



PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
(BAPPEDA)**

Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi Desa Sukamahi Kecamatan Cikarang Pusat
Telp (021) 89970140 Email: bappeda@bekasikab.go.id Website: www.bappeda.bekasikab.go.id

Bekasi, 10 November 2025

Nomor : 000.8.3.4/6310/Bappeda
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Laporan SKM Bappeda
Semester II Tahun 2025

Kepada :
Yth. Pj. Sekretaris Daerah
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Kabupaten Bekasi
di
Bekasi

Menindaklanjuti surat dari Pj. Sekretaris Daerah Nomor 000.8.3.4/8033/Org-Setda/2025 tanggal 23 September 2025 perihal Batas Pengumpulan Laporan SKM Semester II atau Tahunan Tahun 2025, dengan ini kami sampaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda Semester II Tahun 2025, sebagaimana terlampir.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

**KEPALA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BEKASI**



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



BAPPEDA
KABUPATEN BEKASI

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II..... 3

PENGUMPULAN DATA SKM 3

2.1 Pelaksana SKM 3

2.2 Metode Pengumpulan Data..... 3

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 4

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4

2.5 Penentuan Jumlah Responden 5

BAB III 8

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM..... 8

3.1 Jumlah Responden SKM 7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 7

BAB IV 8

ANALISIS HASIL SKM 8

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan..... 8

4.2 Rencana Tindak Lanjut..... 8

4.3 Tren Nilai SKM 9

BAB V..... 11

KESIMPULAN..... 12

LAMPIRAN..... 12

1. Kuisioner 12

2. Hasil Pengolahan Data..... 13

3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM..... 16

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen-PANRB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Permen-PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perencanaan pembangunan daerah yang telah diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. 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 Daerah Kabupaten Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan pengisian kuesioner digital melalui *Website* Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi yang disebarluaskan lamannya kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi yaitu:

- a. Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. 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.
- e. 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.
- f. Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- i. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Bappeda Kabupaten Bekasi melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara *online* melalui *website* resmi. Lokasi pengisian survei dapat dilakukan di mana saja, cukup dengan mengakses tautan yang telah disediakan di *Website* Bappeda Kabupaten Bekasi. Dengan metode ini, masyarakat sebagai penerima layanan turut berpartisipasi aktif dalam memberikan penilaian secara objektif, berdasarkan pengalaman layanan yang mereka terima secara langsung.

Pendekatan ini diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih akurat, cepat, dan transparan sebagai dasar evaluasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Bappeda Kabupaten Bekasi.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan secara periodik sebanyak dua kali dalam setahun, dengan periode setiap 6 (enam) bulan sekali. Proses penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dalam rentang waktu 6 (enam) bulan, yang mencakup tahapan pengumpulan data, pengolahan hasil, analisis, hingga pelaporan akhir dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	6

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 Daerah Kabupaten Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 190 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 127 orang.

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi, penentuan responden dilakukan berdasarkan estimasi jumlah populasi penerima layanan atau pemohon dari seluruh jenis pelayanan yang tersedia. Mengacu pada data perkiraan tahun 2024, jumlah penerima layanan di Bappeda Kabupaten Bekasi dalam kurun waktu satu tahun diperkirakan mencapai 190 orang. Jumlah ini menjadi dasar dalam menentukan ukuran sampel untuk survei.

Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari berbagai jenis pelayanan yang ada, dan jumlah sampel ditentukan menggunakan Tabel Krejcie and Morgan. Berdasarkan tabel tersebut, untuk populasi sebesar 190 orang, jumlah minimum responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah sebanyak 127 orang. 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.

