

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



Badan Penanggulangan Bencana Daerah
KABUPATEN KARANGASEM
SEMESTER II
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN.....	13
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. 1	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, 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.

1.2 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.

1.3 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 administrasi yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah.

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

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis web aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SUKSMA) 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 Kabupaten Karangasem 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link SUKSMA dan hasilnya diolah secara otomatis oleh aplikasi. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	01 Oktober 2025 - 31 Oktober 2025	30

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November-Desember 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 153 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	113	73.86%
		PEREMPUAN	40	26.14%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0.65%
		SLTP	2	1.31%
		SLTA	87	56.86%
		DIII	8	5.23%
		SI	43	28.10%
		S2	12	7.84%
3	PEKERJAAN	PNS	24	15.69%
		TNI	2	1.31%
		POLRI	2	1.31%
		SWASTA	39	25.49%
		WIRAUSAHA	2	1.31%
		LAINNYA	84	54.90%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN Badan Penanggulangan Bencana Daerah	153	100%

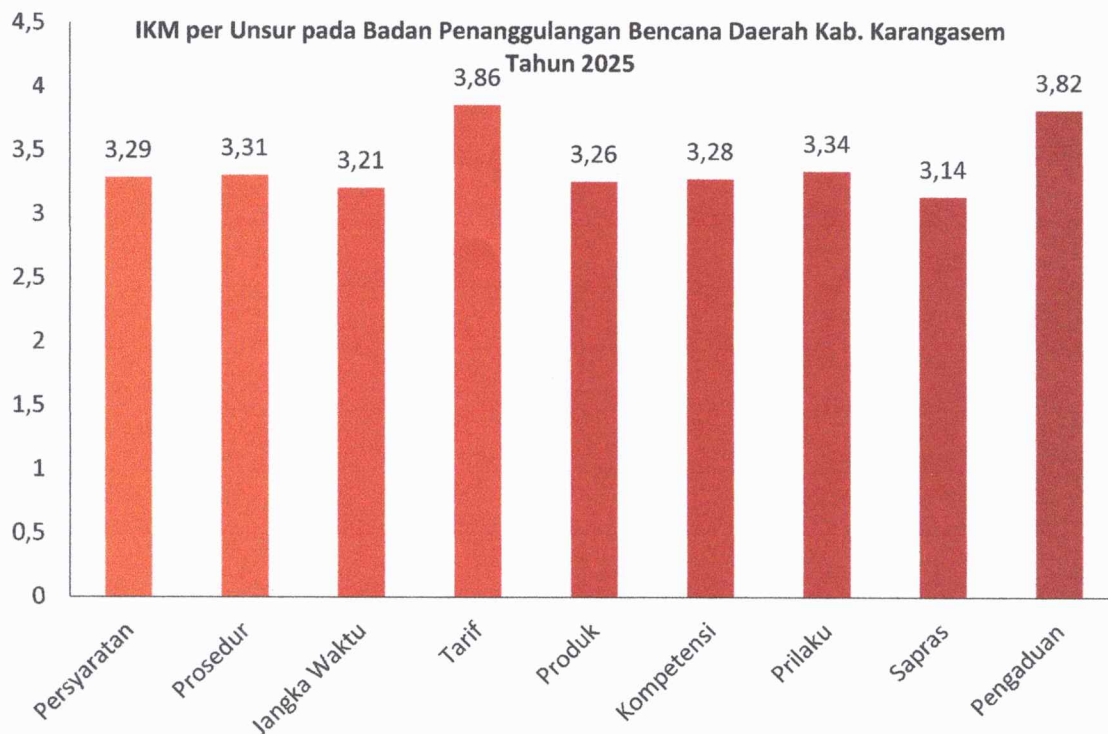
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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		3.29	3.31	3.21	3.86	3.26	3.28	3.34	3.14	3.82
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM	Unit Layanan	84.75 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu :
 - a. Sarana dan Prasaran dengan nilai 3.14.
 - b. Waktu Penyelesaian dengan nilai 3.21.
 - c. Produk Spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3.26.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Biaya/Tarif dengan nilai 3.86.
 - b. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.82.
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai 3.34.

