk dapur umum wilayah terdampak bencana terutama banjir, Kurangnya sarana prasarana dan SDM)
 - (RTL Publikasi tentang pelaporan dan pelayanan tentang bencana alam lebih di maksimalkan, karena banyak masyarakat yang kurang mengetahui atau paham tentang bagaimana dan cara melaporkan jika terjadinya bencana alam, Kurangnya dukungan peralatan untuk mendukung IT)
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	Pelayan an Bidang Kesekret ariatan	Menambah SDM dan Anggaran	2024	Sekretaris	
2.	Pelayan an Bidang Kedarur atan dan Logistik	Menambah SDM dan Sarana prasarana serta penerbitan SK terkait	2024	Kepala Bidang Kedaruratan dan Logistik	Lebih meningkatka n koordinasi dengan OPD terkait

3.	Pelayan an Bidang Pencega han dan Kesiapsi agaan	Menambah Anggaran dan SDM	2024	Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan	Lebih meningkatka n koordinasi dengan OPD terkait
----	--	---------------------------------	------	---	---

Diharapkan kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bukan hanya untuk memenuhi kewajiban Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga untuk dapat menggali sumber-sumber informasi yang dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*) guna peningkatan kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

Pasuruan, 23 Oktober 2023
KEPALA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN PASURUAN

SUGENG HARIYADI, SE., MM
Pembina Tk. I
NIP. 196712141989011002

Daftar Lampiran :

1. Rekapitulasi bukti dukung laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan Tahun (Bagi perangkat daerah yang memiliki UPT/UOBF/UOBK)

No	Nama UPT/UOBF/UOBK	Link Laporan SKM (dalam bentuk bitly)
1		
2		
3		
dst		

2. Hasil download excel data responden dari aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id