

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2023



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA PONTIANAK

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 2

BAB I PENDAHULUAN 3

- 1 Latar Belakang 3
- 2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 4
- 3 Maksud dan Tujuan 4

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 5

- 1 Pelaksana SKM 5
- 2 Metode Pengumpulan Data 5
- 3 Lokasi Pengumpulan Data 6
- 4 Waktu Pelaksanaan SKM 6
- 5 Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8

- 1 Jumlah Responden SKM 8
- 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 10

- 1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
- 2 Rencana Tindak Lanjut 11
- 3 Tren Nilai SKM 11

BAB V KESIMPULAN 13

LAMPIRAN 14

- 1 Kuesioner 14
- 2 Hasil Pengolahan Data 15
- 3 Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM 16
- 4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 16

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

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 mengamanatkan 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.

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tersebut, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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.

2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan penanggulangan bencana yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung);

3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada saat di lokasi tempat terselenggaranya kegiatan pelatihan mitigasi bencana, yaitu di Aula Kantor Camat Pontianak Selatan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan langsung di tempat yang sama. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret 2023	8
2.	Pengumpulan Data	April-Mei 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2023	15

5. Penentuan Jumlah Responden

Responden yang dipilih adalah masyarakat Kota Pontianak yang mendapatkan Pelayanan Pencegahan dan Kesiapsiagaan terhadap Bencana (Pelatihan dan Mitigasi Bencana) kepada 25 peserta pelatihan yang dilakukan di Aula Kantor Camat Pontianak Selatan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 24 orang dan untuk survey kali ini responden yang digunakan adalah seluruh peserta yang mengikuti kegiatan Pelatihan dan Mitigasi Bencana tersebut.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 25 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	18	72%
		PEREMPUAN	7	28%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	5	20%
		SLTA	17	68%
		DIII	1	4%
		SI	2	8%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0
		TNI	0	0
		SWASTA	1	4%
		WIRAUSAHA	5	20%
		PELAJAR/MAHASISWA	4	16%
		LAINNYA	15	60%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	0	0
		LAYANAN B	25	100%
		LAINNYA	0	0

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

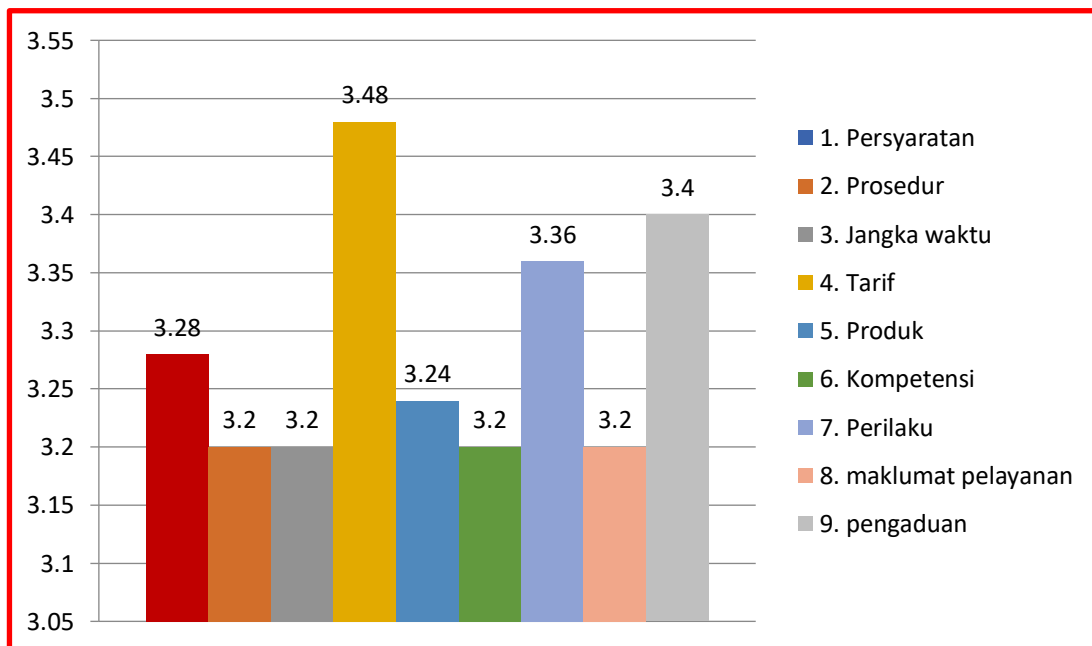
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,28	3,2	3,2	3,48	3,24	3,2	3,36	3,2	3,4
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	82,03 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM Per Unsur pada BPBD Kota Pontianak Tahun 2023



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah yaitu prosedur, jangka waktu, kompetensi dan maklumat pelayanan, yang mendapatkan nilai 3,2
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,48 dari unsur layanan, Pengaduan mendapatkan nilai 3,4 dan berikutnya Perilaku mendapatkan nilai yaitu 3,36.

