



PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIBUNAN I

**TAHUN
2026**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan I tahun 2026 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 Kabupaten Pasuruan 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, April 2026

Penyusun

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan	2
1.3. Sasaran.....	3
1.4. Metode	3
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1. Gambaran Umum Survei	5
2.2. Hasil Survei kepuasan Masyarakat	5
2.2.1. Jenis Layanan.....	5
2.2.2. Data Responden	9
2.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	11
2.3. Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan	14
2.4. Tren Nilai SKM	15
2.5. Kendala Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan (3) Tahun 2025	16
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA	17
3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	17
3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	17
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	19
BAB IV KESIMPULAN	13
Daftar Lampiran :	14

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 mengamankan 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 Kabupaten Pasuruan.

Oleh karena itu maka Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan 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 Kabupaten Pasuruan. 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 Kabupaten Pasuruan dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai DIMAZ KRIS ASMORO, ST.,MM

4. Rencana Kerja

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

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan I tahun 2026 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan 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 Aktifitas Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana (SKPBD)
5. Layanan Pemenuhan Kebutuhan Dasar Korban Bencana.
6. Layanan Pencarian, Pertolongan Dan Evakuasi Korban Bencana.

7. Layanan Respon Cepat Korban Bencana.
8. Layanan Respon Cepat Kejadian Luar Biasa Penyakit/ Wabah 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 Kabupaten Pasuruan Kabupaten Pasuruan sebanyak 177 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 2.1. Data Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	106	59,9 %
		Perempuan	71	40,1 %
2	Pendidikan	SD	-	-%
		SLTP	-	-%
		SLTA	37	20,9 %
		DIII	16	9,0 %
		SI	94	53,1 %
		S2	14	7,9 %
		S3	16	9,0 %
3	Pekerjaan	ASN	132	74,6 %
		TNI	-	-
		POLRI	1	0,6 %
		Swasta	8	4,5 %
		Wirausaha	12	6,8 %