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
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 127 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki	73	57,48%
		Perempuan	54	42,52%
2	Pendidikan	SLTA	13	8,66%
		DIII	12	9,44%
		SI/D4	79	62,20%
		S2	18	14,17%
		S3	5	3,93%
3	Pekerjaan	PNS	89	73,22%
		Swasta	5	3,14%
		Mahasiswa	9	6,29%
		Lainnya	24	17,2%
4	Jenis Layanan	Asistensi Perencanaan/ Penyusunan Dokumen Perencanaan/ Fasilitas Bantuan Keuangan	83	65,35%
		Pelayanan Tamu/Kunjungan Kerja	40	31,49%
		Fasilitasi CSR	4	3,14%

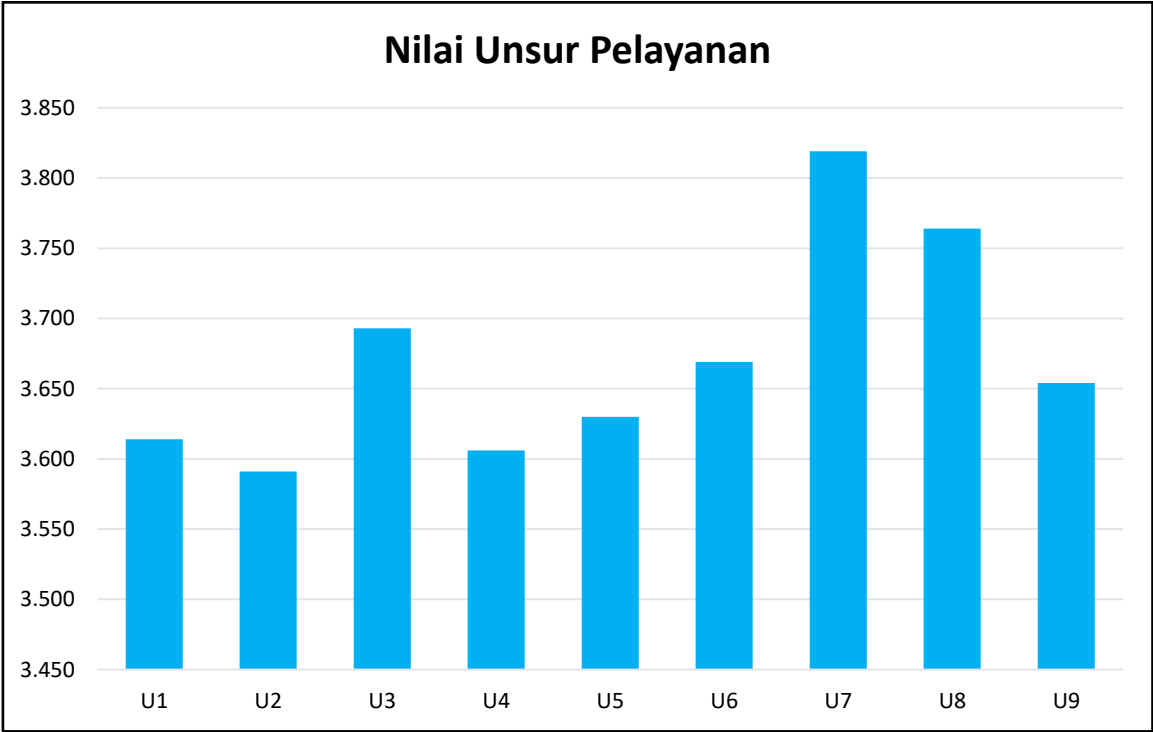
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,614	3,591	3,693	3,606	3,630	3,669	3,819	3,764	3,654
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,78 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,591. Selanjutnya Biaya Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,606 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesopanan dan Keramahan Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,819 dari unsur layanan, dan Sarana dan Prasarana nilai tertinggi kedua 3,764 serta Waktu Penyelesaian Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,693.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- a. "Penyajian data di *website* mohon di-*update*".
- b. "Lebih mengoptimalkan penyelesaian pekerjaan pada jam kerja dan hari kerja".
- c. "Pada saat penginputan usulan kegiatan ada beberapa item pekerjaan yang sudah di input di tahun sebelumnya, namun hilang atau tidak ada di tahun berikutnya".
- d. "Susun dokumen perencanaan agar selaras dengan dokumen perencanaan lainnya".
- e. "Pendampingan Dalam rangka penyusunan dokumen perencanaan sangat membantu perangkat daerah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut Prosedur Pelayanan masih dirasakan kurang optimal, karena hasil inputan masih ada yang tidak sesuai dan terdapat item hilang, selanjutnya terkait dengan produk pelayanan masih dianggap kurang jelas dan perlu disosialisasikan kembali agar memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mendukung perbaikan kualitas pelayanan publik dan menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan strategis, khususnya di lingkungan Bappeda Kabupaten Bekasi. Berdasarkan hasil evaluasi, disusunlah rencana tindak lanjut sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan kepada masyarakat.

