BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

BerAKHLAK

Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

RENCANA TIDAK LANGSUNG SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 JANUARI - JUNI TAHUN 2024 BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

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

BerAKHLAK bangga melayani bangsa

Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

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.

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Kepala Pelaksana

SETIANTO NUGROHO AJI,SH.,M.Si
Pembina Utama Muda / IV.c

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	Kesesuaian Persyaratan	3.694	**A**
2	Prosedur Pelayanan	3.592	**A**
3	Kecepatan Pelayanan	3.633	**A**
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.980	**A**
5	Kesesuaian Pelayanan	3.653	**A**
6	Kompetensi Petugas	3.653	**A**
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.673	**A**
8	Penanganan Pengaduan	3.980	**A**
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.653	**A**

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. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.61. Selanjutnya Kecepatan Pelayanan dan Kompetensi Petugas yang mendapatkan nilai sama yaiut 3.65 adalah nilai terendah kedua dan ketiga. 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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	**Kecepatan Pelayanan**	Penguatan Kapasitas Kawasan Bencana					Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
		Permohonan Bantuan Personil	√	√			Bidang Kedaruratan dan Logistik
		Distribusi Logistik	√	√			Bidang Kedaruratan dan Logistik
2	**Prosedur Pelayanan**	Evakuasi Kondisi Membahayakan Nyawa Manusia	√	√			Bidang Kedaruratan dan Logistik
		Kebakaran Hutan dan Lahan (Karhutla)	√	√			Bidang Kedaruratan dan Logistik
		Pelayanan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan	√	√			Sekretariat
3	**Kompetensi Petugas**	Pelatihan Kegiatan dan Mitigasi Bencana Masyarakat Peduli Api (MPA)					Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan
		Kegiatan Penanganan Pasca Bencana					Bidang Rehabil itasi dan Rekontr uksi

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	Prosedur Pelayanan	Sudah	Terhambatnya Komunikasi dan Informasi Kejadian Bencana.	Ada	Transportasi Menuju ke Lokasi Bencana.
2	Kecepatan Pelayanan	Sudah	Jarak Tempuh ke Tempat Kejadian Bencana Memerlukan Waktu Yang Lama dan Menuju ke Lokasi Bencana.	Ada	Jalanan Menuju ke Lokasi Bencana banyak yang mengalami kerusakan dan sebagian kebanyakan melalui perjalanan hutan.
3	Kompetensi Petugas	Sudah	Kurangnya Personil Dalam Melakukan Penanganan Pelayanan Terhadap Bencana.	Ada	Teknis Petugas Masih Perlu Melakukan Pelatihan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penanganan Bencana.

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 20,40% (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:

- Prosedur Pelayanan, dan Terhambatnya Komunikasi dan Informasi Kejadian Bencana dan Transportasi Menuju ke Lokasi Bencana.
- Kecepatan Pelayanan, dan Jarak Tempuh ke Tempat Kejadian Bencana Memerlukan Waktu Yang Lama dan Menuju ke Lokasi Bencana dan Jalanan Menuju ke Lokasi Bencana banyak yang mengalami kerusakan dan sebagian kebanyakan melalui perjalanan hutan.
- Kompetensi Petugas, dan Kurangnya Personil Dalam Melakukan Penanganan Pelayanan Terhadap Bencana dan Teknis Petugas Masih Perlu Melakukan Pelatihan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penanganan Bencana.

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	Prosedur Pelayanan	Menjaga agar Tetap Ringkas, Menjaga Transparansi , Terlibat/Terjun Langsung dengan Responden, Desain Pertanyaan Survei	3 Bulan	Bidang Kedaruratan dan Logistik	TNI, Polri, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Dinas Pemadan Kebakaran dan Penyelamatan .
		Menjaga agar Tetap Ringkas	3 Bulan	Sekretariat	BKPSDM, BPKAD
2	Kecepatan Pelayanan	Menjaga agar Tetap Ringkas, Menjaga Transparansi , Terlibat/Terjun Langsung dengan Responden, Desain Pertanyaan Survei	3 Bulan	Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan	TNI, Polri, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Dinas Pemadan Kebakaran dan Penyelamatan
		Menjaga agar Tetap Ringkas, Menjaga Transparansi , Terlibat/Terjun Langsung dengan Responden, Desain	3 Bulan	Bidang Kedaruratan Logistik	TNI, Polri, Dinas Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Dinas Pemadan Kebakaran dan Penyelamatan