

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN
PENGEMBANGAN DAERAH
KOTA BEKASI
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 Tujuan, Sasaran dan Manfaat.....	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	
1. ST Tim SKM	
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden	
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online maupun offline	

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 melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 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 Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

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 Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi.

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 Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan melibatkan seluruh personil pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang operator yang ditunjuk sebagai pengelola aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) 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 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 wilayah Kota Bekasi pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SISUKMA KOTA BEKASI. 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 3 (tiga) bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	02 s.d 06 Januari 2025
2	Pengumpulan Data	02 Januari s.d 31 Maret 2025
3	Pengolahan Data	02 Januari s.d 31 Maret 2025
4	Analisis	14 s.d 17 April 2025
5	Penyajian / Pelaporan	21 s.d 25 April 2025
6	Publikasi SKM	28 s.d 30 April 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi dalam kurun waktu Triwulan I adalah sebanyak 24 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 19 orang, dan pada Triwulan I terdapat jumlah responden sebanyak 38 orang (melampaui jumlah minimum).

Tabel Sampel 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

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis layanan yaitu 38 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	29	76.32%
2	Pendidikan	S2	6	15.79%
3	Pendidikan	SMA/ sederajat	2	5.26%
4	Pendidikan	S3	1	2.63%
5	Pekerjaan	PNS	23	60.53%
6	Pekerjaan	Lainnya	7	18.42%
7	Pekerjaan	Swasta	5	13.16%
8	Pekerjaan	Wirausaha	3	7.89%
9	Jenis Kelamin	L	24	63.16%
10	Jenis Kelamin	P	14	36.84%
11	Jenis Layanan	Konsultasi dan Koordinasi Pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) RKPD	28	73.68%
12	Jenis Layanan	Pelayanan Permintaan Data dan Informasi	5	13.16%
13	Jenis Layanan	Konsultasi , koordinasi dan Verifikasi Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD)	1	2.63%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
14	Jenis Layanan	Konsultasi, Informasi dan Verifikasi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Menengah (RPJMD)	1	2.63%
15	Jenis Layanan	Konsultasi dan Verifikasi Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah	1	2.63%
16	Jenis Layanan	Konsultasi dan Koordinasi Bantuan Keuangan	1	2.63%
17	Jenis Layanan	Konsultasi Pengisian dan Input Data Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD)	1	2.63%

Sumber: Data diolah dari <https://sisukma.bekasikota.go.id/>

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

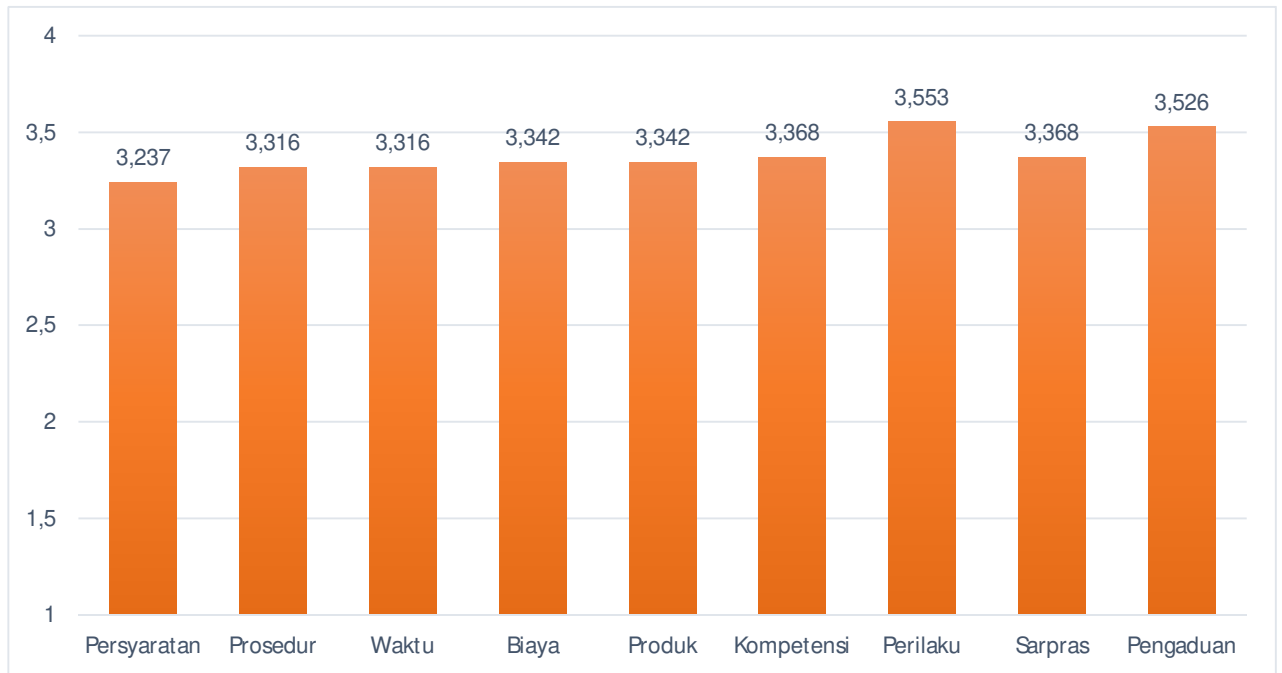
Pengolahan data SKM melalui SISUKMA KOTA BEKASI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,237	3,316	3,316	3,342	3,342	3,368	3,553	3,368	3,526
IKM Per Unsur (NRR x 25)	80.93	82.9	82.9	83.55	83.55	84.2	88.83	84.2	88.15
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	84.36 (Baik)								