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 :

- Lebih diperbanyak sosialisasi dan edukasi kemasyarakatan dalam Penanggulangan Bencana
- Jika terjadi suatu bencana mohon melibatkan lebih banyak lembaga atau instansi dan lebih banyak berkolaborasi dengan banyak pihak sehingga penanganan lebih cepat teratasi
- 1. Tingkatkan responsivitas: Pastikan tim BPBD siap 24/7 untuk merespons kejadian bencana dengan cepat dan efektif.
- 2. Informasi yang transparan: Berikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat tentang situasi bencana, langkah-langkah penanganan, dan bantuan yang tersedia.
- 3. *Komunikasi yang baik*: Pastikan komunikasi yang efektif antara BPBD, masyarakat, dan stakeholder lainnya untuk meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan.

4. ***Pelatihan dan simulasi***: Adakan pelatihan dan simulasi secara rutin untuk meningkatkan kapasitas dan kesiapsiagaan tim BPBD dalam menangani bencana.
 5. ***Kerja sama dengan komunitas***: Bangun kerja sama yang kuat dengan komunitas lokal, organisasi kemanusiaan, dan lembaga terkait untuk meningkatkan respons bencana dan bantuan kepada masyarakat.
 6. ***Penggunaan teknologi***: Manfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan BPBD, seperti sistem informasi manajemen bencana dan aplikasi pelaporan.
 7. **Evaluasi dan perbaikan**: Adakan evaluasi reguler terhadap kinerja BPBD dan implementasikan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- Perlu lebih sering dilakukan sosialisasi atau pelatihan kebencanaan di sekolah dan desa agar masyarakat lebih siap menghadapi bencana.

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

- alat2 untuk keperluan dalam penanggulangan bencana mohon untuk dilengkapi & ditingkatkan
- Dalam penanganan agar ar adanya bisa ditambah terutama mobil tangki dalam penanganan kebakaran lahan
- Tingkatkan pelayanan kepada publik dengan menyediakan media-media yg bisa di akses
- Diharapkan dalam upaya Mitigasi Bencana Selain Sarana Prasarana yang ditingkatkan juga membutuhkan Peningkatan dalam Penyusunan Data Base Berbagai Sektor yang Masuk Kawasan Rawan Bencana di Kabupaten Karangasem dan memastikan SPM berjalan dengan Maksimal
- Lebih diperjelas prosedur dan alur
- Tingkatkan pelayanan kepada publik dengan menyediakan media-media yg bisa di akses

4.2 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 Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada Tahun 2026 (Berita Acara terlampir). 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:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut SKM

No	Prioritas unsur	Program/Kegiatan	waktu				Penanggung Jawab	Tahun Pelaksanaan
			TW1	TW2	TW3	TW4		
1	Sarana dan Prasaran	Menambahkan alat alat penanggulangan bencana			✓	✓	Bidang	2026
2	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelatihan kepada Petugas Kecamatan dan membentuk TRC Multisektoral				✓	Bidang	2025
3	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Mensosialisasikan Layanan di BPBD melalui media sosial	✓	✓			Sekretariat, Bidang	2026

4.3 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 Daerah Kabupaten Karangasem dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 2. Grafik Tren Nilai SKM



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025 pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.75. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karangasem menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasaran, Waktu Penyelesaian, serta Produk Spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3.86 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3.82 serta Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.34.

Karangasem, 26 November 2025

Kepala Pelaksana



(Ida Ketut Arimbawa, S.Sos., M.Si)
NIP 196802221989011002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUEASIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN..... KABUPATEN KARANGASEM

Tanggal Survey :

Jam Survey:

☐ 08.00 – 12.00

☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ p

Umur :

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ LAINNYA _____

Jenis Layanan Yang diterima :

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melayani	P*)
a. Tidak sesuai	1	a. tidak kompeten	1
b. Kurang Sesuai	2	b. kurang kompeten	2
c. Sesuai	3	c. kompeten	3
d. Sangat sesuai	4	d. sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan rapah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kerang sopan dan ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan		8. bagaimana penndapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak cepat	1	a. buruk	1
b. Kurang cepat	2	b. cukup	2
c. Cepat	3	c. baik	3
d. sangat cepat	4	d. sangat baik	4
4. bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. ada tapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. dikelola dengan baik	4
5. bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. tidak sesuai	1		
b. kurang sesuai	2		
c. sesuai	3		
d. sangat sesuai	4		

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN KARANGASEM

No. Rekaman :
Jenis Layanan :
Jumlah Populasi : 100
Jumlah Target Responden : 80
Semester : II

[illegible]

