

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA MAGELANG
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)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 13	
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. 14	
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 Kota Magelang 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 penanganan kebencanaan yang telah diberikan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Magelang.

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 Kota Magelang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan juga secara daring 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. Kesepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Magelang yaitu :

1. Kesesuaian peserta dengan agenda/materi kegiatan.
2. Kemudahan prosedur pelayanan dalam mengikuti kegiatan.
3. Kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang disusun.
4. Kesesuaian substansi/materi yang disampaikan dengan lingkungan.
5. Kompetensi panitia dalam penyelenggaraan kegiatan.
6. Kompetensi Narasumber dalam penyampaian materi dan memberikan jawaban/solusi.
7. Keramahan dan kesopanan panitia dalam pelayanan selama pelaksanaan kegiatan.
8. Kemudahan untuk menyampaikan saran dan masukan.
9. Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan selama kegiatan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Ruang Rapat BPBD Kota Magelang dan tempat sosialisasi pencegahan dan mitigasi bencana. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan pada

panitia. 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 2 (dua) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Rapat Persiapan	September 2025	1 hari
2.	Pengumpulan Data	September - Oktober	2 bulan
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu Ketiga November 2025	5 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu Pertama Desember 2025	5 hari

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 Kota Magelang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Magelang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 230 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

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 230 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	157	68%
		PEREMPUAN	73	32%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	21	9%
		SLTP	32	14%
		SLTA	123	53%
		DIII	16	7%
		SI	31	13%
		S2	7	3%
3	PEKERJAAN	ASN/TNI/Polri	30	13%
		Pensiunan	2	1%
		Wiraswasta	55	24%
		Buruh	47	20%
		Pelajar/Mahasiswa	2	1%
		Petani	0	0%
		Lainnya	94	41%
4	JENIS LAYANAN	Rakor	22	10%
		Sosialisasi	29	13%
		Bimtek	2	1%
		Simulasi	14	6%
		Lainnya	163	71%

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	3,28	3,27	3,23	3,29	3,28	3,29	3,34	3,28	3,24
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,00 (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. Unsur kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan terhadap jadwal yang sudah disusun mendapatkan nilai terendah yaitu 3,23. Selanjutnya nilai terendah kedua yaitu unsur kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan selama kegiatan dengan nilai 3,24. Kemudian unsur kemudahan prosedur pelayanan dalam mengikuti kegiatan menempati unsur terendah ketiga dengan nilai 3,27.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu keramahan dan kesopanan panitia dalam pelayanan selama pelaksanaan kegiatan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,34, kemudian unsur kompetensi narasumber dalam penyampaian materi dan memberikan jawaban/solusi berada di posisi kedua tertinggi dengan nilai 3,29, dan selanjutnya unsur kompetensi panitia dalam penyelenggaraan kegiatan berada di urutan ketiga tertinggi dengan nilai 3,28.

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 :

- “ Sosialisasi disertai dengan simulasi”.
- “Semoga kedepan lebih banyak bimtek untuk para remaja/karang taruna.”
- “Rakor secara berkala untuk meningkatkan koordinasi”.

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.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan terhadap jadwal yang sudah disusun	Sosialisasi, Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Rawan Bencana Kabupaten/Kota (Per Jenis Bencana)		√	√		
2	Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan selama kegiatan	Penyediaan Peralatan Perlindungan dan Kesiapsiagaan Terhadap Bencana Kabupaten/Kota			√	√	
3	Kemudahan prosedur pelayanan dalam mengikuti kegiatan	Penguatan Kapasitas Kawasan untuk Pencegahan dan Kesiapsiagaan			√	√	
		Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi Bencana Kabupaten/ Kota			√	√	

