

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



**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 (SKM)	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	4
2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	7
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	11
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	
1. Surat Tugas Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden	
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (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 Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan

Masyarakat (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 (SKM)

- 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 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 Survei Kepuasan Masyarakat (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 Survei Kepuasan Masyarakat (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	01 s.d 04 April 2025
2	Pengumpulan Data	01 April s.d 30 Juni 2025
3	Pengolahan Data	01 April s.d 30 Juni 2025
4	Analisis	01 s.d 04 Juli 2025
5	Penyajian / Pelaporan	07 s.d 18 Juli 2025
6	Publikasi SKM	21 s.d 25 Juli 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 II 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 19 orang, dan pada Triwulan II terdapat jumlah responden sebanyak 32 orang (melampaui jumlah minimum).

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis layanan yaitu 32 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	25	78.13%
2	Pendidikan	S2	6	18.75%
3	Pendidikan	SMA/ sederajat	1	3.13%
4	Pekerjaan	PNS	18	56.25%
5	Pekerjaan	Lainnya	14	43.75%
6	Jenis Kelamin	P	21	65.63%
7	Jenis Kelamin	L	11	34.38%
8	Jenis Layanan	Pelayanan Permintaan Data dan Informasi	9	28.13%
9	Jenis Layanan	Konsultasi dan Verifikasi Hasil Kajian Kelitbangan	6	18.75%
10	Jenis Layanan	Konsultasi dan Verifikasi Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah	5	15.63%
11	Jenis Layanan	Fasilitasi Inovasi Perangkat Daerah dan BLUD	4	12.5%
12	Jenis Layanan	Konsultasi Pengisian dan Input Data Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD)	3	9.38%

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
13	Jenis Layanan	Konsultasi dan Koordinasi Dana Alokasi Khusus (DAK)	2	6.25%
14	Jenis Layanan	Konsultasi dan Koordinasi Bantuan Keuangan	2	6.25%
15	Jenis Layanan	Konsultasi , koordinasi dan Verifikasi Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD)	1	3.13%

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

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

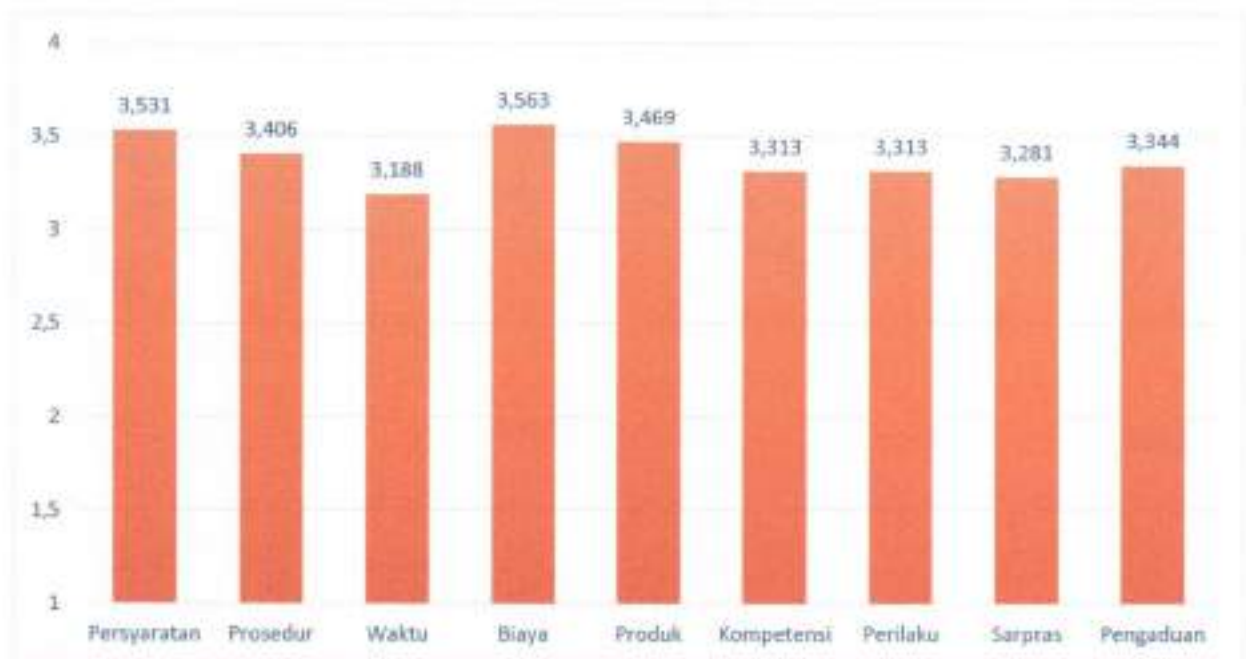
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui SISUKMA KOTA BEKASI diperoleh hasil sebagai berikut :

