

**LAPORAN RENCANA TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA LAYANAN AKREDITASI DIKLAT TEKNIS
PENANGGULANGAN BENCANA**

PERIODE

OKTOBER S.D. DESEMBER 2020



BNPB

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
PENANGGULANGAN BENCANA**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Oleh karena itu dalam menjaga mutu pelayanan khususnya pelaksanaan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana bagi penyelenggara diklat maka dilakukan survey kepuasan masyarakat. Survey ini dilakukan dalam rangka pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pusdiklat PB telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk layanan Akreditasi Diklat Teknis Penanggulangan Bencana periode Oktober s.d. Desember 2021 sebagai salah satu sarana bagi masyarakat dalam hal ini penerima layanan untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diterima. Melalui penilaian yang diberikan menjadikan upaya perbaikan kepada penyelenggara pelayanan sehingga dapat menjaga kepercayaan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparat.

Pusdiklat Penanggulangan Bencana sebagai penyelenggara pelayanan telah melaksanakan layanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana pada 3 (tiga) lembaga penyelenggara diklat di daerah. Untuk dapat dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelayanan, berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pusdiklat PB telah memberikan kuesioner kepada ketiga lembaga penyelenggara diklat dimaksud. Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat, dihasilkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. Peraturan BNPB Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Diklat Teknis Penanggulangan Bencana
5. Peraturan Kepala BNPB Nomor 7 tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik Di Lingkungan BNPB.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Sebagai bentuk tindak lanjut rekomendasi perbaikan pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

2. Tujuan

Memberikan peningkatan pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana di masa yang akan datang.

1.4 Manfaat

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggara pelayanan publik akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana;
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik diklat teknis penanggulangan bencana;

- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
- e. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat pada hasil pelaksanaan pelayanan publik Akreditasi Diklat Teknis Penanggulangan Bencana.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Metode

Metode yang dilakukan dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan peraturan di atas, kuesioner berisi 9 unsur penilaian dalam bentuk pertanyaan sebagai indikator survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
- g. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana prasarana
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Berikut ini standar pada Nilai Persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017:

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

2.2 Sasaran Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, jumlah sampel Survey Kepuasan Masyarakat disesuaikan dengan tabel *Morgan dan Krejcie*, namun pada pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana baru dilaksanakan pada tahun 2020 yaitu pada periode bulan Oktober s.d. Desember 2020, dengan jumlah 3 Lembaga Penyelenggara Diklat Teknis Penanggulangan Bencana sebagai penerima layanan sehingga ketiga lembaga tersebut menjadi sasaran Survey Kepuasan Masyarakat. Penerima layanan Akreditasi Diklat Teknis Penanggulangan Bencana pada periode bulan Oktober s.d. Desember 2021 terdiri dari:

- a. BPSDM Provinsi Sumatera Utara
- b. BPSDM Provinsi DKI Jakarta
- c. BPSDMD Provinsi Jawa Tengah

2.3 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :

a. Persiapan

Pada tahap persiapan dilaksanakan dengan menyiapkan kuesioner secara online dan menyampaikan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat kepada penerima layanan melalui surat pemberitahuan. Kuesioner disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan melalui hasil rekapitulasi kuesioner online dari penerima layanan.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan hasil rekapitulasi data kuesioner yang dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan dilaksanakan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Laporan menyajikan informasi tentang hasil survey kepuasan masyarakat, kesimpulan dan rekomendasi terkait dengan pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana.

BAB III

TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Sampel

Survey dilaksanakan pada pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana dengan jumlah responden adalah 3 lembaga diklat penerima layanan. Pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Pada unsur pembiayaan/tarif tidak termasuk dalam unsur yang dinilai karena pelaksanaan pelayanan menggunakan pembiayaan APBN.

3.2 Hasil Survey

Berikut adalah hasil penilaian Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Akreditasi Diklat Teknis PB pada setiap unsur penilaian sebagai berikut:

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | Mutu Pelayanan |
|---|-----------------------------|-----------------|----------------|
| U1 | Persyaratan | 3,333 | B |
| U2 | Prosedur | 3,667 | A |
| U3 | Waktu pelayanan | 3,333 | B |
| U4 | Biaya/tarif | 4,000 | A |
| U5 | Produk layanan | 3,333 | B |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,000 | C |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3,333 | B |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,667 | A |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3,667 | A |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN (HASIL KONVERSI) | | 87,037 | BAIK |

Dari hasil penilaian di atas rata-rata penilaian tertinggi pada prosedur, biaya/tarif,

sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan dengan kategori Sangat Baik. Nilai tertinggi yaitu pada biaya/tariff karena layanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana secara keseluruhan pelayanan menggunakan pembiayaan APBN murni. Dari hasil mutu pelayanan unsur pelayanan yang perlu diperhatikan yaitu pada kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan Akreditasi Diklat Teknis Penanggulangan Bencana sehingga perlu dilakukan peningkatan kompetensi kepada pelaksana pelayanan. Untuk unsur pelayanan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan dan perilaku pelaksana masuk dalam kategori mutu pelayanan yang Baik namun secara konsisten harus ditingkatkan atau direview ulang khususnya pada kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.

