



PEMERINTAH
KABUPATEN BEKASI



BAPPEDA
KABUPATEN BEKASI

#bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan | Akuntabel | Kompeten
Siemens | Layak | Adaptif | Inovasi

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2024



**BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BEKASI**



DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	
1.2 Tujuan	04
1.3 Sasaran	04
1.4 Prinsip	05
1.5 Manfaat	05

BAB II METODE SURVEI

2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survei	05
2.2 Metodologi Penelitian	08
2.3 Cara Pengolahan	09

BAB III ANALISIS SURVEI

3.1 Identitas Responden	010
3.2 Rekapitulasi Hasil	011
3.3 Saran dan Masukan Responden	016
3.4 Analisis Survei	019

BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAKLANJUT

4.1 Kesimpulan	023
4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut	024

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat/stakeholder yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan adalah mendapatkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penyelenggara pelayanan berkewajiban memberikan pelayanan prima sesuai dengan janji dan standar pelayanan, pelayanan jelas, mudah dipahami, pelayanan dilakukan oleh petugas/pegawai yang berkompeten, bebas dari biaya, terdapat sarana dan prasarana yang memenuhi kenyamanan dan keinginan pengguna layanan.

Bappeda Kabupaten Bekasi selaku unit penyelenggara pelayanan kepada perangkat daerah, perusahaan melalui CSR, dan masyarakat melaksanakan survei terhadap kepuasan pelayanan yang dilakukan Bappeda baik pelayanan secara umum maupun pelayanan yang berkaitan dengan perencanaan pembangunan daerah. Dalam rangka peningkatan kepuasan pelayanan publik, pada bulan Juli s.d. Agustus 2024 Bappeda telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Bappeda.

Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Bappeda untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei terhadap pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi adalah untuk mengukur kinerja dan kualitas pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi, dan hasil survei IKM tersebut dapat dijadikan sebagai bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan upaya perbaikan yang berkelanjutan untuk pelayanan berikutnya.

1.3 Sasaran

- a. Tercapainya perbaikan kinerja Bappeda Kabupaten Bekasi dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada pengguna pelayanan;
- b. Tercapainya perbaikan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sesuai yang diharapkan pengguna pelayanan sehingga pelayanan dapat memenuhi harapan dan keinginan pengguna layanan.

1.4 Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan memegang prinsip sebagai berikut:

- a. Transparan bahwa hasil survei mudah diakses oleh pengguna layanan;
- b. Partisipatif bahwa survei kepuasan masyarakat melibatkan seluruh penerima layanan bappeda untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;
- c. Akuntabel bahwa pelaksanaan survei dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan;
- d. Berkesinambungan bahwa survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara berkala untuk melihat perkembangan peningkatan kualitas pelayanan;
- e. Keadilan bahwa pelaksanaan survei menjangkau seluruh pengguna layanan tanpa memandang status ekonomi, budaya, sosial, dan perbedaan golongan;
- f. Netralitas bahwa pelaksanaan survei dilakukan tanpa memihak golongan manapun.

1.5 Manfaat

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan reformasi birokrasi yang menyeluruh;
- b. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- c. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik;
- d. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;



BAB II

METODE SURVEI

2.1 Pelaksanaan dan Teknik Survei

Survei indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi dilakukan melalui metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan elektronik kuesioner (e-survei) sebagai alat pengumpul data kepada perangkat daerah, perusahaan melalui CSR, dan masyarakat selaku responden. Adapun tahapan survei adalah sebagai berikut:

2.1.1 Tahap Persiapan

- a. Membuat daftar pertanyaan pada kuesioner untuk Survei IKM Bappeda Kabupaten Bekasi. Adapun kuesioner yang dibagikan memuat 9 (sembilan) unsur penilaian pelayanan masyarakat yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat terdiri dari:

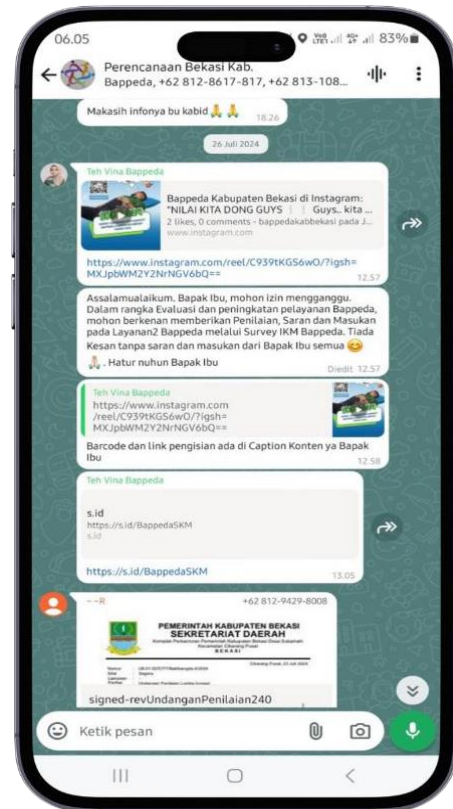


1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

- b. Merancang e-survei berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun;
- c. Mempublikasikan pengisian e-survei pada perangkat daerah, perusahaan dan masyarakat melalui group whatsapp, dan media sosial instagram;

2.1.2 Tahap Pelaksanaan

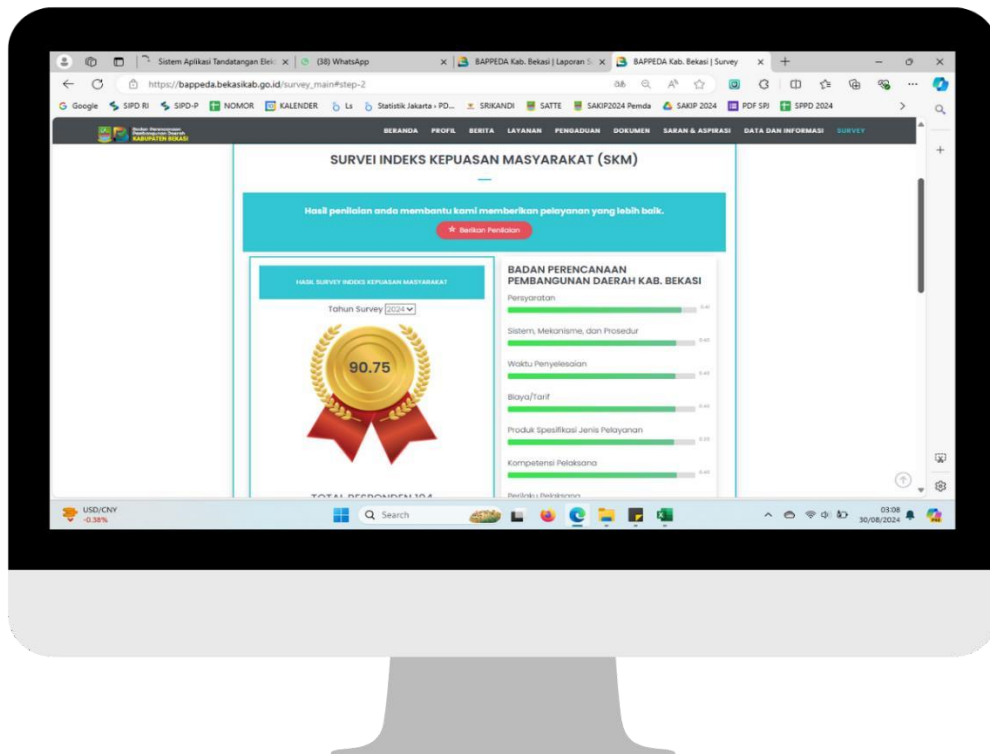
- a. Pelaksanaan e-survei dilakukan dalam jangka waktu 28 hari kerja yang dimulai pada tanggal 26 Juli 2024 s.d 30 Agustus 2024;
- b. Melakukan penyebaran pengisian e-survei kepada instansi/perangkat daerah, perusahaan melalui CSR, dan masyarakat yang telah menggunakan pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi melalui:



- 1) Publikasi link pengisian/ barcode Survey pada tiap acara yang diselenggarakan Bappeda kepada peserta rapat sebagai penerima layanan Bappeda;
- 2) Grup Whatsapp Perencanaan se-Kabupaten Bekasi;
- 3) Grup Whatsapp Mitra Bidang Bappeda;
- 4) Konten pada Media sosial instagram sebagai bantuan penyebaran link survei;
- 5) Penyediaan Link Pengisian Survey pada bio Instagram Bappeda;
- 6) Melakukan pendekatan langsung kepada responden agar mau bekerjasama untuk mengisi e-survey.



- c. E-survei dilakukan dengan mengakses pada link berikut ini: <https://bappeda.bekasikab.go.id/>
- d. Melakukan pengecekan secara berkala pada sistem e-survey pada Website Bappeda untuk mengetahui perkembangan e-survey.