Sumber: Data diolah dari <https://sisukma.bekasikota.go.id/>

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Sumber: Data diolah dari <https://sisukma.bekasikota.go.id/>

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan terdapat pelaksana yang ramah dalam menangani atau melayani pengguna layanan
2. U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan terdapat sarana media untuk menyampaikan pengaduan, saran dan masukan seperti: website <https://bappelitbangda.bekasikota.go.id> dan media sosial
3. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan terdapat staf atau pelaksana yang kompeten untuk menangani hal-hal terkait pelayanan yang ada

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan persyaratan yang tidak mempertimbangkan kondisi spesifik pengguna layanan dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak relevan atau tidak efektif dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa menyediakan sumber informasi yang jelas dan mudah diakses melalui website resmi atau media sosial
2. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan pelaksana yang tidak disiplin dalam mengikuti prosedur pelayanan yang ditetapkan dapat mengakibatkan pengumpulan data yang tidak signifikan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa memberi bimbingan/pelatihan pada petugas pelayanan agar dapat menjelaskan prosedur dengan baik kepada pengguna layanan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kejelasan dan kemudahan dalam mengakses layanan.

3. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B

Dengan kelemahan banyaknya antrian pengguna layanan pada waktu tertentu membuat waktu penyelesaian layanan menjadi lebih lama dari seharusnya dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa kemampuan untuk menyesuaikan waktu pelayanan sesuai kebutuhan pengguna layanan seperti pengaturan janji temu yang fleksibel

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 berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode Triwulan I pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