Dari hasil di atas didapatkan bahwa secara keseluruhan untuk Indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana didapatkan nilai 87,037 dengan kategori **Baik**.

Hasil tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survey Kepuasan Masyarakat periode Oktober s.d. Desember 2020 adalah:

- a. Perlu mempertahankan tingkat pelayanan yang sudah pada kategori sangat baik dan baik.
- b. Perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat yaitu penerima layanan tentang standar pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana.
- c. Perlu mempertahankan tingkat pelayanan penanganan pengaduan saran dan masukan yang sudah masuk dalam kategori sangat baik.
- d. Perlu adanya peningkatan pelayanan pada kompetensi pelaksananya.

Tabel Rencana Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu | Penanggungjawab |
|----|----------------------|---|------------------------|-----------------|
| 1 | Kompetensi pelaksana | 1. Refreshmet pelatihan Sistem Akreditasi Daring (Siakang) Diklat PB bagi tim sekretariat akreditasi 2. Workshop bagi Asesor | Juli s.d. Agustus 2021 | Kapusdiklat PB |

| | | | | |
|---|-------------|--|-----------|----------------|
| | | Akreditasi Diklat Teknis PB | | |
| 2 | Sosialisasi | Sosialisasi kepada penerima layanan terkait dengan penggunaan aplikasi Siakang | Juli 2021 | Kapusdiklat PB |

Dari rencana tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana telah tercapai melalui kegiatan, antara lain:

1. Pada peningkatan kompetensi pelaksana telah dilaksanakan kegiatan:
 - a. *Refreshmet* pelatihan aplikasi Sistem Akreditasi Daring (Siakang) Diklat PB bagi tim sekretariat akreditasi. Kegiatan ini dilaksanakan pada 5 Juli 2021 yang diikuti oleh tim sekretariat akreditasi sebanyak 10 orang.

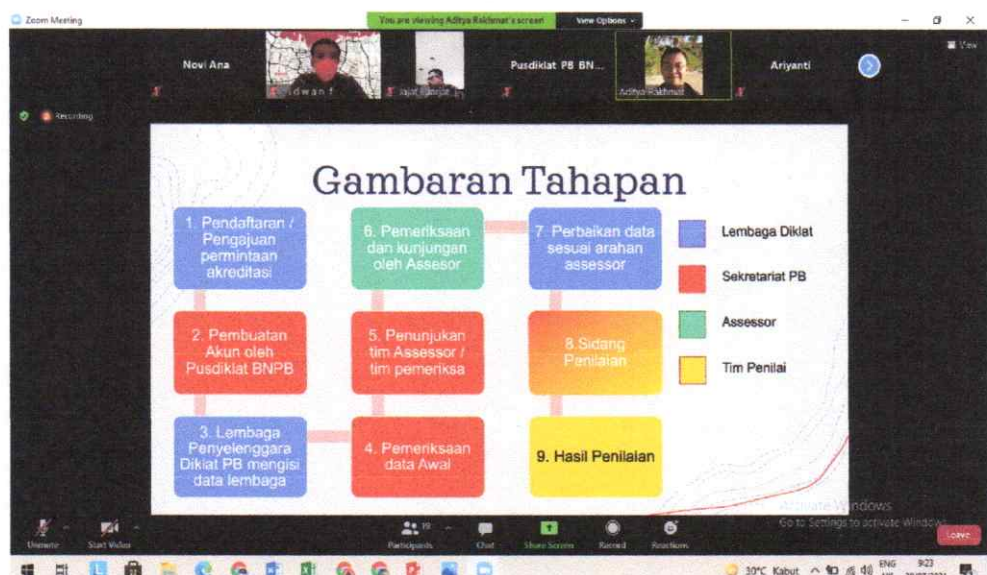
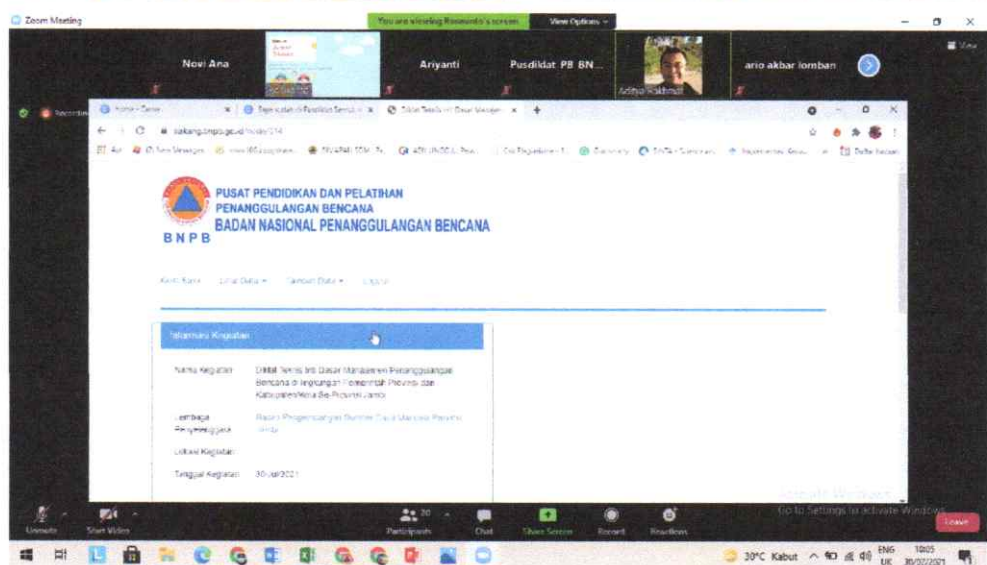