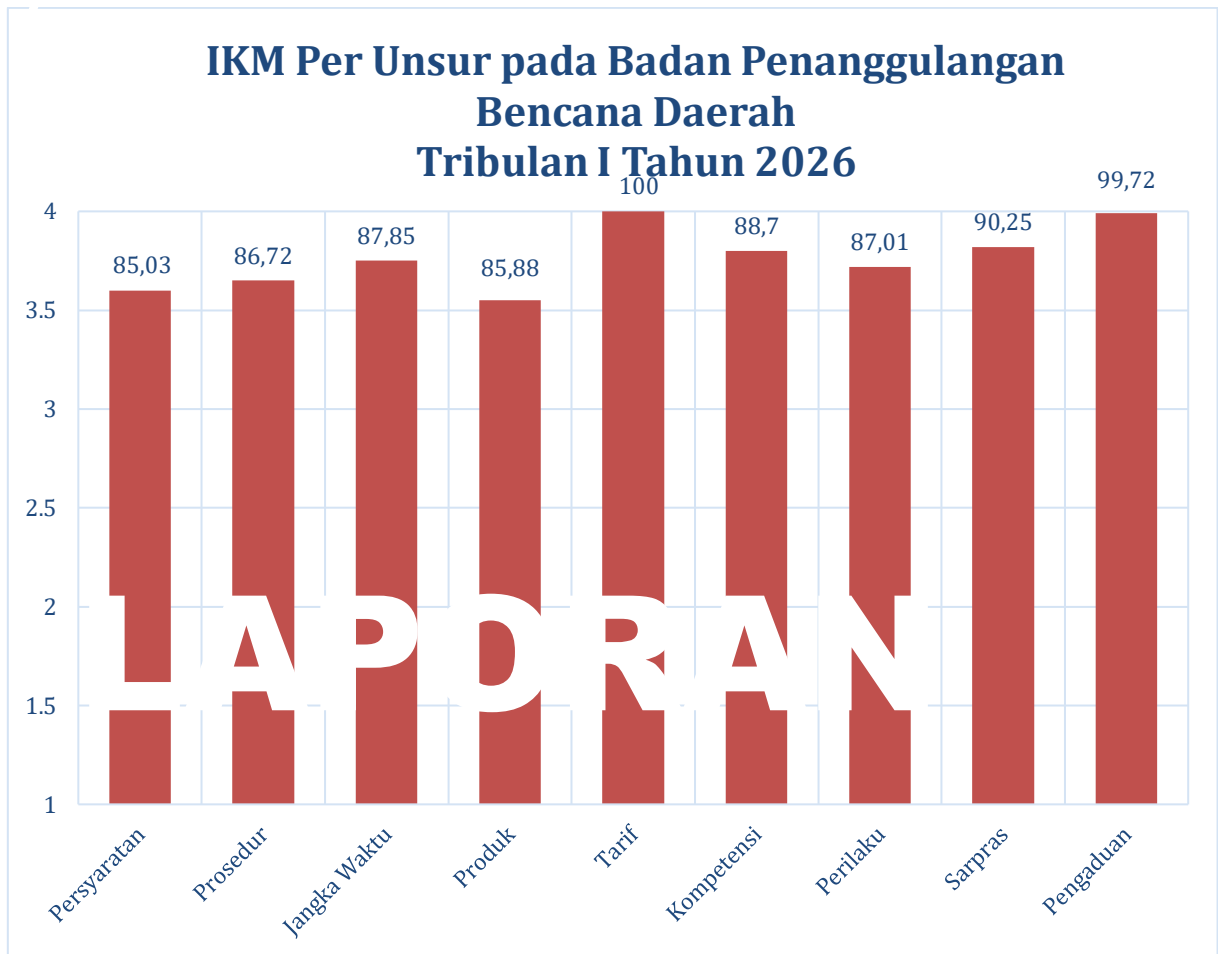
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
		Ibu Rumah Tangga	2	1,1 %
		Pelajar/Mahasiswa	10	5,6 %
		Petani/Nelayan	-	-
		Pekerja Lepas/Freelance	4	2,3 %
		Pensiunan	-	-
		Lainnya	8	4,5 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	-	
		Disabilitas	-	-
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	-	-
		Disabilitas Intelektual	-	-
		Disabilitas Mental	-	-
		Disabilitas Sensorik	-	-

Sumber: bukutamu.pasuruankab.go.id

2.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM Per Jenis Layanan
1.	Komunikasi, Informasi dan Edukasi Rawan Bencana.	40	86.88	91.88	91.25	88.13	100	96.25	91.88	93.75	100	93.24 A
2.	Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi.	18	86.11	88.89	95.83	87.5	100	93.06	91.67	93.06	100	92.81 A
3.	Penyediaan Peralatan Perlindungan dan Kesiapsiagaan Terhadap Bencana.	10	82.5	75	85	80	100	85	80	90	100	86.3 B
4.	Aktifitas Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana (SKPBD).	9	77.78	83.33	77.78	88.89	100	83.33	83.33	86.11	100	86.64 B
5.	Pemenuhan Kebutuhan Dasar Korban Bencana.	9	77.78	83.33	80.56	86.11	100	83.33	77.78	83.33	100	85.72 B
6.	Pencarian, Pertolongan Dan Evakuasi Korban Bencana.	10	90	95	90	90	100	95	90	97.5	100	94.07 A
7.	Respon Cepat Korban Bencana.	11	95.45	93.18	97.73	95.45	100	93.18	95.45	97.73	100	96.37 A
8.	Respon Cepat Kejadian Luar Biasa Penyakit/ Wabah Zoonosis Prioritas.	12	89.58	89.58	89.58	89.58	100	87.5	89.58	95.83	100	92.27

9.	Data Dan Informasi.	27	78.7	76.85	82.41	78.7	100	79.63	79.63	85.19	100	84.48 B
10.	Sosialisasi.	11	77.27	86.36	75	77.27	100	79.55	81.82	77.27	95.45	83.25 B
11.	Konsultasi.	9	83.33	77.78	88.89	80.56	100	83.33	86.11	83.33	100	86.95 B
12.	Penanganan Pengaduan.	11	95.45	95.45	90.91	90.91	100	93.18	88.64	93.18	100	94.1 A
Rerata IKM Per Unsur			85,03	86,72	87,85	85,88	100	88,7	87,01	90,25	99,72	
IKM Unit Layanan			90.04									
Mutu Unit Layanan / Kategori			A (Sangat Baik)									