15	L	54	SMA	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Dlm melayani sesuaikan dlm situasi waktunya
16	L	47	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Standar pelayanan sudah cukup baik agar di pertahankan dan di tingkatkan
17	L	51	S2	PNS	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Pwetanyaan lebih spesifik
18	L	51	S2	PNS	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Pwetanyaan lebih spesifik
19	L	34	SMA	SWASTA	3	4	4	4	3	3	4	2	4	Semoga kedepan pasilitas pelayanan bisa di tambah dan di tingkatkan
20	L	46	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Sudah bagus, pertahankan dan tingkatkan
21	L	51	SMA	SWASTA	4	3	4	4	3	3	3	3	4	pelayanan KPD masyarakat utk dipertahankan sehingga kepuasan masyarakat terus meningkat
22	L	40	SMA	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan
23	L	35	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga tambah gerak cepat
24	L	44	DIPLOMA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	4	Kami sangat senang dengan segala pelayanan yg diberikan
25	L	43	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Mohon di tingkatkan terus pelayanannya
26	P	57	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik agar dipertahankan
27	L	50	DIPLOMA	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	3	3	4	Bpbd sangat membantu masyarakat dlm penanggulangan kebencanaan kedepannya di setiap kecamatan ada kantor bpbd sehingga jika terjadi bencana yg sifatnya sama di seluruh kecamatan di karangasem bisa cepat terselesaikan 🙏👍👍
28	P	43	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	alat2 untuk keperluan dalam penanggulangan bencana mohon untuk dilengkapi & di tingkatkan
29	P	32	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	P	32	SMA	SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	2	4	
31	P	42	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Agar selalu dijaga kekompakan dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana

32	P	45	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	tingkatkan kesiagaan dalam penanggulangan bencana
33	P	33	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	BPBD hebat
34	P	33	SMA	SWASTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	BPBD hebat
35	L	49	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Slalu memberikan pelayanan maksimal dalam setiap kejadian bencana
36	L	42	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tingkatkan trus Salam tangguh
37	P	58	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Di mohon terus memberikan Edukasi kebencanaan di sekolah agar warga sekolah dan keluarganya faham dan waspada pada bencana yang mungkin akan terjadi
38	L	60	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	L	58	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan kepada Masyarakat sudah sangat bagus.
40	P	36	SMA	SWASTA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi,,,pertahankan yg sudah baik!!!
41	L	27	SMA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah bagus dan saya merasa sangat puas
42	L	47	S1	LAINNYA	4	4	3	4	3	4	4	2	4	Tingkatkan pelayanan lebih gercep lagi walaupun katagori sdh baik
43	L	50	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan yg sudah baik mohon di pertahankan bahkan di tingkatkan lagi supaya menjadi sangat baik, terima kasih.
44	L	51	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Mohon dipertahankan
45	L	50	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	kami sarankan yang bertugas agar cepat respon kalau ada masyarakat yang membutuhkan bantuan kebencanaan
46	L	55	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	L	26	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	3	4	4	3	4	

48	P	57	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Semoga BPBD bisa tetap.mempertahankan pelayananannya pd warga yg membutuhkan penanganan darurat.
49	L	43	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	1	Perlunya peningkatan dari sarana prasarana dalam upaya mendukung kegiatan dilapangan sehingga pekerjaan lebih cepat ,efesien dan lebih dimudahkan
50	P	36	S2	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Perlu ditingkatkan kembali
51	P	36	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Selalu sigap
52	P	45	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Jika terjadi suatu bencana mohon melibatkan lebih banyak lembaga atau instansi dan lebih banyak berkolaborasi dengan banyak pihak sehingga penanganan lebih cepat teratasi
53	L	55	SMA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	P	25	DIPLOMA	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
55	P	33	S1	SWASTA	3	3	2	4	3	2	3	2	3	
56	L	47	DIPLOMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga kedepan lebih dimaksimalkan dan lebih cepat dan tanggap
57	L	53	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Pelayanan dari BPBD sudah baik tentang persiapan , kesigapan ,pelayanan perlu di acungkan JEMPOL, di pertahankan
58	P	54	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Semoga kedepannya pelayanan bisa lebih maksimal
59	L	56	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
60	P	28	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	L	30	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	L	56	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	3	3	4	3	4	Pelayan sudah baik, dan dengan luasnya wilayah dengan geografi wilayah yg berbeda, bila memungkinkan adanya penambahan personil sehingga pelayanan lebih prima.
63	P	44	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