Refreshment bagi Tim Sekretariat Akreditasi Diklat Teknis Penanggulangan Bencana

- b. Workshop bagi Asesor Akreditasi Diklat Teknis PB

Workshop bagi asesor akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana dilaksanakan sebagai pembekalan pelaksanaan akreditasi dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Akreditasi Daring (Siakang) Diklat PB, yang dilaksanakan pada tanggal 29 Juli dan 02 Agustus 2021. Pada workshop ini dilaksanakan dengan agenda:

- 1) Bimbingan teknis penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Akreditasi Daring (Siakang) Diklat PB sebagai aplikasi yang akan digunakan oleh asesor untuk melakukan penilaian.

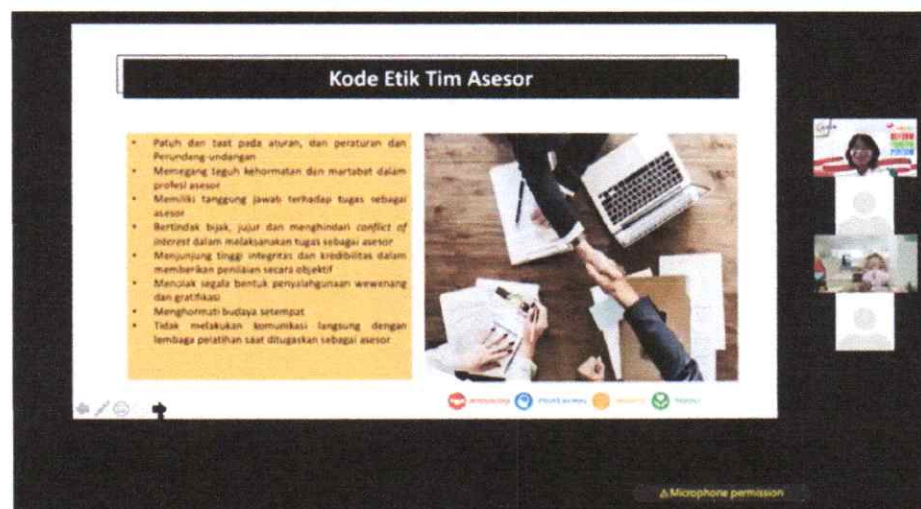
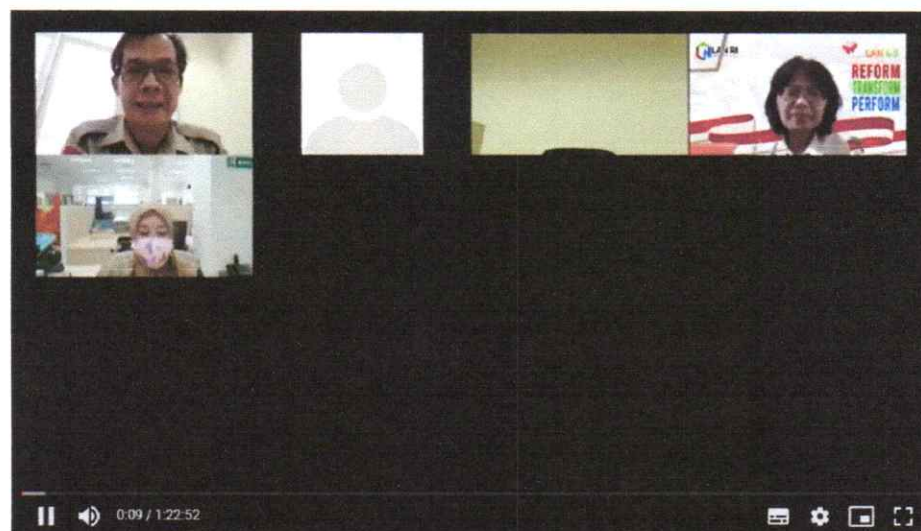