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

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan dalam kategori kinerja pelayanan (**Sangat Baik**) dengan nilai sebesar **90,04**.
2. Nilai unsur Layanan Tarif (U5) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 100. Hal yang mendorong tingginya capaian unsur Layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan antara lain Biaya / Tarif.
3. Nilai terendah pada 3 unsur yaitu Persyaratan (U1), unsur Prosedur (U2), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4) mendapat nilai persepsi rendah yaitu 85.03 , 86.72 , 85.88 Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur Layanan menjadi rendah disebabkan oleh:
 - a. Unsur Persyaratan Pelayanan dikarenakan kurangnya pengetahuan pengguna pelayanan dalam mendapatkan pelayanan bahwa ada

- persyaratan teknis administrasi.
- b. Unsur Prosedur karena kurangnya pemahaman pengguna pelayanan akan pentingnya prosedur mendapatkan pelayanan serta beberapa responden tidak mengetahui bahwa ada persyaratan teknis dan administratif.
 - c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan karena masih minimnya sosialisasi kepada masyarakat.
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 prasarana sehingga kegiatan sosialisasi belum diadakansacara maksimal.
 - b. Selalu meng-update berita tentang kebencanaan (kanal informasi : Pos-el bpbd pasuruankab.go.id , instagram , wa).
 - c. Memperpanjang posko kebencanaan guna menghadapi bencana Hidrometeorologi Basah dan mendirikan Shelter penanggulangan bencana.

2.3 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

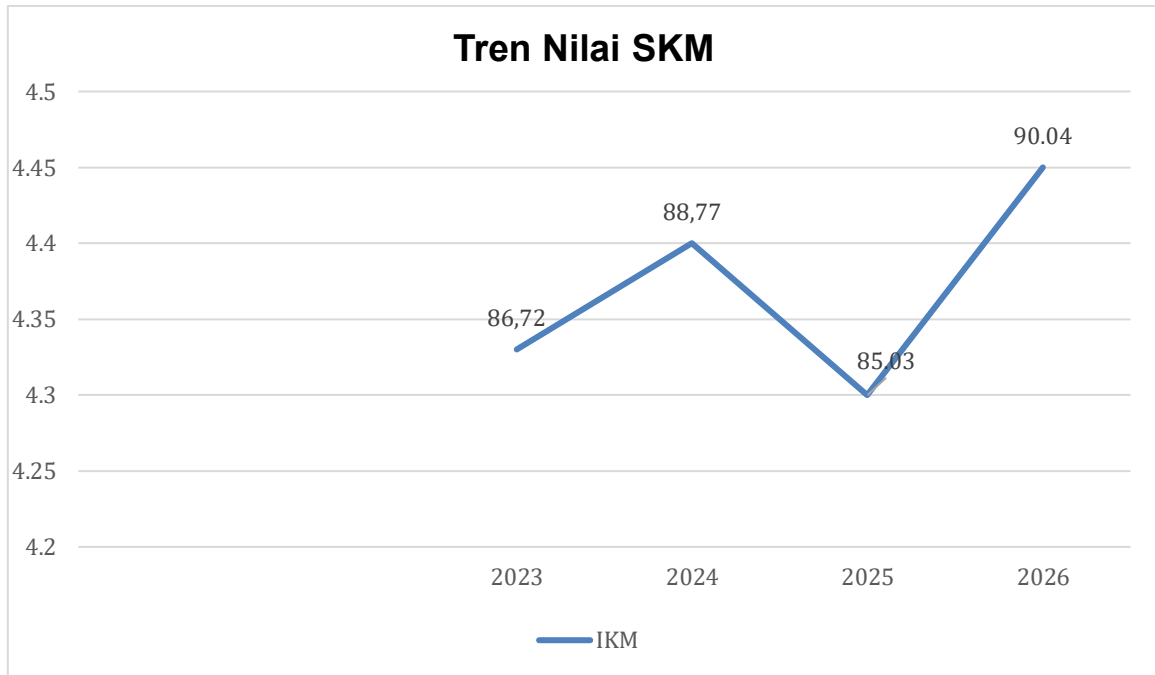
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.12. Rencana Aksi Perbaikan Triwulan I Tahun 2026.