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 :

- “Kecepatan layanan perlu ditingkatkan”.
- “Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan”.
- “Kerjasama dengan pihak lain dalam penanggulangan bencana perlu ditingkatkan”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu yang disediakan dalam pemberian pelatihan kesiapsiagaan bencana dirasa masih kurang dan sebaiknya pelatihan ini dapat diberikan kepada masyarakat yang lebih banyak.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

2. Rencana Tindak Lanjut

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.

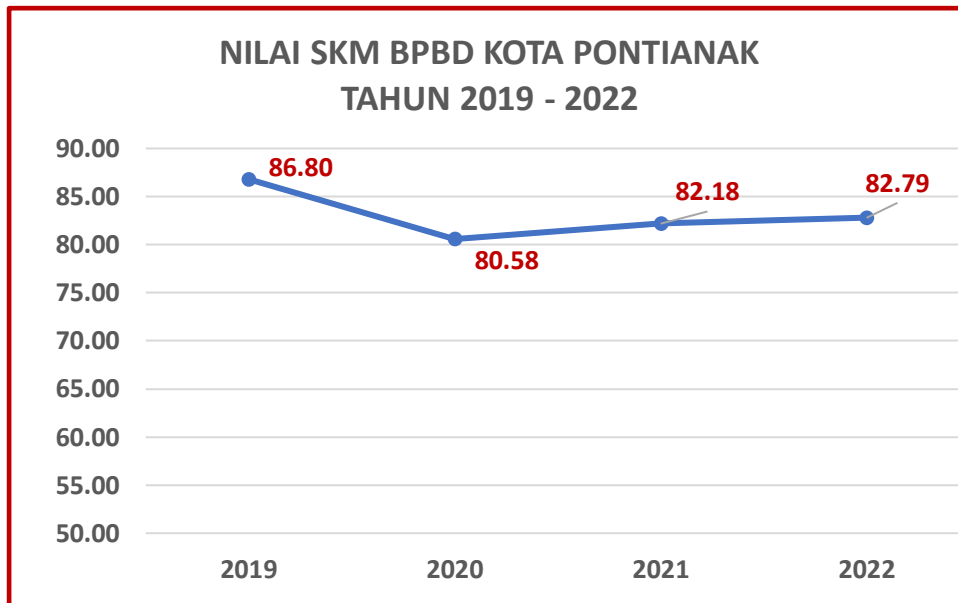
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab		
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Memberikan masukan kepada petugas piket kesiapsiagaan untuk dapat memantau tiap aduan masyarakat terkait kejadian bencana dan meresponnya secepat mungkin	√	√	√		Koordinator Lapangan
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan

kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan nilai indeks dari tahun 2019 ke tahun 2020. Namun dari tahun 2020 ke tahun 2021 terjadi kenaikan sebesar 1,6 dan terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak.

BAB V

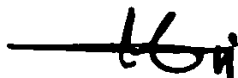
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,03.
- Unsur pelayanan yang termasuk empat unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan, waktu penyelesaian pelayanan, kompetensi serta maklumat pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan yaitu 3,48, pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,4, dan perilaku mendapatkan nilai 3,36.