Rencana tindak lanjut difokuskan pada unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dalam survei, sebagai prioritas utama dalam perbaikan. Proses penyusunan rencana ini dilakukan secara partisipatif melalui Rapat Internal Bappeda, dengan

mempertimbangkan urgensi, sumber daya yang tersedia, serta dampak perbaikannya terhadap peningkatan kualitas layanan.

Setiap tindak lanjut dikategorikan berdasarkan skala waktu implementasinya, yaitu: Jangka pendek perbaikan yang dapat dilaksanakan dalam waktu kurang dari 12 bulan, Jangka menengah perbaikan yang memerlukan waktu antara 12 hingga 24 bulan dan Jangka panjang perbaikan dengan cakupan luas atau kompleksitas tinggi yang membutuhkan waktu lebih dari 24 bulan.

Rencana tindak lanjut hasil SKM ini menjadi acuan dalam perbaikan berkelanjutan terhadap sistem dan prosedur pelayanan, serta sebagai bentuk akuntabilitas Bappeda kepada masyarakat. Rincian tindak lanjut per unsur pelayanan dituangkan dalam tabel pada halaman berikut.

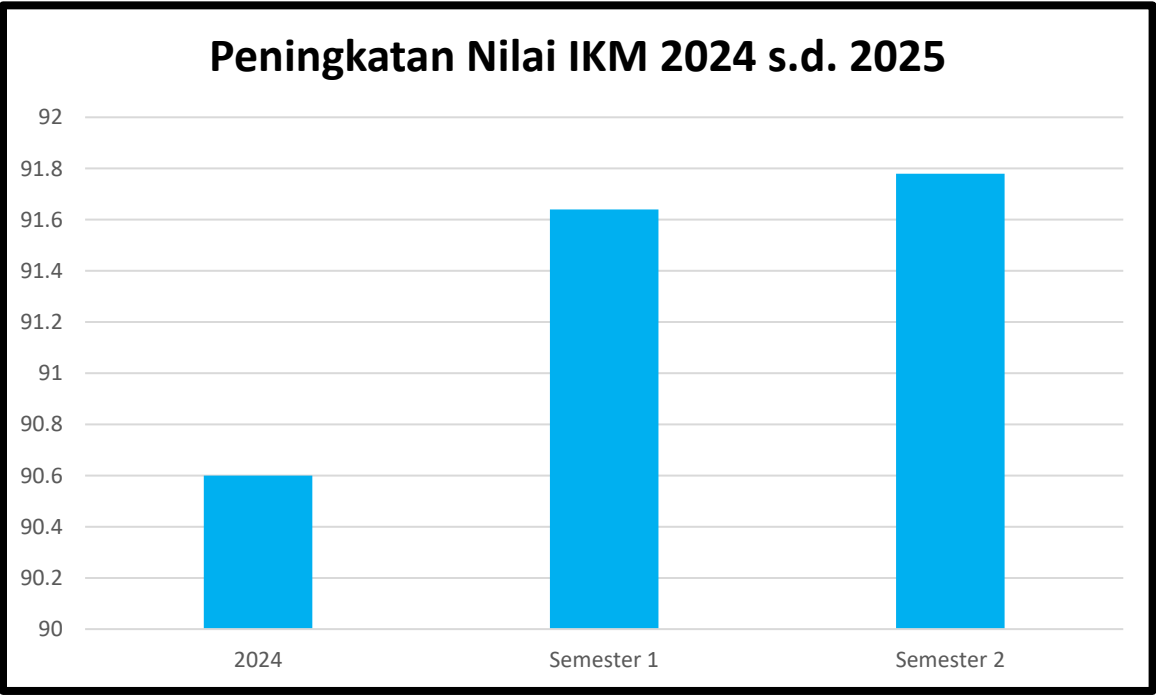
Tabel 4.1.
Rencana Tindak Lanjut ditahun berikutnya

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	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

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut:

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga Semester II Tahun 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **91,78 (Sangat Baik)**. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun sebelumnya.
- b. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur layanan, biaya pelayanan dan produk pelayanan.
- c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesopanan dan Keramahan Petugas, sarana dan prasarana layanan mendapatkan nilai tertinggi kedua dari unsur layanan, waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Cikarang Pusat, 7 November 2025
**KEPALA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BEKASI**



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner

1

Responden

2

Survey IKM

3

Kritik dan Saran

Data pribadi anda akan dirahasiakan oleh sistem dan tidak akan digunakan untuk keperluan lainnya.