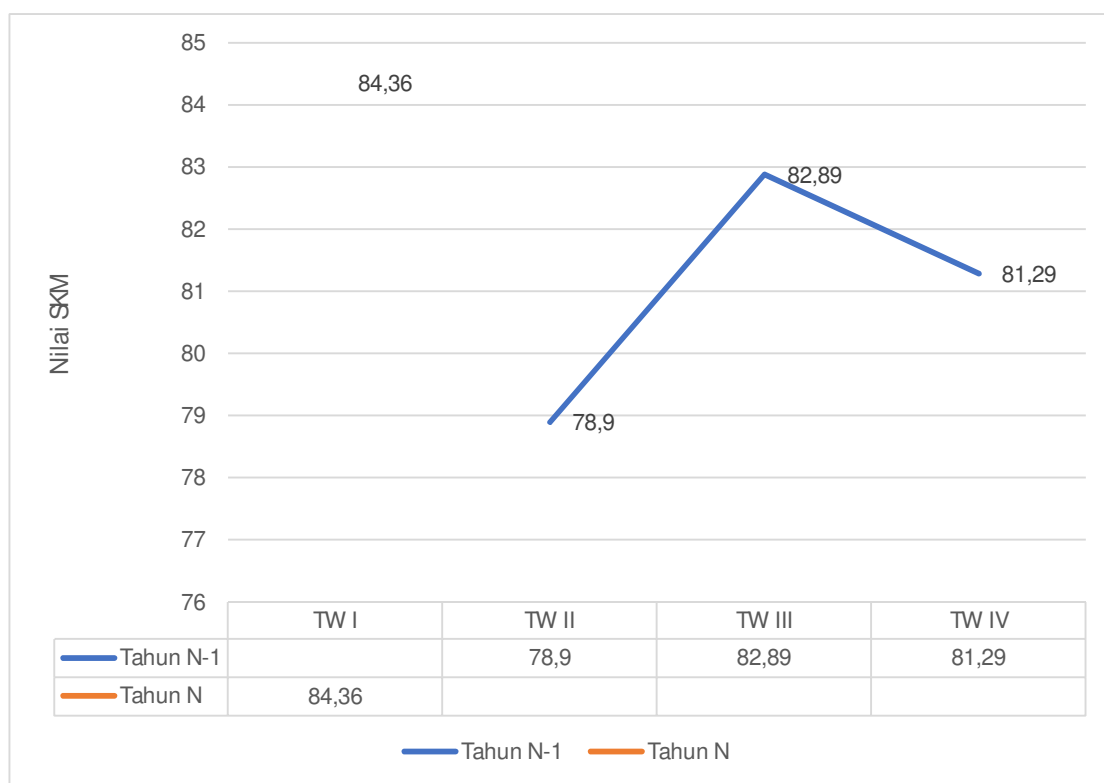
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1. Persyaratan	menyediakan sumber informasi yang jelas dan mudah diakses melalui website resmi atau media sosial	Triwulan II	Sekretariat dan Bidang-bidang pada Bappelitbangda

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
2	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	memberi bimbingan/pelatihan pada petugas pelayanan agar dapat menjelaskan prosedur dengan baik kepada pengguna layanan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kejelasan dan kemudahan dalam mengakses layanan	Triwulan II	Sekretariat dan Bidang-bidang pada Bappelitbangda
3	U3. Waktu penyelesaian	kemampuan untuk menyesuaikan waktu pelayanan sesuai kebutuhan pengguna layanan seperti pengaturan janji temu yang fleksibel	Triwulan II	Sekretariat dan Bidang-bidang pada Bappelitbangda

Sumber: Data diolah dari <https://sisukma.bekasikota.go.id/>

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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Sumber: Data diolah dari <https://sisukma.bekasikota.go.id/>

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 Triwulan IV dengan nilai 81,29 hingga tahun 2025 Triwulan I dengan nilai 84,36 pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan I, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84.36. Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U1 (Persyaratan), U2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), U3 (Waktu Penyelesaian).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U7 (Perilaku pelaksana), U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan), U6 (Kompetensi Pelaksana).

Bekasi, April 2025

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
Dan Penelitian Pengembangan Daerah
Kota Bekasi



Drs Dinar Faizal Badar
Pembina Utama Muda - IV c
NIP 19710115 199003 1 002



PEMERINTAH KOTA BEKASI
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN
PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH

Jl. Jend. A Yani No. 1 Kota Bekasi Jawa Barat
Telp / Fax : (021) 89451761 Website : bappelitbangda.bekasikota.go.id

SURAT TUGAS

Nomor : 800.1.11.1/407/Bappelitbangda.Set

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Surat Sekretaris Daerah Kota Bekasi Nomor: 000.8.3.4/458/SETDA.Org tanggal 7 Januari 2025 hal Persiapan Pelaksanaan SKM Tahun 2025;

MEMERINTAHKAN:

Kepada : Nama : Terlampir
Jabatan : Terlampir

Untuk : Menjadi Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dengan tugas sebagaimana terlampir.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Bekasi, 31 Januari 2025

Kepala Bappelitbangda,



Drs. Dinar Faizal Badar
Pembina Utama Muda
NIP. 19710115 199003 1 002

Tembusan :