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 Kota Magelang dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, jika dibandingkan dengan tahun 2024 maka pada tahun 2025 nilai SKM Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Magelang mengalami penurunan dari sebesar 85,25 menjadi 82,00. Namun demikian nilai SKM tahun 2025 maupun 2024 masih dalam kategori Baik.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan September hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Magelang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,00.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan terhadap jadwal yang sudah disusun, unsur kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan selama kegiatan, serta unsur kemudahan prosedur pelayanan dalam mengikuti kegiatan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur keramahan dan kesopanan panitia dalam pelayanan selama pelaksanaan kegiatan mendapatkan nilai tertinggi 3,34, unsur kompetensi narasumber dalam penyampaian materi dan memberikan jawaban/solusi mendapatkan nilai 3,29 kemudian unsur kompetensi panitia dalam penyelenggaraan kegiatan berada di urutan tertinggi ketiga dengan nilai 3,28.

Kota Magelang, 12 Desember 2025

Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kota Magelang



MACHBUB YANI ARFIAN, S.Pd.
NIP. 19651203 198902 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA MAGELANG

PROFIL RESPONDEN

Tanggal Survei: _____

Nama: _____ Umur: _____ Tahun

No. Telp/HP: _____ Jenis Kelamin: ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ Sarjana ☐ Pascasarjana

Pekerjaan Utama: ☐ ASN/TN/Polri ☐ Pensiunan ☐ Wiraswasta
☐ Buruh (Pengusaha/Instansi) ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani
☐ Tidak Bekerja ☐ Yang lain: _____

Jenis Pelayanan: ☐ Rater ☐ Sosialisme ☐ Bontak ☐ Simulasi ☐ Yang lain: _____

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPENTINGANNYA
(tentang pada bentuk sesuai jawaban responden)

Nama Kegiatan: _____

1. Bagaimana Kesesuaian Peserta dengan Agenda Materi Kegiatan ini? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam Mengikuti Kegiatan ini? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai
3. Bagaimana Kesesuaian Waktu Pelaksanaan Kegiatan terhadap Jadwal yang Sudah di Susun? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	4. Bagaimana Kesesuaian Substansi Materi yang disampaikan pada Kegiatan ini di Lingkungan Bapak/Ibu Saudara? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai
5. Bagaimana Kompetensi Panitia dalam Penyelenggaraan Kegiatan ini? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	6. Bagaimana Kompetensi Narasumber dalam Penyampaian Materi dan Memberikan Jawaban/ Solusi? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai
7. Bagaimana Kemudahan dan Kesiapan Panitia dalam Pelayanan Selama Pelaksanaan Kegiatan? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	8. Bagaimana Kemudahan untuk Menyampaikan Saran dan Masukan? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai
9. Bagaimana Kelengkapan Sarana dan Prasarana yang disediakan Selama Kegiatan? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai	10. Apakah Kegiatan ini Sudah Sesuai dengan Kebutuhan Bapak/Ibu Saudara? ☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai

Saran untuk perbaikan pelayanan (jika terdapat jawaban yang kurang, tidak sesuai dan masukan):

2. Hasil Olah Data SKM

No	Unsur	Jumlah Skor	IKM per Unsur	Kategori
1	Kesesuaian peserta dengan agenda /materi kegiatan	755	3.28	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan dalam mengikuti kegiatan	753	3.27	B
3	Kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan terhadap jadwal yang sudah	742	3.23	B
4	Kesesuaian substansi/materi yang disampaikan pada kegiatan ini dengan pelaksanaan tugas di tempat bapak/ibu/saudara	756	3.29	B
5	Kompetensi panitia dalam penyelenggaraan kegiatan	754	3.28	B
6	Kompetensi narasumber dalam penyampaian materi dan memberikan jawaban/solusi	756	3.29	B
7	Keramahan dan kesopanan panitia dalam pelayanan selama pelaksanaan kegiatan	769	3.34	B
8	Kemudahan untuk menyampaikan saran dan masukan	755	3.28	B
9	Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan selama kegiatan	746	3.24	B