64	L	45	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Perlu dilaksanakan pertemuan tatap muka saling mengenal
65	P	52	S1	LAINNYA	3	3	2	4	3	3	3	3	3	Dalam penanganan agar ar adanya bisa ditambah terutama mobil tangki dalam penanganan kebakaran lahan
66	L	31	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	L	43	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Dalam penanganan kebencanaan sudah bagus cepat respon ketika ada pengaduan masyarakat, mohon agar tetap dipertahankan
68	L	43	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Dalam penanganan kebencanaan sudah bagus cepat respon ketika ada pengaduan masyarakat, mohon agar tetap dipertahankan
69	L	43	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Dalam penanganan kebencanaan sudah bagus cepat respon ketika ada pengaduan masyarakat, mohon agar tetap dipertahankan
70	L	56	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Semoga kedepannya lebih baik
71	L	48	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
72	L	55	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Masih perlu ditingkatkan dan dipertahankan yang sudah baik. Semangat selalu dalam bertugas
73	P	53	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Pelayanan sudah bagus, dipertahankan bila perlu ditingkatkan
74	L	44	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	4	4	4	3	4	Armada dan peralatannya di perbanyak .
75	L	55	SMA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Utk pelayanan sudah maksimal tpi perlu dipertahankan dan tambah armada, spt armada pemadam kebakaran, pasilitas mobil utk pemangkasan atau pemotong pohon di masing - masing kecamatan satu armada
76	L	45	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	pelayanan sudah seoftimal dan bagus
77	L	41	S1	SWASTA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Agar lebih baik lagi
78	L	45	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan lebih di maksimalkan
79	L	55	SMA	SWASTA	4	3	4	4	3	3	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi

80	L	49	SMA	POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Agar lebih ditingkatkan pelayanan terutama kejadian jalan umum antar kecamatan maupun jalur provinsi sehingga warga masyarakat puas dengan pelayanan cepat yang diberikan.
81	L	49	SMA	POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Agar lebih ditingkatkan pelayanan terutama kejadian jalan umum antar kecamatan maupun jalur provinsi sehingga warga masyarakat puas dengan pelayanan cepat yang diberikan.
82	L	56	SMA	LAINNYA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Dalam mengoptimalkan pelayanan dengan wilayah dan geografis yg berbeda, bila memungkinkan perlu penambahan personil.
83	L	50	SMA	LAINNYA	4	2	3	4	3	3	3	1	3	Di dusun jatituhu tentang transportasi sangat sulit di lalui. Maka dgn itu kami mohon paslitas jlm minimal di beton kalau bisa di aspal. Kalau jln tanah seperti di br dinas jatituhu semua itansi sangat ke sulitan. Trimakasih
84	P	29	DIPLOMA	SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
85	P	29	DIPLOMA	SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
86	P	24	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih diperjelas prosedur dan alur
87	L	50	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Tingkatkan pelayanan dengan baik agar masyarakat merasa sangat puas
88	P	30	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih di tingkatkan lagi
89	L	48	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bertahankan pelayanan dengan lebih baik lagi
90	L	56	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Saran agar pelayanan yg sudah baik utk di pertahankan bila perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi
91	P	33	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

[illegible]

111	L	29	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
112	L	29	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
113	L	56	SMA	PNS	3	3	4	4	4	3	3	3	4	Tingkatkan terus kualitas pelayanan dan sdm seiring dengan perkembangan teknologi digital menyongsong Indonesia Emas 2045
114	L	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	2	4	Diharapkan dalam upaya Mitigasi Bencana Selain Sarana Prasarana yang ditingkatkan juga membutuhkan Peningkatan dalam Penyusunan Data Base Berbagai Sektor yang Masuk Kawasan Rawan Bencana di Kabupaten Karangasem dan memastikan SPM berjalan dengan Maksimal
115	P	28	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga semakin baik
116	P	54	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan terbaik
117	L	40	S1	PNS	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sukses selalu
118	L	54	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	3	2	4	untuk lebih ditingkatkan lagi baik pasilitas dan sdmnya.
119	L	52	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	PELAYANAN SUDAH BAGUS... LANJUTKAN
120	P	41	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Perlu ditingkatkan untuk pelayanan masyarakat yang terkena bencana
121	L	43	S2	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Pelayanan sangat baik
122	L	54	SMA	TNI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	L	43	S2	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Pelayanan sangat baik
124	L	33	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanan baik dan sesuai dengan kinerja
125	L	43	S2	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4	Pelayanan sangat baik
126	L	48	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	4	4	4	3	4	Untuk keseluruhan sudah baik tetap di pertahankan dan di tingkatkan
127	P	30	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Mudah mudah kedepannya bisa lebih baik lagi dan semaksimal mungkin
128	P	30	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Mudah mudah kedepannya bisa lebih baik lagi dan semaksimal mungkin