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)	3,531	3,406	3,188	3,563	3,469	3,313	3,313	3,281	3,344
IKM Per Unsur (NRR x 25)	88.28	85.15	79.7	89.08	86.73	82.83	82.83	82.03	83.6
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84.46 (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. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan tidak adanya biaya/tarif yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan
2. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan terdapat informasi mengenai persyaratan yang mudah dipahami pengguna layanan
3. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan spesifikasi layanan yang jelas membantu pengguna layanan memahami apa yang mereka dapatkan dan dapat mengurangi kebingungan pengguna layanan

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

1. 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 berikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat tentang waktu penyelesaian layanan, dan segera informasikan jika ada kendala yang menyebabkan keterlambatan
2. U8. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan kurangnya sarana prasarana ketika beberapa atau banyak pengguna layanan datang dalam waktu yang berdekatan atau bersamaan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa melakukan evaluasi ketersediaan & kelayakan fasilitas/ sarana prasarana yang menunjang pelayanan

3. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan B

Dengan kelemahan kurangnya pemahaman tentang konteks pelayanan dapat menyebabkan kesalahan dalam pertanyaan atau interpretasi jawaban, sehingga mengurangi keakuratan data dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa menyampaikan hasil survei kepuasan masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah ke pegawai/pelaksana

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 II pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

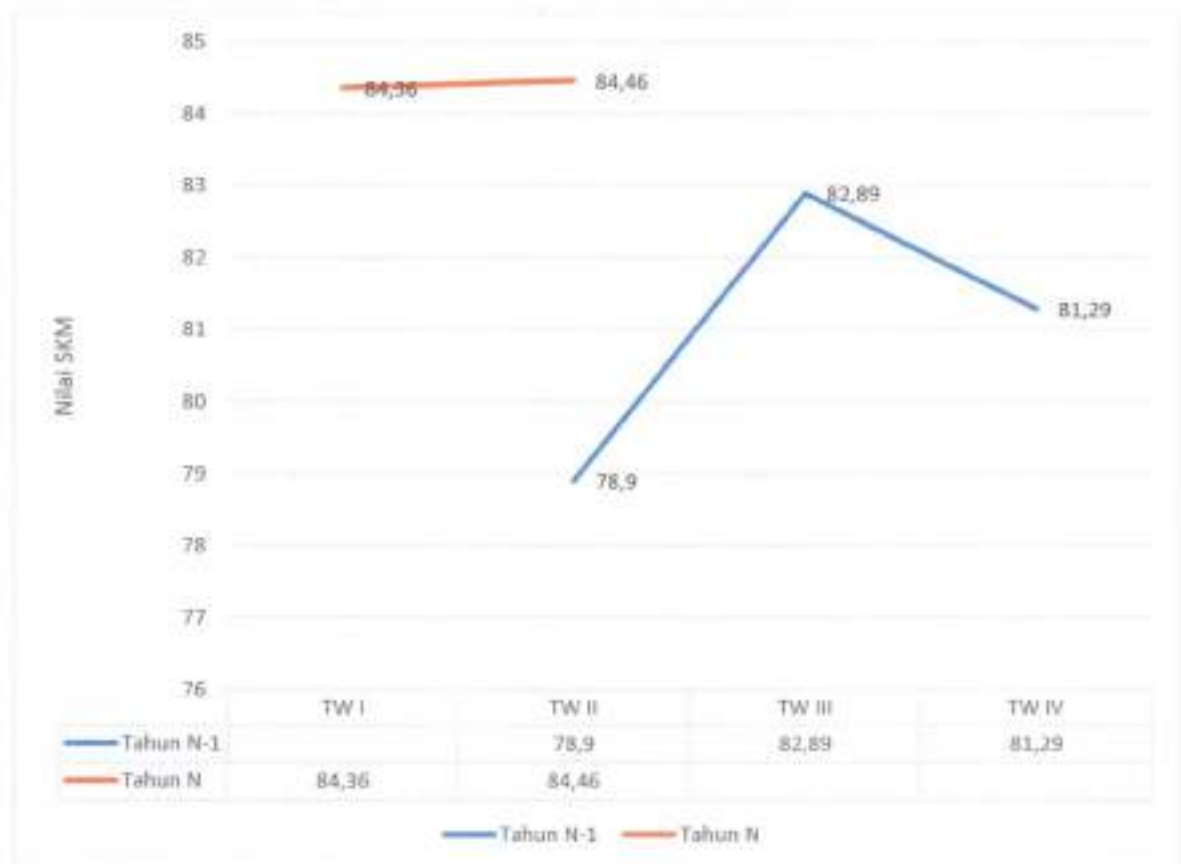
No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna layanan tentang waktu penyelesaian layanan, dan segera informasikan jika ada kendala yang menyebabkan keterlambatan	Triwulan III	Sekretariat dan Bidang-bidang pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
2	U8. Sarana dan prasarana	melakukan evaluasi ketersediaan & kelayakan fasilitas/ sarana prasarana yang menunjang pelayanan	Triwulan III	Sekretariat dan Bidang-bidang pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah
3	U6. Kompetensi pelaksana	menyampaikan hasil survei kepuasan masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah ke pegawai/pelaksana	Triwulan III	Sekretariat dan Bidang-bidang pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah

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

4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (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 Triwulan I dengan nilai 84,36 hingga Triwulan II dengan nilai 84,46 pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Penelitian Pengembangan Daerah.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan II, 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 84.46. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (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 layanan dengan nilai tertinggi adalah U4 (Biaya / tarif), U1 (Persyaratan), U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan).
3. Sedangkan Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U3 (Waktu penyelesaian), U8 (Sarana dan prasarana), U6 (Kompetensi pelaksana).

Bekasi, Juli 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	- Menentukan populasi dan target responden pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi; - Menyampaikan kuesioner SKM kepada penerima layanan secara online (barcode atau link); - Melakukan monitoring hasil pengolahan data atas pengisian kuesioner yang telah terinput ke dalam aplikasi Sisukma Kota Bekasi; - Menyiapkan hasil pengolahan data SKM sebagai bahan dalam rapat internal untuk menentukan analisa hasil SKM dan Forum Konsultasi Publik untuk menentukan rencana tindak lanjut yang dipimpin oleh Kepala Perangkat Daerah / Unit Penyelenggara Pelayanan; - 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. 19740802 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 II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
Konsultasi dan Verifikasi Rencana
Strategis (Renstra) Perangkat
Daerah

TANGGAL SURVEY
2025-05-27 08:17:55

NOMOR RESPONDEN
2

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
Tanti

USIA
46

JENIS KELAMIN
P

PENDIDIKAN
S1

PEKERJAAN
lainnya

NO WHATSAPP (AKTIF)
087834389073

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/terif 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 dimobonkan 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 penanganan pengaduan pengguna layanan?	☐ 1 Tidak ada	☐ 2 Ada tetapi tidak berfungsi	☒ 3 Berfungsi kurang maksimal	☐ 4 Dikolola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Sejauh ini pelayanannya baik, ramah, komunikatif dan kompetensinya good. sangat mendukung dalam pekerjaan saya.



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
Konsultasi dan Verifikasi Rencana
Strategis (Renstra) Perangkat
Daerah

TANGGAL SURVEY
2025-05-27 08:14:13

NOMOR RESPONDEN
5

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
Dwi aprilia lestari

USIA
38

JENIS KELAMIN
P

PENDIDIKAN
S1

PEKERJAAN
Lainnya

NO WHATSAPP (AKTIF)
081281561615

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN
lebih ditingkatkan lagi untuk pelayanannya