Bimbingan Teknis bagi asesor menggunakan aplikasi SIAKANG

2) Pembekalan dari Lembaga Administrasi Negara

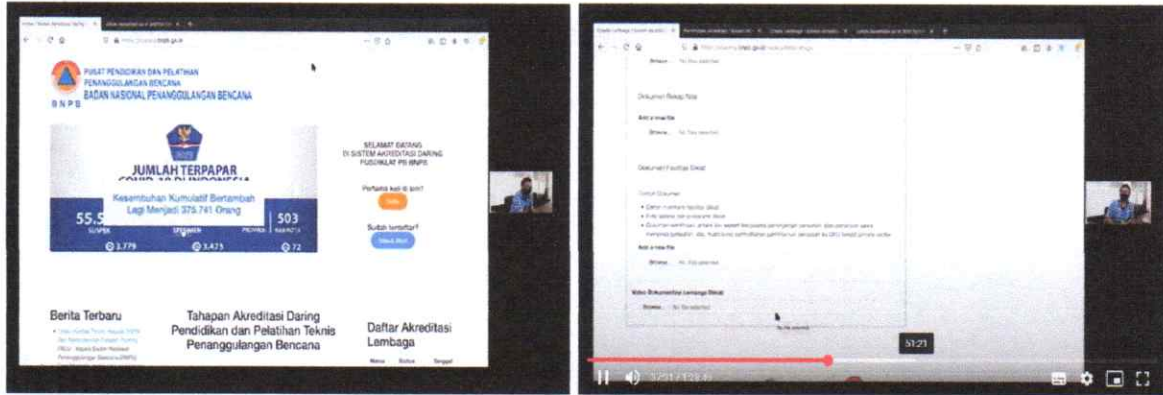
Materi : Rancangan Standar Kompetensi Asesor Akreditasi Lembaga Pelatihan

Oleh : Ibu Ernawati, Kepala Pusat Pembinaan Analisis Kebijakan



Pembekalan Tim Asesor Oleh Lembaga Administrasi Negara

2. Pelaksanaan Sosialisasi pagi penerima layanan akreditasi tahun 2021 telah dilaksanakan melalui zoom kepada 6 BPSDM Provinsi Sumatera Barat, Jambi, Jawa Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, dan Maluku Utara pada tanggal 8 Juni 2021. Pelaksanaan Sosialisasi dapat diakses melalui video https://bit.ly/sosialisasi_bpsdm.



Sosialisasi Sistem Akreditasi Daring Diklat Teknis Pb kepada BPSDM.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.2 Kesimpulan

Layanan akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana merupakan salah satu fungsi Pusdiklat PB dan merupakan pelayanan yang baru mulai dilaksanakan pada tahun 2020 pada 3 lembaga diklat, dan sedang berjalan pada tahun 2021. Pusdiklat PB telah berupaya memberikan pelayanan prima bagi penerima pelayanan melalui pelayanan akreditasi sehingga diperlukan evaluasi berdasarkan penilaian oleh penerima layanan itu sendiri, oleh karena itu dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat didapatkan bahwa peningkatan kompetensi pelaksana perlu dilakukan sehingga Pusdiklat PB berupaya memberikan pembekalan bagi Tim Akreditasi dengan harapan ke depan pelayanan yang diberikan pada saat akreditasi diklat teknis penanggulangan bencana lebih baik dan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

Sentul, Agustus 2021

Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan
Penanggulangan Bencana



Berton S.P. Pelita Panjaitan