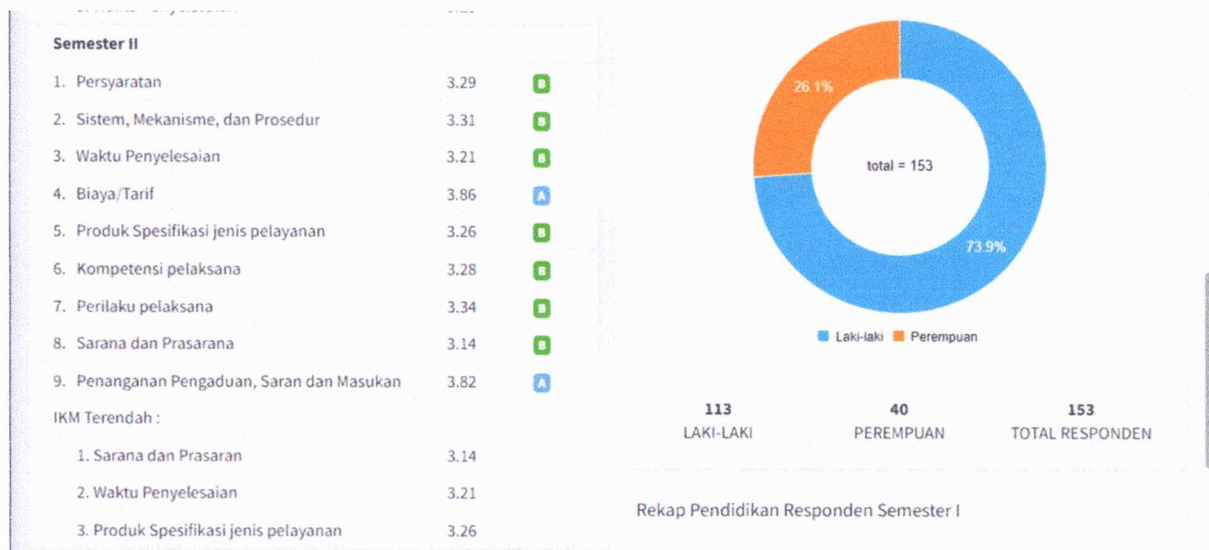
129	P	33	S1	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	3	4	Sudah baik... Semangat utk petugas BPBD
130	L	45	SMA	LAINNYA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	Lebih cepat dan tanggao
131	L	27	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	1	Cukup bagus
132	L	31	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pertahankan
133	L	38	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan lebih dioptimalkan
134	L	27	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik
135	L	34	SMA	LAINNYA	3	3	4	4	3	3	3	4	4	tingkatkan
136	L	56	SMA	LAINNYA	3	4	2	4	3	3	3	3	4	Mohon dikondisikan dan fasilitas sarana layanan minimal di kecamatan.
137	L	34	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Dalam unit penyelenggaraan Pelayanan Publik agar tetap berjalan dengan baik
138	L	42	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Dalam memberikan pelayanan tentunya sudah baik perlu ditingkatkan masyarakat banyak
139	L	57	SMA	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
140	L	57	SMP	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
141	L	30	DIPLOMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
142	L	29	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar di tingkatkan terus menerus
143	L	57	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan Petugas maksimal
144	L	36	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sementara blum ada
145	L	24	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	sudah baiki dan bagus
146	L	37	SMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap melayani masyarakat dengan dedikasi tinggi
147	L	44	SMA	LAINNYA	4	3	3	4	3	4	4	3	4	Tetap pertahankan pelayanan yg sudah baik.
148	L	46	SMA	LAINNYA	3	3	2	4	3	2	2	2	2	perbaiki pelayanan agar masyrakat bisa dilayani dengan hati dan cepat

