

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I
TAHUN 2026



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	7
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	
BAB IV KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10

BAB I

PENDAHULUAN



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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan dengan mengakses website: <https://skm.bekasikab.go.id/> atau melalui scan *Quick Response Code* (QR-Code) yang telah kami sediakan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	10
2.	Pengumpulan Data	Februari-Juni 2026	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	6

Sumber: Data diolah, 2026

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 120 orang dan sampel sebanyak 92 responden. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari berbagai jenis pelayanan yang ada, dan jumlah sampel ditentukan menggunakan Tabel Krejcie and Morgan. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil survei dapat merepresentasikan tingkat kepuasan masyarakat secara proporsional, objektif, dan akurat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Bappeda Kabupaten Bekasi.

BAB II

ANALISIS DATA SKM



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

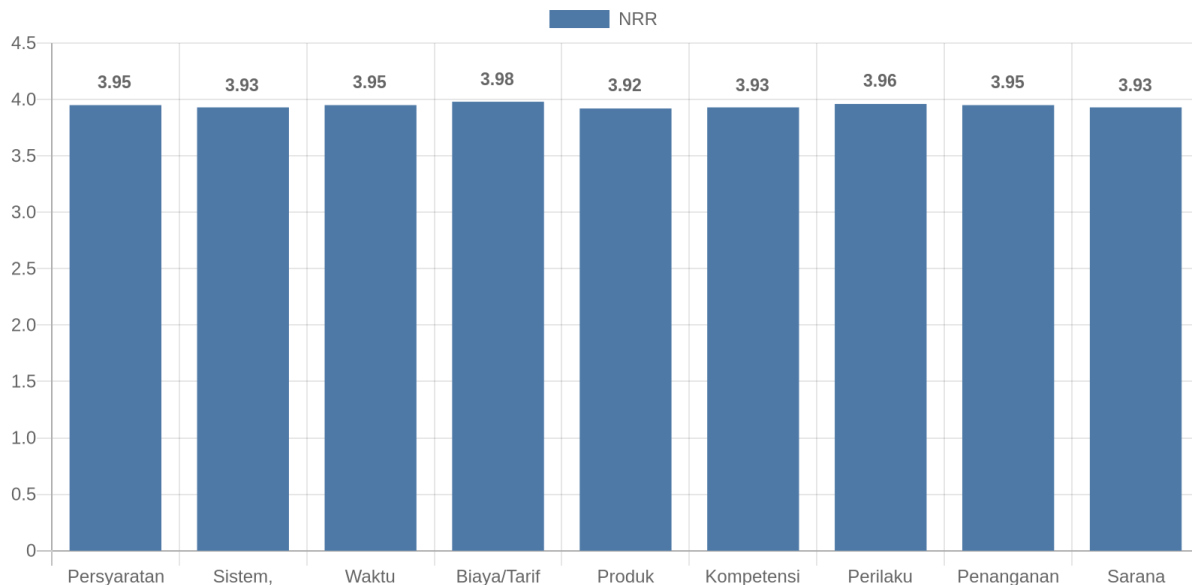
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	70	76,09 %
		Perempuan	22	23,91 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	-	-
		SD/Sederajat	3	3,26 %
		SMP/Sederajat	7	7,61 %
		SMA/Sederajat	22	23,91 %
		D1/D2/D3	6	6,52 %
		D4/S1	45	48,91 %
		S2	9	9,78 %
		S3	-	-
3	Pekerjaan	ASN	63	68,48 %
		TNI	-	-
		POLRI	-	-
		Swasta	15	16,30 %
		Wirausaha	1	1,09 %
		Ibu Rumah Tangga	-	-
		Pelajar/Mahasiswa	2	2,17 %
		Petani/Nelayan	-	-
		Pekerja Lepas/Freelance	-	-
		Pensiunan	-	-
		Lainnya	11	11,96 %

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	-	-
		Disabilitas	-	-
		Disabilitas Fisik	-	-
		Disabilitas Intelektual	-	-
		Disabilitas Mental	-	-
		Disabilitas Sensorik	-	-

