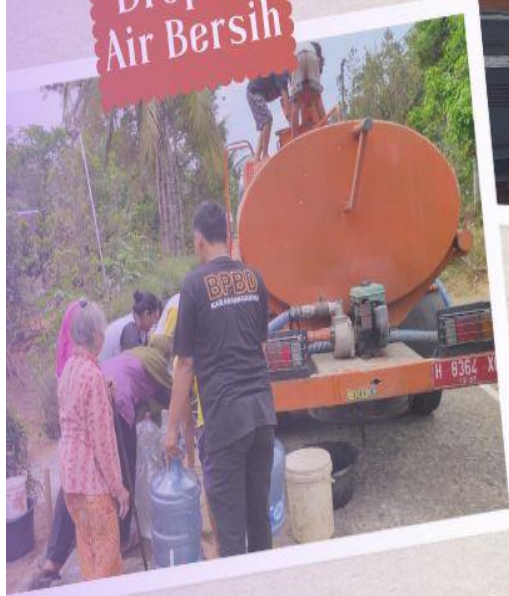


TINDAK LANJUT

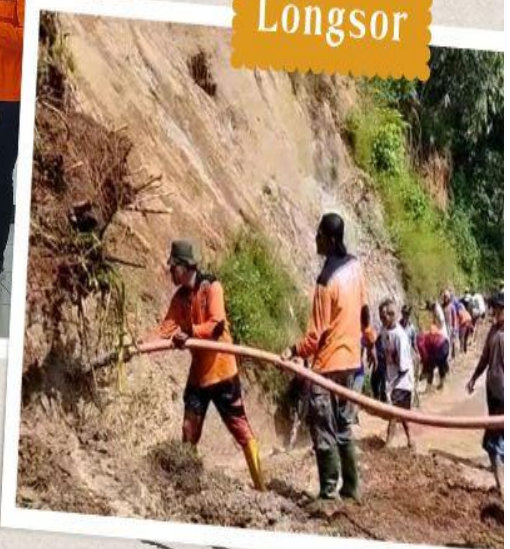
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2023

Dropping
Air Bersih



Petugas
Layanan

Evakuasi
Longsor



BPBD KARANGANYAR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya kami dapat menyelesaikan "Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar Tahun 2023 sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Laporan ini merupakan bagian dari perwujudan transparansi dan komitmen Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar dalam menjalankan kegiatan-kegiatan pelayanan kebencanaan.

Dalam penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu penyelesaian pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar terhadap 9 (Sembilan unsur pelayanan yang ada di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar. Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun setidaknya masyarakat dan berbagai pihak yang berkepentingan dapat memperoleh gambaran tentang proses percepatan jenis layanan publik yang ada.

Berkat dukungan dan kerja keras dari seluruh jajaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar maka pelayanan publik yang ada dapat terlaksana dengan baik. Semoga pada periode berikutnya layanan publik yang ada dapat terlaksana dengan lebih baik dan tepat sasaran sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada semua pihak atas bantuan dan kerjasamanya sehingga laporan ini dapat disusun dan diterbitkan.

Karanganyar, 6 Desember 2024

KEPALA PELAKSANA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA
DAERAH KABUPATEN KARANGANYAR



HENDRO PRAYITNO, SH, MM
PEMBINA TK.I
NIP. 19760531 199503 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

I. LATAR BELAKANG

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran paradigma pelayanan publik telah berubah yaitu keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektifitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif berbasis kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan masyarakat dan dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program dan kegiatan yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan evaluasi dengan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat.

II. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor: 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

3. Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

III. PEMBAHASAN HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Dari seluruh unsur pelayanan yang dinilai diperoleh bahwa nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif yang memperoleh nilai maksimal 3.841 karena memang pelayanan yang diberikan tanpa dipungut biaya alias gratis, sedangkan unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah adalah Persyaratan yaitu dengan nilai 3.245.

Rekapitulasi nilai SKM dan kategori mutu pelayanan disajikan pada Tabel berikut :

**Tabel. SKM Pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Karanganyar Tahun 2023**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM per unsur
U1	Persyaratan	3.270
U2	Prosedur	3.325
U3	Waktu penyelesaian pelayanan	3.267
U4	Biaya/tarif	3.841
U5	Produk pelayanan	3.264
U6	Komptensi pelaksana	3.344
U7	Perilaku pelaksana	3.334
U8	Sarana dan prasarana	3.245
U9	Penanganan pengaduan, saran,	3.837
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM Konversi Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan		85,25 B (Baik)

IV. TINDAK LANJUT

Adapun unsur pelayanan yang bernilai dua terendah dari 9 unsur pelayanan yang perlu mendapat perhatian dan ditindaklanjuti adalah :

1. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.245
2. Produk Layanan dengan nilai 3.264
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai 3.267

Rencana tindak Lanjut dari kedua unsur yang bernilai terendah tersebut dalam rangka meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar dilakukan upaya sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana dengan nilai 3.245
 - a. Pengalokasian anggaran untuk pengadaan peralatan kebencanaan
 - b. Perawatan peralatan kebencanaan
2. Produk Layanan dengan nilai 3.264
 - a. Membuat Regulasi/ Peraturan, SOP/ revisi SOP
3. Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai 3.267
 - a. Mengurangi alur proses verifikasi berkas permohonan
 - b. Menambah jumlah SDM dalam proses pengolahan data
 - c. Pengelolaan dan pemanfaatan sistem informasi kebencanaan, Kerja sama antar lembaga dan kemitraan

Sebagai wujud penyelesaian dari Rencana tindak Lanjut diatas, maka sejak Januari 2024 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar melaksanakan rekomendasi rencana tindak lanjut yaitu :

- a) Mengalokasikan anggaran untuk pengadaan peralatan kebencanaan
- b) Mengalokasikan anggaran untuk perawatan alat kebencanaan
- c) Revisi Standart Operasional Prosedur
- d) Menambah jumlah SDM/ operator dalam proses pengolahan data maupun pelayanan yang bekerja dilapangan.
- e) Mengurangi alur proses verifikasi berkas permohonan

BAB II

PENUTUP

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Tindak lanjut yang telah dirumuskan berkaitan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada tahun 2023 sudah dilaksanakan oleh penanggung jawab dan pelaksana pelayanan publik yaitu Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar sehingga pengguna layanan merasa puas dan apresiasi yang tinggi terhadap pelayanan publik yang diberikan. Hal ini dapat terlihat dari semakin cepatnya waktu penyelesaian pelayanan yang dipantau dalam waktu 1(satu) bulan sejak diwujudkannya rekomendasi rencana tindak lanjut pada Bulan Januari 2024.

2. SARAN

Berdasarkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 pada setiap unsur pelayanan, memperoleh kinerja pelayanan BAIK (B). Namun demikian Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karanganyar disarankan perlu diadakan survei secara periodik 4 (empat) kali setahun atau setiap 3 (tiga) bulan sekali untuk dapat mengevaluasi kinerja pelayanan menjadi lebih baik.