Nama

Instansi/Perangkat Daerah/Organsisasi/Perusahaan

Usia

Pekerjaan Utama

PNS

Pendidikan

S3

Jenis Kelamin

Laki-Laki

Layanan yang diterima

Pelayanan Tamu/Kunjungan Kerja

Kembali

Lanjut

TUTUP

1

Responden

2

Survey IKM

3

Kritik dan Saran

PERTANYAAN SURVEI MENGENAI PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanan

☆☆☆☆☆

Kemudahan Prosedur Pelayanan

☆☆☆☆☆

Kecepatan Waktu Pelayanan

☆☆☆☆☆

Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan

☆☆☆☆☆

Kesesuaian Produk Pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standard pelayanan

☆☆☆☆☆

Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

☆☆☆☆☆

Perilaku Pelaksana Sopan dan Ramah

☆☆☆☆☆

Penanganan Pengaduan

☆☆☆☆☆

Sarana dan Prasarana Pelayanan

☆☆☆☆☆

Kembali

Lanjut

TUTUP

Biaya/Tarif

0.28

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

0.40

Dapat di akses melalui : https://bappeda.bekasikab.go.id/survey_main#step-1

2. Hasil Olah Data SKM Bapped Kabupaten Bekasi

SKOR PERHITUNGAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BAPPEDA KABUPATEN BEKASI

Nomor Responden	Pertanyaan									Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	29
4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	31
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
13	2	2	2	2	2	2	4	4	4	24
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
15	4	4	4	4	4	4	4	4	0	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
18	0	0	4	2	0	0	4	4	4	18
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	2	2	2	2	2	4	4	4	4	26
33	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
34	0	0	4	0	0	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	3	3	3	3	3	3	1	2	1	22
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Nomor Responden	Pertanyaan									Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
46	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	0	0	4	0	4	4	4	4	4	24
60	4	2	3	2	3	3	2	2	3	24
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
73	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	0	0	4	0	0	0	4	4	4	16
76	4	4	4	4	4	4	4	4	2	34
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78	0	0	3	3	0	4	4	4	4	22
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	4	3	3	4	4	3	3	3	3	30
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
85	3	3	3	3	4	3	3	4	2	28
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	3	3	3	4	3	3	4	3	2	28
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Nomor Responden	Pertanyaan									Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
98	3	3	3	3	3	2	4	3	4	28
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	29
103	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
106	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
109	4	4	4	0	3	4	4	4	4	31
110	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
112	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
115	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
117	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
120	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
121	4	3	3	4	3	3	4	4	3	31
122	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
124	0	0	0	0	0	0	4	4	4	12
125	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
126	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
127	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34
Σnilai/unsur	3,614	3,591	3,693	3,606	3,630	3,669	3,819	3,764	3,654	33,039
NRR/unsur	0,4016	0,3990	0,4103	0,4007	0,4033	0,4077	0,4243	0,4182	0,4059	

No.	Unsur pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan pelayanan	3,614	0,111	0,402
2	Prosedur pelayanan	3,591	0,111	0,399
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,693	0,111	0,410
4	Biaya atau Tarif pelayanan	3,606	0,111	0,401
5	Produk Pelayanan	3,630	0,111	0,403
6	Kompetensi petugas pelayanan	3,669	0,111	0,408
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,819	0,111	0,424
8	Sarana Prasarana Pelayanan	3,764	0,111	0,418
9	Penanganan pengaduan	3,654	0,111	0,406
Nilai SKM				3,671
Indeks Kepuasan Masyarakat				91,78
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

