

LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT

SKM

Semester II Tahun 2024

BPBD PROV. KALTIM

BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH



I. Pendahuluan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh [Nama Instansi]. Survei ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan, sehingga dapat menjadi dasar bagi upaya perbaikan yang berkesinambungan.

II. Hasil Survei

Hasil survei menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **73,6%** (**kategori Baik**). Meskipun hasilnya positif, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kategori **Sangat Baik**.

Hasil Per Aspek:

Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kategori
Kemudahan persyaratan pelayanan	58,3%	Perlu Ditingkatkan
Ketepatan prosedur layanan	65,6%	Cukup Baik
Kesesuaian waktu pelayanan	68,8%	Baik
Kesesuaian produk pelayanan (SOP)	69,8%	Baik
Kesesuaian kompetensi petugas	64,6%	Cukup Baik
Perilaku kesopanan dan keramahan petugas	64,6%	Cukup Baik
Kapasitas sarana dan prasarana	38,5%	Perlu Ditingkatkan
Respon terhadap pengaduan dan masukan	62,5%	Cukup Baik
Tarif/Biaya pelayanan	91,7%	Sangat Baik
Transparansi pelayanan	68,1%	Baik
Integritas petugas pelayanan	69,4%	Baik

III. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil survei, masalah utama yang ditemukan adalah:

1. **Kemudahan Persyaratan Pelayanan** (Nilai IKM: 58,3%)
 - Masih banyak masyarakat yang merasa persyaratan terlalu rumit.
 - Kurangnya akses ke informasi persyaratan secara jelas dan mudah.
 2. **Kapasitas Sarana dan Prasarana** (Nilai IKM: 38,5%)
 - Fasilitas pendukung pelayanan belum memadai.
 - Beberapa masyarakat merasa antrean terlalu panjang karena keterbatasan ruang tunggu.
 3. **Respon terhadap Pengaduan dan Masukan** (Nilai IKM: 62,5%)
 - Respon terhadap pengaduan belum cepat dan terstruktur.
 - Tidak ada sistem yang jelas untuk memantau status pengaduan.
-

IV. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil survei dan masalah yang diidentifikasi, berikut rencana tindak lanjut yang akan dilakukan:

1. **Kemudahan Persyaratan Pelayanan**
 - **Digitalisasi Layanan:** Membuat aplikasi atau website layanan untuk mempermudah akses dan pengumpulan dokumen.
 - **Sosialisasi:** Menyebarkan informasi persyaratan melalui media sosial, brosur, dan papan pengumuman di tempat pelayanan.
 - **Penyederhanaan Persyaratan:** Meninjau ulang dokumen yang diwajibkan agar lebih sederhana dan relevan.
 2. **Kapasitas Sarana dan Prasarana**
 - **Peningkatan Fasilitas:** Menambah ruang tunggu, kursi, dan fasilitas seperti pendingin udara atau dispenser air.
 - **Pengaturan Antrean Elektronik:** Menggunakan sistem antrean elektronik untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.
 - **Perawatan Berkala:** Memastikan sarana dan prasarana selalu dalam kondisi baik dengan perawatan rutin.
 3. **Respon terhadap Pengaduan dan Masukan**
 - **Pengembangan Sistem Pengaduan Online:** Meluncurkan platform pengaduan berbasis web dan aplikasi dengan fitur pelacakan status pengaduan.
 - **Pelatihan Petugas:** Memberikan pelatihan kepada petugas tentang cara menangani pengaduan dengan cepat dan profesional.
 - **Waktu Respon Standar:** Menetapkan waktu maksimal untuk merespon pengaduan (misalnya, 1x24 jam untuk tanggapan awal).
-

V. Implementasi dan Evaluasi

1. Semua program tindak lanjut akan dilaksanakan secara bertahap mulai [bulan/tanggal pelaksanaan].

2. Evaluasi akan dilakukan setiap **[periode evaluasi, misalnya: 3 bulan sekali]** untuk mengukur efektivitas tindakan yang diambil.
 3. Hasil evaluasi akan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas.
-

VI. Kesimpulan

Upaya perbaikan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat akan difokuskan pada peningkatan kemudahan persyaratan pelayanan, kapasitas sarana dan prasarana, serta respon terhadap pengaduan dan masukan. Dengan pelaksanaan program tindak lanjut ini, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat meningkat secara signifikan pada survei berikutnya.

Disusun oleh:

Tim Media Center BPBD Kaltim

Tanggal: 9 Desember 2024