149	P	17	S1	LAINNYA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1. Tingkatkan responsivitas: Pastikan tim BPBD siap 24/7 untuk merespons kejadian bencana dengan cepat dan efektif. 2. Informasi yang transparan: Berikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat tentang situasi bencana, langkah-langkah penanganan, dan bantuan yang tersedia. 3. *Komunikasi yang baik*: Pastikan komunikasi yang efektif antara BPBD, masyarakat, dan stakeholder lainnya untuk meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan. 4. *Pelatihan dan simulasi*: Adakan pelatihan dan simulasi secara rutin untuk meningkatkan kapasitas dan kesiapsiagaan tim BPBD dalam menangani bencana. 5. *Kerja sama dengan komunitas*: Bangun kerja sama yang kuat dengan komunitas lokal, organisasi kemanusiaan, dan lembaga terkait untuk meningkatkan respons bencana dan bantuan kepada masyarakat. 6. *Penggunaan teknologi*: Manfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan BPBD, seperti sistem informasi manajemen bencana dan aplikasi pelaporan. 7. Evaluasi dan perbaikan: Adakan evaluasi reguler terhadap kinerja BPBD dan implementasikan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
-----	---	----	----	---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

150	L	54	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu lebih sering dilakukan sosialisasi atau pelatihan kebencanaan di sekolah dan desa agar masyarakat lebih siap menghadapi bencana.
151	P	43	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga Kegiatan Sosialisasi ini Berkelanjutan dan Sangat Bermanfaat Bagi Sekolah.
152	L	44	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Saran saya kegiatan seperti ini terus dilaksanakan demi keselamatan
153	L	31	DIPLOMA	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat bagus
NILAI RATA-RATA					3,29	3,31	3,21	3,86	3,26	3,28	3,34	3,14	3,82	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG					0,36	0,36	0,35	0,42	0,36	0,36	0,37	0,35	0,42	
SKM UNIT PELAYANAN					84,75	B	Baik							

No	UNSUR PELAYANAN	Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	82,19	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,68	B
U3	Waktu Penyelesaian	80,23	B
U4	Biaya/Tarif	96,57	A
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	81,54	B
U6	Kompetensi pelaksana	82,03	B
U7	Perilaku pelaksana	83,5	B
U8	Sarana dan Prasarana	78,43	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,59	A

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



QRcode Link Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah



<https://suksma.karangasemkab.go.id/survei/bpbd>

copy link

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2025

Semester I



Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Pemerintah Kabupaten Karangasem

TAHUN 2025

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 Karangasem 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 Kabupaten Karangasem periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025 semester I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.26	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.29	B
3	Waktu Penyelesaian	3.23	B
4	Biaya/Tarif	3.87	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.22	B
6	Kompetensi Pelaksana	3.30	B
7	Perilaku Pelaksana	3.31	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.12	B
9	Sarana dan Prasarana	3.84	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. 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	Tahun Pelaksanaan
			TW1	TW2	TW3	TW4		
1	Sarana dan Prasaran	1.1 Menambahkan AC, printer, dan Scanner				✓	Sekretariat	2025
2	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	2.1 Standar Pelayanan				✓	Sekretariat, Bidang	2025
3	Waktu Penyelesaian	3.1 SOP				✓	Sekretariat, Bidang	2025

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

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	1.1 Menambahkan AC, printer, dan Scanner	Sudah	Sudah mengusulkan melalui Mekansme Anggaran	https://docs.google.com/document/d/1wju0awtH11aNCNXxgFKtgOqFpNHwVgGQ/edit?usp=sharing&ouid=109773494090914212453&rtpof=true&sd=true	-

			Perubahan		
2	2.1 Standar Pelayanan	Sudah	Menyusun Standar Pelayanan di BPBD	https://drive.google.com/drive/folders/1a1GUPeZ2TxoV994SQblxUUudT5bFJTf9?usp=sharing	-
3	3.1 SOP	Sudah	Menyusun dan memperbaiki SOP Layanan di BPBD	https://drive.google.com/drive/folders/1a1GUPeZ2TxoV994SQblxUUudT5bFJTf9?usp=sharing	-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. BPBD telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang masih berjalan yaitu kegiatan TRC Multisektoral yang kegiatannya masih berlangsung
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	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Peningkatan Kapasitas Aparatur	2026	BPBD	BPBD

Karangasem, 24 November 2025

Kepala Pelaksana

(Ida Ketut Arimbawa, S.Sos.,M.Si)

NIP 196802221989011002