



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA

Jln. Beringin No. 01 Telp/Fax. (0742) 7351163 Kode Pos 36513 Kuala Tungkal
Web : <http://bpbd.tanjabbarkab.go.id> email : bpbd@tanjabbarkab.go.id

Kuala Tungkal, 1 Desember 2024

Nomor : 800.1.11/ 343 /BPBD/2024
Lampiran : 1 (Satu) Lembar
Perihal : **Balasan Permintaan Laporan
Hasil Tindak Lanjut SKM
Tahun 2023**

Kepada
Bupati Tanjung Jabung Barat
u.p.Bagian Organisasi Setda Kab. Tanjab
Barat
di –
Kuala Tungkal

Memenuhi maksud surat nomor 000.8.3.4/10/BUPATI.XI/2024,Tanggal 21
November 2024, perihal **Permintaan Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2023**

Bersama ini kami sampaikan atas perihal yang dimaksud pada Badan
Penanggulangan Bencana Kabupaten Tanjung Jabung Barat sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya di ucapkan terima kasih.

Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana
Kabupaten Tanjung Jabung Barat



Drs. ZULFIKRI, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19660528 199103 1 003

Tembusan : di sampaikan Kepada Yth :

1. Bapak Bupati Tanjung Jabung Barat (sebagai laporan)
2. Arsip

LAPORAN

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Tahun 2023



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat

2024

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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 **Badan Penanggulangan Bencana Daerah** Kabupaten Tanjung Jabung Barat 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 **Badan Penanggulangan Bencana Daerah** periode Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,32(83,06)	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,52(87,90)	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,42(85,48)	Baik
4	Biaya/Tarif	3,87(96,77)	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,35(83,87)	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,45(86,29)	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,45(86,29)	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,32(83,06)	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,97(99,19)	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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Sarana dan Prasaran	1. Menyediakan Penyediaan Sarana Prasarana Kesiapsiagaan Terhadap Bencana 2. Penambahan Sarana dan Prasarana Peralatan Yang Dapat Menunjang Kebutuhan Masyarakat	V	V	V	V	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kab. Tanjung Jabung Barat
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	1. Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Ketentuan Yang Telah Di Tetapkan 2. Monitoring dan Evaluasi terhadap Prosedur Layanan	V	V	V	V	Bidang Bencana dan Sekretariat BPBD Kab. Tanjung Jabung Barat

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	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sarana dan Prasaran	Sudah	1. Menyediakan Penyediaan Sarana Prasarana Kesiapsiagaan Terhadap Bencana 2. Penambahan Sarana dan Prasarana Peralatan Yang Dapat Menunjang Kebutuhan Masyarakat		Pengajuan Proposal Ke BNPB-RI Melalui BPBD Provinsi Jambi
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sudah	1. Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Ketentuan		

			Yang Telah Di Tetapkan 2. Monitoring dan Evaluasi terhadap Prosedur Layanan		
--	--	--	---	--	--

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,11. Sehingga demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat menunjukkan fluktuasi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2020 hingga 2023 semester IV
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana Pelayanan, Produk Layanan, dan Persyaratan Layanan
3. Sedangkan dua layanan tertinggi yaitu Biaya/Tarif Layanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,87 dari unsur layanan, dan pengaduan layanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,97.

Kuala Tungkal, Desember 2024

Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana
Kabupaten Tanjung Jabung Barat



Drs. ZULFIKRI, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19660528 199103 1 003