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	A	Sangat Baik

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH
KOTA MAGELANG
TAHUN 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 Kota Magelang 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 Kota Magelang periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian peserta dengan agenda/materi kegiatan	3,43	B
2	Kemudahan prosedur pelayanan dalam mengikuti kegiatan	3,43	B
3	Kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang disusun	3,40	B
4	Kesesuaian substansi/materi yang disampaikan dengan lingkungan	3,43	B
5	Kompetensi panitia dalam penyelenggaraan kegiatan	3,37	B
6	Kompetensi Narasumber dalam penyampaian materi dan memberikan jawaban/solusi	3,40	B
7	Keramahan dan kesopanan panitia dalam pelayanan selama pelaksanaan kegiatan	3,53	A
8	Kemudahan untuk menyampaikan saran dan masukan	3,47	B
9	Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan selama kegiatan	3,27	B

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	Kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan selama kegiatan	1.1 Penambahan sarana prasarana terkait kegiatan pencegahan dan kesiapsiagaan			√	√	
2	Kompetensi panitia dalam penyelenggaraan kegiatan	2.1 Pengembangan Kapasitas Tim Reaksi Cepat (TRC) Bencana Kabupaten/Kota				√	
		2.2 Penguatan Kapasitas Kawasan untuk Pencegahan dan Kesiapsiagaan			√	√	
		2.3 Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi Bencana Kabupaten/ Kota			√	√	

3	Kesesuaian waktu pelaksanaan kegiatan dengan jadwal yang disusun	3.1 Sosialisasi, Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Rawan Bencana Kabupaten/Kota (Per Jenis Bencana)		√	√		
---	--	---	--	---	---	--	--

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	1.1 Penyediaan Peralatan Perlindungan dan Kesiapsiagaan Terhadap Bencana Kabupaten/Kota	Sudah	Penambahan prasarana kegiatan pencegahan dan kesiapsiagaan sarana terkait		Keterbatasan fasilitas lokasi kegiatan Tempat pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya mendukung kebutuhan pelatihan atau simulasi (ruang, listrik, akses, dll.).
2	2.1 Pengembangan Kapasitas Tim Reaksi Cepat (TRC) Bencana Kabupaten/Kota	Sudah	Simulasi respon cepat dan gladi lapangan sesuai dengan tema atau materi pelatihan		Frekuensi pelatihan dan simulasi masih terbatas Pelatihan dan gladi lapangan belum dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan.

2.2 Penguatan Kapasitas Kawasan untuk Pencegahan dan Kesiapsiagaan	Sudah	Penyusunan dan rencana kawasan kontinjensi sesuai dengan anggaran OPD. Penyediaan rambu evakuasi dan titik kumpul di tempat dan area pelaksanaan kegiatan.		Partisipasi masyarakat belum merata. Kesadaran dan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan kesiapsiagaan masih bervariasi antar kawasan yang mengikuti belum dijadwal bergantian.
2.3 Pelatihan Pencegahan dan Mitigasi Bencana Kabupaten/ Kota	Sudah	Penambahan praktik lapangan dan simulasi bencana dalam setiap kegiatan pelatihan. Monitoring dan evaluasi pasca pelatihan untuk mendapatkan sarang yang positif dalam pelaksanaan selanjutnya.		Materi pelatihan belum sepenuhnya kontekstual. Materi belum sepenuhnya disesuaikan dengan jenis dan tingkat risiko bencana di wilayah setempat.

3	3.1 Sosialisasi, Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Rawan Bencana Kabupaten/Kota	Sudah	Sosialisasi tatap muka di masyarakat yang berpotensi rawan bencana. Pelibatan tokoh masyarakat dan relawan dalam penanganan potensi risiko.		Keterbatasan sarana dan prasarana pendukung; Media peraga, alat bantu visual, dan bahan cetak KIE masih terbatas jumlah dan kualitasnya.
---	---	-------	---	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Magelang telah menindaklanjuti semua rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Kota Magelang, 12 Desember 2025

Kepala Pelaksana
Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kota Magelang



MACHBUB YANI ARFIAN, S.Pd.
NIP. 19651203 198902 1 001