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah responden terbanyak adalah berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 70 orang, sedangkan Perempuan berjumlah 22 orang.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Kompetensi pelaksana	Perilaku pelaksanaan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana dan Prasarana	IKM Per Jenis Layanan
1	Pelayanan Tamu	30	98,33	98,33	99,17	99,17	97,50	98,33	99,17	99,17	98,33	98,61
2	Penyusunan Dokumen Perencanaan	20	100,00	100,00	98,75	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,86
3	Monev Capaian Kinerja	27	97,22	97,22	97,22	99,08	97,22	97,22	97,22	97,22	97,22	97,43
4	Fasilitasi CSR.	14	100,00	98,22	100,00	100,00	98,22	98,22	100,00	98,22	98,22	99,01
Rerata IKM Per Unsur			98,63	98,35	98,63	99,45	98,08	98,35	98,90	98,63	98,35	98,60
IKM Unit Layanan			98,60									
Mutu Unit Layanan			A									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek produk merupakan isu yang disorot oleh Masyarakat dengan nilai 3,92. Secara kuantitatif, dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Sedangkan untuk unsur biaya/tarif memperoleh nilai paling tinggi, yaitu memperoleh nilai sebesar 3,98.

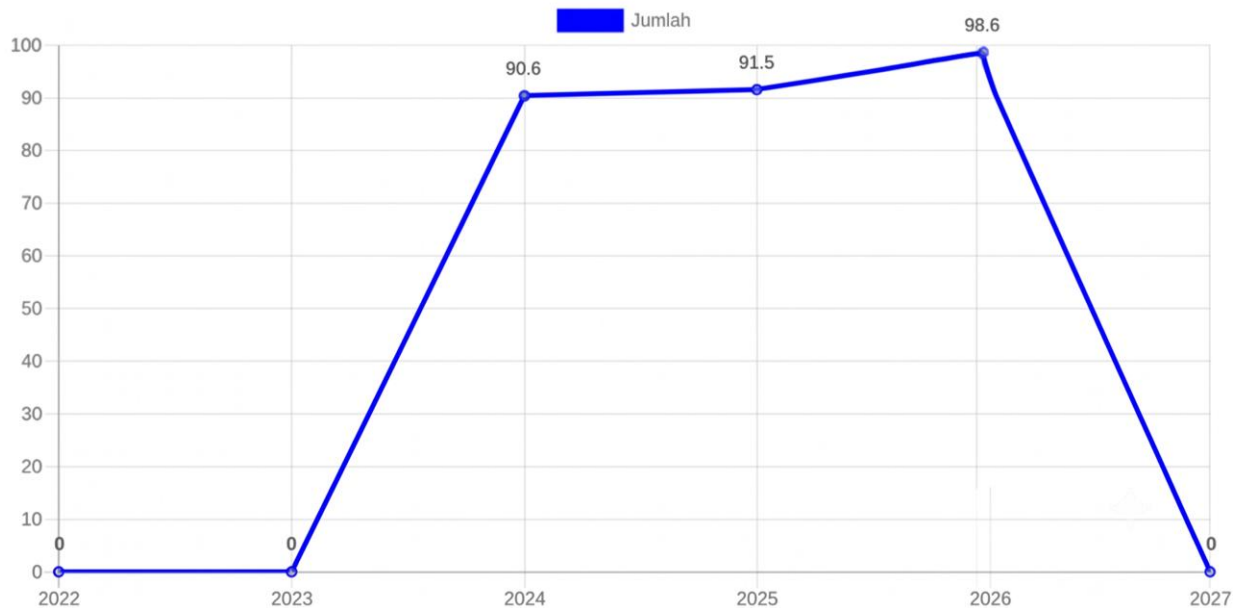
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa produk layanan khususnya informasi pada website Bappeda terdapat data yang belum *update* sehingga belum memenuhi kebutuhan masyarakat selaku pengguna.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Produk	Menyediakan Informasi yang <i>update</i> dan terkini pada kanal <i>website</i> bappeda.bekasikab.go.id	60 hari	Ketua Tim Perencanaan

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif dan semakin meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA



BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No.	Unsur	IKM
1	Persyaratan	91,67
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	91,67
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	91,67
4	Biaya/Tarif	100,00
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	100,00
6	Kompetensi pelaksana	100,00
7	Perilaku pelaksanaan	100,00
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	100,00
9	Sarana dan Prasarana	100,00

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Evaluasi dan Penyesuaian SOP waktu pelayanan agar lebih efisien		√			Ketua Tim Perencanaan
2	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan review/monev terhadap prosedur pelayanan Bappeda	√				Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian
3	Persyaratan Pelayanan	Menyediakan informasi terkait persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Bappeda dan dipublikasikan media elektronik/non elektronik			√		Ketua Tim Perencanaan

BAB IV

KESIMPULAN



BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 92 orang mengisi SKM pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah di tahun 2026. Layanan Pelayanan Tamu menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 30 orang.
2. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 98,60. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2026.
3. Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk spesifikasi jenis pelayanan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
4. Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah belum menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 33,33%.

Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu Evaluasi dan Penyesuaian SOP waktu pelayanan agar lebih efisien. Hal ini dikarenakan proses pekerjaan evaluasi SOP di lingkup Bappeda sedang dilaksanakan mulai bulan Juni sampai dengan bulan Juli Tahun 2026.

Bekasi, 10 Juli 2026

**KEPALA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH**



Drs. DWY SIGIT ANDRIAN, MM
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 197606161996031002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Kuesioner Pendapat Responden Tentang Pelayanan

1 Informasi Pribadi
2 Kuesioner

Instansi

Layanan

Umur *

Contoh: 25

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur *

Contoh: 25

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan *

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D1/D2/D3 ☐ S1 ☐ S2

Pekerjaan *

☐ PNS/TNI/POLRI ☐ Swasta ☐ Wirausaha

☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Lainnya

Telepon

Contoh: 08xxxx

Apakah anda puas dengan pelayanan yang kami berikan ? *

☐ Puas ☐ Tidak Puas

[→ Selanjutnya](#)

Kuesioner Pendapat Responden Tentang Pelayanan

1 Informasi Pribadi

2 Kuesioner

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan pelayanan di unit ini *

- ☐ Tidak mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Sangat Murah/Tidak Berbayar

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

- ☐ Tidak kompeten

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam 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 penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ Tidak ada
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana *

- ☐ Tidak ada
☐ Ada tetapi tidak berfungsi

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- ☐ Tidak ada
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana *

- ☐ Tidak ada
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Dikelola dengan baik

Kritik dan Saran

Silakan tuliskan kritik dan saran Anda di sini...

← Sebelumnya

✓ Submit

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

Pengisian SKM Bappeda pada Kegiatan Rapat Monitoring dan Evaluasi Capaian Kinerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bekasi Triwulan I Tahun 2026



Foto Kode QR SKM Bappeda Tahun 2026



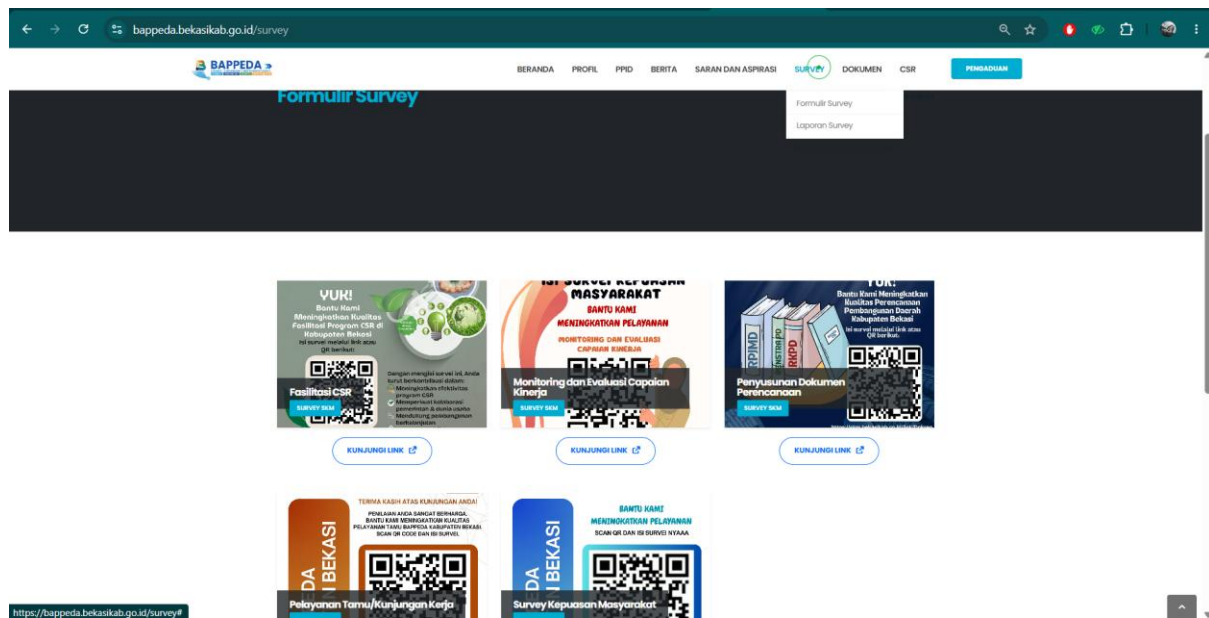


Foto Menu Survey SKM pada Website Bappeda