1. Wali Kota Bekasi;
2. Wakil Wali Kota Bekasi;
3. Sekretaris Daerah Kota Bekasi
4. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Bekasi

Lampiran Surat Tugas

Nomor : 800.1.11.1/407/Bappelitbangda.Set

Tanggal : 31 Januari 2025

TIM PELAKSANA SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

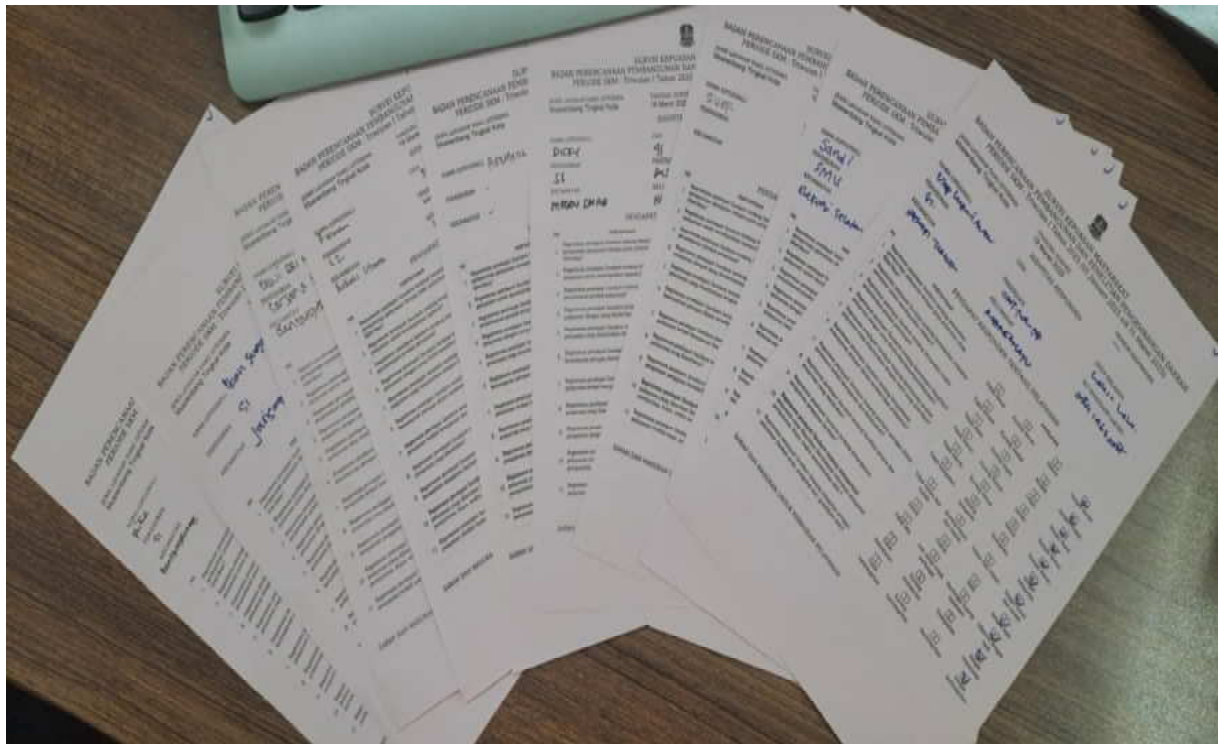
NO	NAMA/NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	TUGAS DALAM TIM
1	Drs. DINAR FAIZAL BADAR NIP. 19710115 199003	Kepala Bappelitbangda	Pengarah	1. Menentukan populasi dan target responden pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi; 2. Menyampaikan kuesioner SKM kepada penerima layanan secara online (barcode atau link); 3. Melakukan monitoring hasil pengolahan data atas pengisian kuesioner yang telah terinput ke dalam aplikasi Sisukma Kota Bekasi; 4. Menyiapkan hasil pengolahan data SKM sebagai bahan dalam rapat internal untuk menentukan analisa hasil SKM dan Forum Konsultasi Publik untuk menentukan rencana tindaklanjut yang dipimpin oleh Kepala Perangkat Daerah / Unit Penyelenggara Pelayanan; 5. Menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik.
2	Dra. LUSI SILAWATI, M.Si NIP. 19691206 198903 2 005	Sekretaris Bappelitbangda	Ketua	
3	YEYEN KUSMIATI, S.Sos, M.Si NIP. 19740602 200701 2 007	Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan	Sekretaris	
4	SELAMAT GUNAWAN, NST. AP, S.Sos, MA NIP. 19740221 199311 1 001	Kepala Bidang Analisis Pembangunan, Perencanaan Program, Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan	Anggota	
5	YANKA PERKASA, SE NIP. 19770421 200212 1 008	Kepala Bidang Pembangunan Manusia dan Masyarakat	Anggota	
6	BOBBY YUSTIAN, AP, S.IP NIP. 19741226 199311 1 001	Kepala Bidang Infrastruktur dan Pengembangan Wilayah	Anggota	
7	HELMY, A.Md, LLAJ, SE NIP. 19720316 199503 1 002	Kepala Bidang Ekonomi dan Sumber Daya Alam	Anggota	
8	RESA HESTIANA, S.H., M.Si. NIP. 19860908 201001 2 002	Perencana Ahli Muda	Anggota	
9	AINI HARISANI, S.E NIP. 19860914 200912 2 002	Perencana Ahli Muda	Anggota	
10	NARISLAH SARA, S.E NIP. 19740101 199802 2 001	Perencana Ahli Muda	Anggota	
11	RIZA PAHLEVI, S.AP NIP. 19720930 200604 1 007	Analisis Perencanaan	Anggota	
12	ACEP KOSWARA NIP. 19690624 200701 1 008	Pengelola Bahan Perencanaan	Anggota	
13	NILA SARTIKA, S.E NIK. 3275095909870010	Tenaga Administrasi	Anggota	