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu					Th 2026	Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1	Unsur Persyaratan Pelayanan (U1),	Memberikan informasi kepada masyarakat tentang SOP pelayanan publik		v				v	Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bidang Kedaruratan dan Logistik , Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi
2.	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2),	Peningkatan SDM bagi penerima layanan		v				v	Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bidang Kedaruratan dan Logistik , Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi
3.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4).	Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi Bencana		v				v	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan,
		Sosialisasi pelayanan melalui media sosial dan elektronik		v				v	Sekretariat, Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat/Dinas/Badan/Kecamatan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan dapat dilihat melalui grafik berikut :



2.5 Kendala Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan 1 Tahun 2026

Berikut ini merupakan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada triwulan (1) tahun 2026 oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan.

BAB III
REALISASI TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA

3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan periode (4) tahun 2025 menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	89.71
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	88.97
3.	Waktu Penyelesaian	88.6
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88.97
5.	Biaya / Tarif	97.79
6.	Kompetensi Pelaksana	88.97
7.	Perilaku Pelaksana	89.34
8.	Sarana dan Prasarana	88.97
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99.63
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	91.13 A

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 Jangka Waktu (U3)	Penambahan SDM sesuai anjab dan SDM PB	v				Pelayanan Sekretariat, Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bidang Kedaruratan, Logistik , Rehabilitasi dan Rekontruksi
2.	Unsur Mekanisme dan Prosedur (U2)	Peningkatan SDM bagi penerima layanan	v				Pelayanan Bidang Sekretariat, Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Bidang Kedaruratan dan Logistik , Bidang Rehabilitasi dan Rekontruksi
3.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)	Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi Bencana	v				Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
		Sosialisasi pelayanan melalui media sosial dan elektronik	v				Sekretariat, Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan

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 Intens dalam perbaikan. Penambahan SDM sesuai anjab dan SDM PB	Sudah Dilakukan pada tribulan 1 tahun 2026	Penambahan jumlah personil Pusdalops dari 1 orang/ 1 sif menjadi 3 orang/ 1 sif , ada 3 sif jumlah menjadi 9 orang. Pelaksanaan pada tanggal 1 januari 2026		
2.	Peningkatan SDM bagi penerima layanan	Sudah Pelaksanaan triwulan 1 th 2026	Pembinaan internal oleh Kalaksa BPBD Kab. Pasuruan Pelaksanaan pada tanggal 3 Maret 2026		
3.	3.1. Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi Bencana	Sudah Pelaksanaan triwulan 1 th 2026	Penandatanganan MoU dengan Lembaga Pendidikan terkait Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi Bencana Pelaksanaan pada 15 Januari 2026		

		<p>Pada tanggal 4 Pebruari 2026</p>	<p>Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi Bencana guru-guru yayasan aisyah sekabupaten Pasuruan</p>		
	<p>3.2. Sosialisasi pelayanan melalui media sosial dan elektronik</p>	<p>Sudah Pelaksanaan triwulan 1 th 2026</p>	<p>Update berita setiap ada saat di Webside, IG, Facebook, WA group, dan kanal darurat 112 pada tanggal 26 Maret 2026</p> <p>Informasi Diniberbasis Digital Urusan Kebencanaan (Indibiduan) Per tanggal 27 Maret 2026</p>		

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 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 (Sangat Baik) dengan nilai IKM **90,04 A**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Persyaratan Pelayanan (U1), Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4).
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya / Tarif (U5), Unsur Sarana dan Prasarana (U8) , Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9). .

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, April 2026
KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KABUPATEN PASURUAN

\${ttd_pengirim}

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

Daftar Lampiran :

1. Hasil download excel data responden dari aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id
2. Dokumentasi tindak lanjut rencana aksi tribulan sebelumnya