3. Tabel Pengolahan Data per Jenis Layanan

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Pelayanan Permintaan Data dan Informasi									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	4	4	3	3	4
2	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4
6	4	3	3	4	3	4	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4
9	4	3	3	4	4	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur	34	31	28	32	32	29	29	30	33
Total Nilai Semua Unsur	278								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,778	3,444	3,111	3,556	3,556	3,222	3,222	3,333	3,667
IKM per Unsur (NRR x 25)	94.44	86.11	77.78	88.89	88.89	80.56	80.56	83.33	91.67
Kategori	A	B	B	A	A	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P11	P7	P3	P8	P9	P4	P5	P6	P10
Skor IKM Total :		85.8							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			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Konsultasi , koordinasi dan Verifikasi Penyusunan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD)										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
Total Nilai per Unsur	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
Total Nilai Semua Unsur	30									
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,000	4,000	3,000	4,000	3,000	4,000	3,000	3,000	3,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	75	100	75	100	75	100	75	75	75	
Kategori	C	A	C	A	C	A	C	C	C	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P9	P4	P10	P5	P11	P6	P7	P8	
Skor IKM Total :		83.33							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				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Konsultasi dan Verifikasi Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur	17	18	17	17	18	18	18	17	18
Total Nilai Semua Unsur	158								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,400	3,600	3,400	3,400	3,600	3,600	3,600	3,400	3,600
IKM per Unsur (NRR x 25)	85	90	85	85	90	90	90	85	90
Kategori	B	A	B	B	A	A	A	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P7	P4	P5	P8	P9	P10	P6	P11
Skor IKM Total :		87.78							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			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Konsultasi dan Koordinasi Dana Alokasi Khusus (DAK)										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
Total Nilai per Unsur	7	7	6	8	8	6	6	6	6	
Total Nilai Semua Unsur	60									
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,500	3,500	3,000	4,000	4,000	3,000	3,000	3,000	3,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	87.5	87.5	75	100	100	75	75	75	75	
Kategori	B	B	C	A	A	C	C	C	C	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P8	P9	P3	P10	P11	P4	P5	P6	P7	
Skor IKM Total :		83.33							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				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Konsultasi dan Koordinasi Bantuan Keuangan									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Total Nilai per Unsur	8	7	6	7	7	7	7	7	6
Total Nilai Semua Unsur	62								
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	3,500	3,000	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	87.5	75	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	75
Kategori	A	B	C	B	B	B	B	B	C
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P11	P5	P3	P6	P7	P8	P9	P10	P4
Skor IKM Total :		86.11							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				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Konsultasi Pengisian dan Input Data Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD)									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Total Nilai per Unsur	11	10	11	10	11	10	11	10	11
Total Nilai Semua Unsur	95								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,667	3,333	3,667	3,333	3,667	3,333	3,667	3,333	3,667
IKM per Unsur (NRR x 25)	91.67	83.33	91.67	83.33	91.67	83.33	91.67	83.33	91.67
Kategori	A	B	A	B	A	B	A	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P7	P3	P8	P4	P9	P5	P10	P6	P11
Skor IKM Total :		87.96						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			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Konsultasi dan Verifikasi Hasil Kajian Kelitbangan									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	4	3	3	4	4	3
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur	20	20	19	22	18	20	20	20	18
Total Nilai Semua Unsur	177								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,333	3,333	3,167	3,667	3,000	3,333	3,333	3,333	3,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	83.33	83.33	79.17	91.67	75	83.33	83.33	83.33	75
Kategori	B	B	B	A	C	B	B	B	C
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P6	P7	P5	P11	P3	P8	P9	P10	P4
Skor IKM Total :		81.94						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			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN DAERAH									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Fasilitas Inovasi Perangkat Daerah dan BLUD									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur	13	12	12	14	14	12	12	12	12
Total Nilai Semua Unsur	113								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,250	3,000	3,000	3,500	3,500	3,000	3,000	3,000	3,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	81.25	75	75	87.5	87.5	75	75	75	75
Kategori	B	C	C	B	B	C	C	C	C
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P9	P3	P4	P10	P11	P5	P6	P7	P8
Skor IKM Total :		78.47							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			

Hasil Olah Data SKM

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,531	3,406	3,188	3,563	3,469	3,313	3,313	3,281	3,344
Mutu Kinerja	B	B	B	A	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	8	6	1	9	7	3	4	2	5

Skor KM Total :		84.46			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 SKM