Kota Pontianak, Juli 2023

Plt. Kepala Pelaksana BPBD Kota Pontianak



Yusnaldi, S.IP, M.Si
NIP. 19670708 199102 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BPBD KOTA PONTIANAK

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : □□ Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya :			

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

5												
6	UNIT PELAYANAN	: BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA PONTIANAK										
7	ALAMAT	: JL. LET.JEND. SUTOYO NO.71 PONTIANAK										
8	TLP / FAX	: 0561 - 747261, 0561 - 8102681										
9												
10		NILAI UNSUR PELAYANAN									Lokasi	
11	NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
12	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)		
13	1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	WILAYAH KOTA PONTIANAK	
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
17	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	8	2	2	2	4	2	3	3	3	3		
21	9	3	2	2	3	3	3	3	3	3		
22	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	11	4	4	3	4	3	3	3	3	4		
24	12	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
25	13	4	3	3	4	4	3	4	3	4		
26	14	3	3	3	4	4	3	4	3	4		
27	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
28	16	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
31	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
33	21	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
34	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
35	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
36	24	3	3	4	3	2	2	3	3	4		
37	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
38												
39	Nilai / Unsur	82	80	80	87	81	80	84	80	85		
40	NRR / Unsur	3,28	3,20	3,20	3,48	3,24	3,20	3,36	3,20	3,40		
41	NRR tertimbang / Unsur	0,3641	0,3552	0,3552	0,38628	0,3596	0,3552	0,373	0,3552	0,3774	3,28116	
42	IKM Unit Pelayanan										82,03	
43												
44												
45	Keterangan:											
46	U1 s/d U9	= Unsur-Unsur pelayanan										
47	NRR	= Nilai rata-rata										
48	IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat										
49	*)	= Jumlah NRR IKM Tertimbang										
50	**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25										
51	NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi										
52		Jumlah kuesioner yang terisi										
53	NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111										
54												
55												

No.	Unsur Pelayanan
U1	1. Persyaratan Pelayanan
U2	2. Prosedur Pelayanan
U3	3. Kecepatan Pelayanan
U4	4. Kualitas Pelayanan
U5	5. Kesesuaian Jenis Pelayanan
U6	6. Kemampuan Petugas Pelayanan
U7	7. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan
U8	8. Maklumat Pelayanan
U9	9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



Peserta pelatihan mitigasi bencana sebagai responden SKM.

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2022**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA PONTIANAK
2022**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan 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. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka BPBD Kota Pontianak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BPBD Kota Pontianak periode 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester 2 Tahun 2022

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,30	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,32	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,23	Baik
4	Biaya/Tarif	3,49	Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,23	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,39	Sangat baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,21	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,43	Sangat baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM



Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kecepatan Pelayanan	Pelaksanaan kegiatan yang tepat waktu (<i>on time</i>)		√			Seksi Pencegahan dan Kesiapsiagaan
2	Kesesuaian Jenis Pelayanan	Meningkatkan kualitas pelatihan baik dari segi pelaksanaan, materi maupun narasumber/instruktur.		√			Seksi Pencegahan dan Kesiapsiagaan
3	Kualitas Sarana Prasarana	Meningkatkan kualitas maupun kuantitas sarana dan prasarana dalam penanggulangan bencana sebagai alat penunjang pelatihan mitigasi bencana.		√			Seksi Pencegahan dan Kesiapsiagaan

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mensosialisasikan prosedur pelayanan kepada pengguna	- Pembuatan dan publikasi informasi terkait prosedur pelayanan melalui: Website: www.bpbd.pontianak.go.id		Tidak semua masyarakat dapat mengakses/menggunakan an internet.

				
2	Melaksanakan kegiatan piket dan patroli	Kegiatan piket dan patroli dilakukan agar bisa merespon sesegera mungkin laporan dari masyarakat terkait kejadian bencana.	 <p data-bbox="868 1352 1173 1424">Kegiatan piket posko kesiapsiagaan</p>  <p data-bbox="884 1939 1158 2045">Kegiatan patroli ke wilayah rawan bencana</p>	

3	Meningkatkan kompetensi seluruh ASN dan Relawan Penanggulangan Bencana	Untuk meningkatkan kemampuan ASN dan Relawan dalam penanggulangan bencana, pelatihan rutin dilaksanakan setiap tahun, juga mengikutkan ASN pada pelatihan yang diadakan BNPB dan BPBD Prov.Kalbar	 <p data-bbox="884 645 1157 757">Kegiatan pelatihan penanggulangan karhutla</p>	Anggaran yang terbatas seringkali membuat tak semua ASN dan Relawan diikuti dalam peningkatan kompetensi
---	--	---	---	--

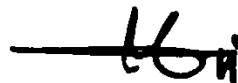
BAB IV KESIMPULAN

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

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

Pontianak, Juli 2023

**Plt. Kepala Pelaksana BPBD
Kota Pontianak**



Yusnaldi, S.IP, M.Si

NIP. 19670708 199102 1 001