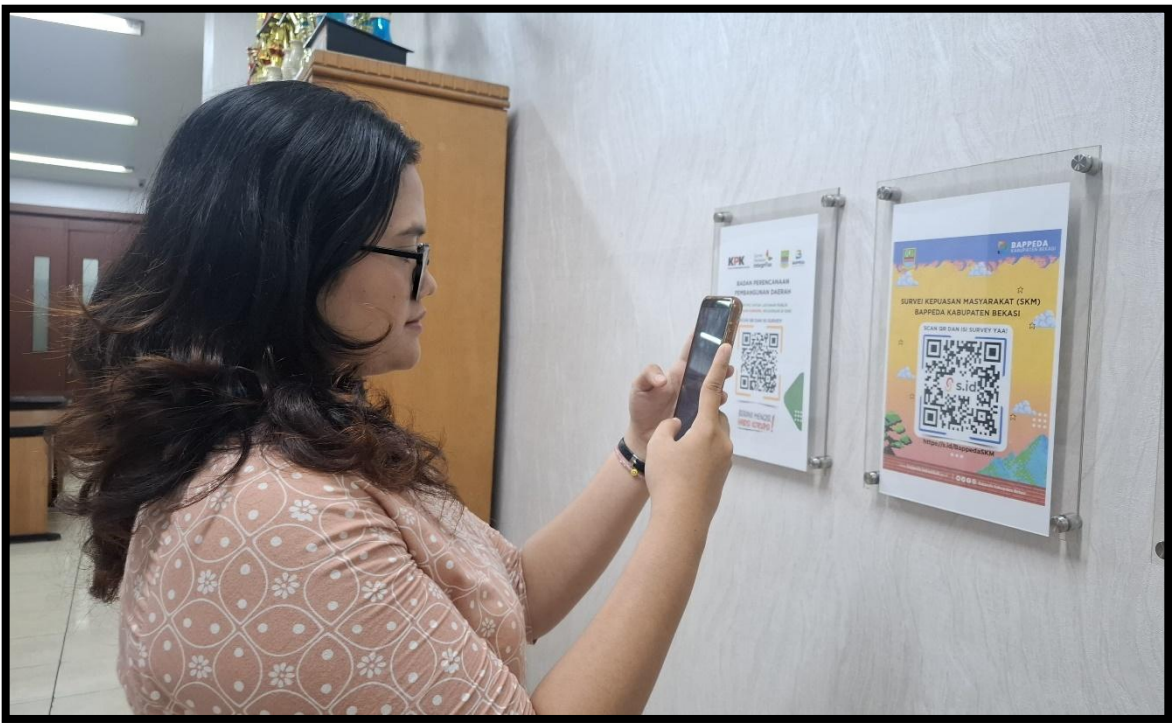
Survei responden

SKOR

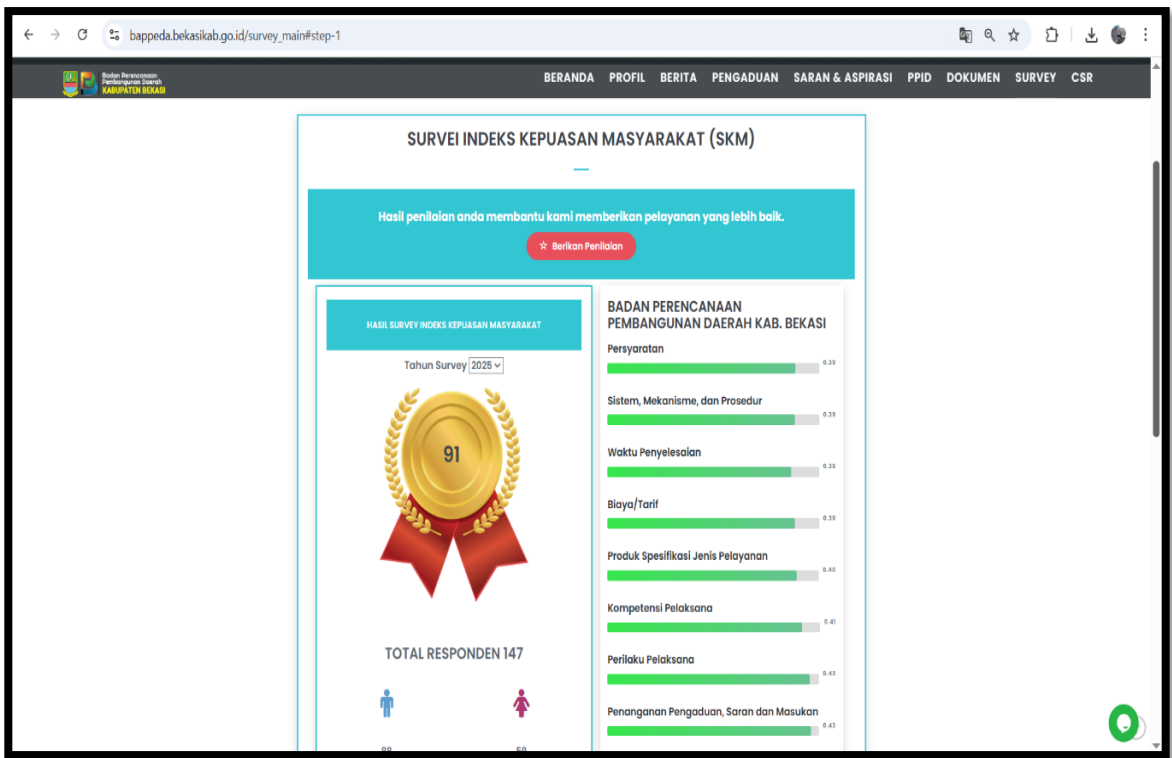
Hitung

Hasil Hitung IKM

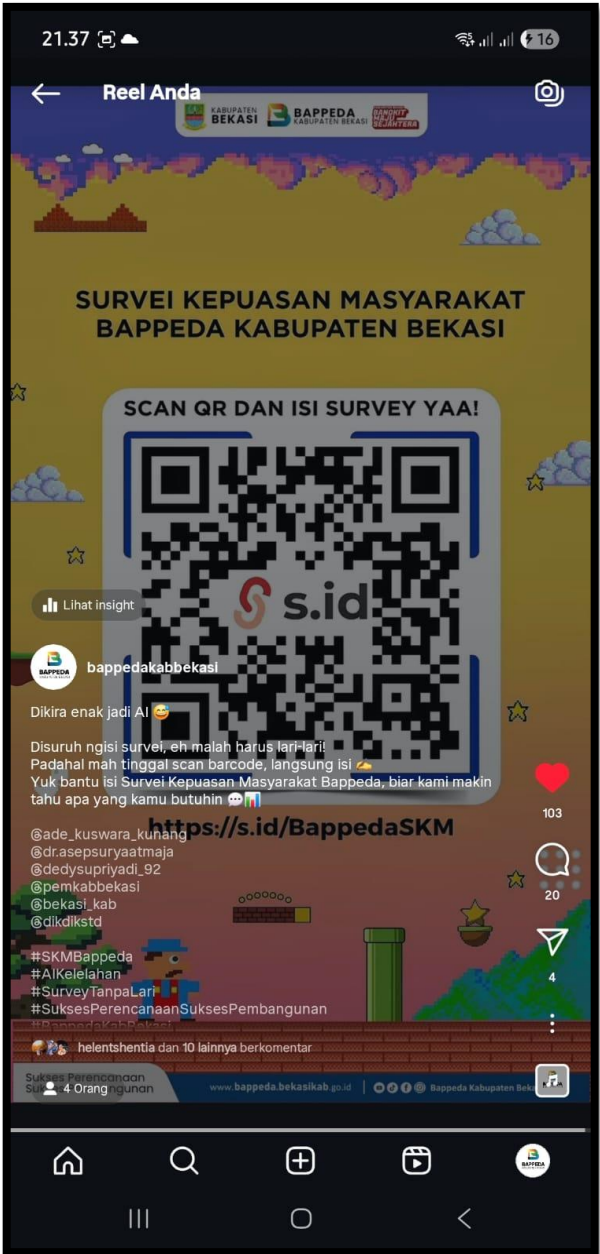
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



Keterangan Foto: Scan Barcode SKM telah dipublikasi pada dinding pelayanan Bappeda



Keterangan Foto: Nilai SKM dapat dilihat secara online pada Website Bappeda Kabupaten Bekasi



Keterangan Foto: Bappeda telah membuat konten tentang Isi Survey SKM Bappeda dan dipublikasikan pada media social Instagram Bappeda Kabupaten Bekasi.