Kepala Bappelitbangda Kota Bekasi,



Drs. Dinar Faizal Badar
Pembina Utama Muda
NIP. 19710115 199003 1 002

2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden




SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2025 (01 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA: Pelayanan Perizinan Data dan Informasi
TANGGAL SURVEY: 2025-03-14 14:25:24
NOMOR RESPONDEN: 15

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL): Astin Irena Olivia Marjuning
USIA: 23
JENIS KELAMIN: P
PENDIDIKAN: S1
PEKERJAAN: Lainnya
NO WHATSAPP (AKTIF): 081281075496

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 Tidak mudah	2 Kurang mudah	3 Mudah	4 Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?	1 Tidak cepat	2 Kurang cepat	3 Cepat	4 Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/harf pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang Sesuai	3 Sesuai	4 Sangat Sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang disediakan dengan hasil yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 Tidak kompeten	2 Kurang kompeten	3 Kompeten	4 Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 Tidak sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	4 Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	1 Buruk	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penempatan petugas pelayanan?	1 Tidak ada	2 Ada tetapi tidak berfungsi	3 Berfungsi kurang maksimal	4 Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2025 (01 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA: Komsumsi dan Koordinasi Pelaksanaan Masyarakat Perencanaan Pembangunan (Masyarakat RKPD)
TANGGAL SURVEY: 2025-03-19 14:36:54
NOMOR RESPONDEN: 11

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL): Dewi Sri M
USIA: 45
JENIS KELAMIN: P
PENDIDIKAN: S1
PEKERJAAN: PNS
NO WHATSAPP (AKTIF): 087881080078

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 Tidak mudah	2 Kurang mudah	3 Mudah	4 Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?	1 Tidak cepat	2 Kurang cepat	3 Cepat	4 Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/harf pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang Sesuai	3 Sesuai	4 Sangat Sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang disediakan dengan hasil yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 Tidak kompeten	2 Kurang kompeten	3 Kompeten	4 Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 Tidak sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	4 Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	1 Buruk	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penempatan petugas pelayanan?	1 Tidak ada	2 Ada tetapi tidak berfungsi	3 Berfungsi kurang maksimal	4 Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

LAMPIRAN

3. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,237	3,316	3,316	3,342	3,342	3,368	3,553	3,368	3,526
Mutu Kinerja	B	B	B	B	B	B	A	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	1	2	3	5	4	6	9	7	8

Skor KM Total :		84.36			Baik
Mutu Pelayanan :					
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	

4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online