Gambar tampilan halaman akses portal SKM Bappeda Kabupaten Bekasi <https://bappeda.bekasikab.go.id/>

2.1.3 Tahap Analisa dan Evaluasi

- a. Melakukan rekapitulasi hasil e-survei kepuasan masyarakat yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui IKM terhadap pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi Tahun 2024.
- b. Membuat analisis, evaluasi dan rekomendasi dari data yang telah diperoleh.
- c. Menyusun laporan survei kepuasan masyarakat pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi Tahun 2024.



2.2 Metodologi Penelitian

- a. Metode Survei Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah perangkat daerah, perusahaan melalui CSR, dan tamu pengguna layanan di Bappeda Kabupaten Bekasi.
- b. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling;
- c. Teknik Pengumpulan Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner online dengan jawaban tertutup;
- d. Pengukuran variabel pada SKM ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:



1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan
9. Sarana dan Prasarana

- e. Teknik Analisis Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bappeda ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan bentuk 9 (sembilan) pertanyaan, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penilaiannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Bappeda ditentukan sesuai dengan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

Tabel 2.1.
 Nilai/Skor Persepsi, Interval Survei IKM, Interval Konversi Survei IKM,
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval Survei IKM	Nilai Internal Konversi Survei IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.532 – 4.00	88.31 – 100.0	A	Sangat Baik
3	3.064 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
2	2.600 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
1	1.00 – 2.599	25.00 – 64.99	D	Tidak baik

2.3 Cara Pengolahan

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sedangkan untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari Survei IKM Bappeda diklasifikasikan kedalam 4 (empat) interval, sebagaimana dalam Tabel 2.1 tentang Nilai/Skor Persepsi, Interval Survei IKM, Interval Konversi Survei IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.



BAB III

ANALISIS SURVEI

3.1 Identitas Responden

Jumlah responden survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi Tahun 2024 mencapai 104 responden terdiri dari:

Tabel 3.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	56 responden	53,85%
2	Perempuan	48 responden	46,15%

Tabel 3.2
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1	SMA	8 responden	7,69%
2	D3	3 responden	2,88%
3	S1	67 responden	64,43%
4	S2 ke atas	26 responden	25,0%

Tabel 3.3
Responden Berdasarkan Pekerjaan

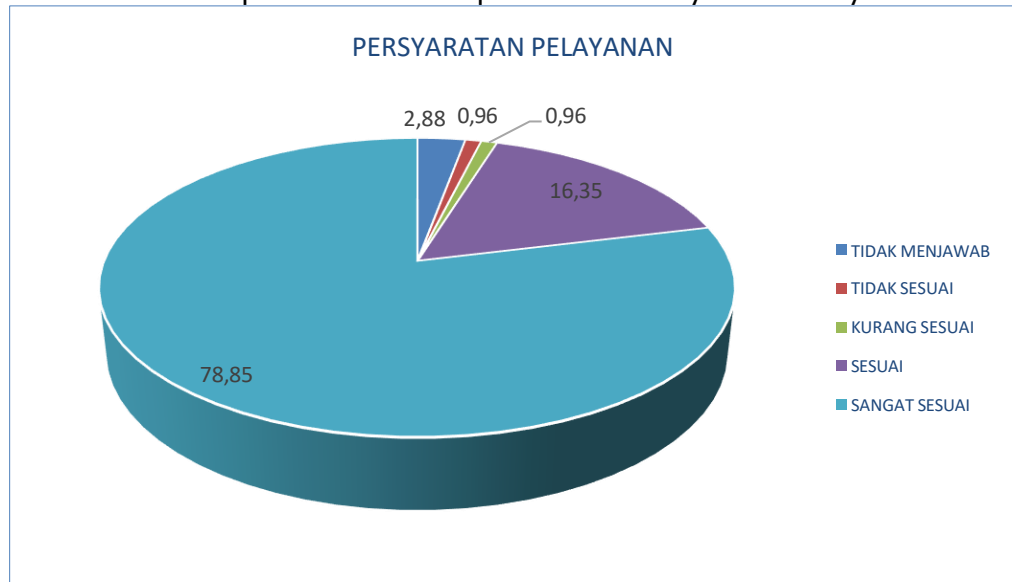
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	PNS	73 responden	70,19%
2	Lainnya	31 responden	29,81%



3.2 Rekapitulasi Hasil

3.2.1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

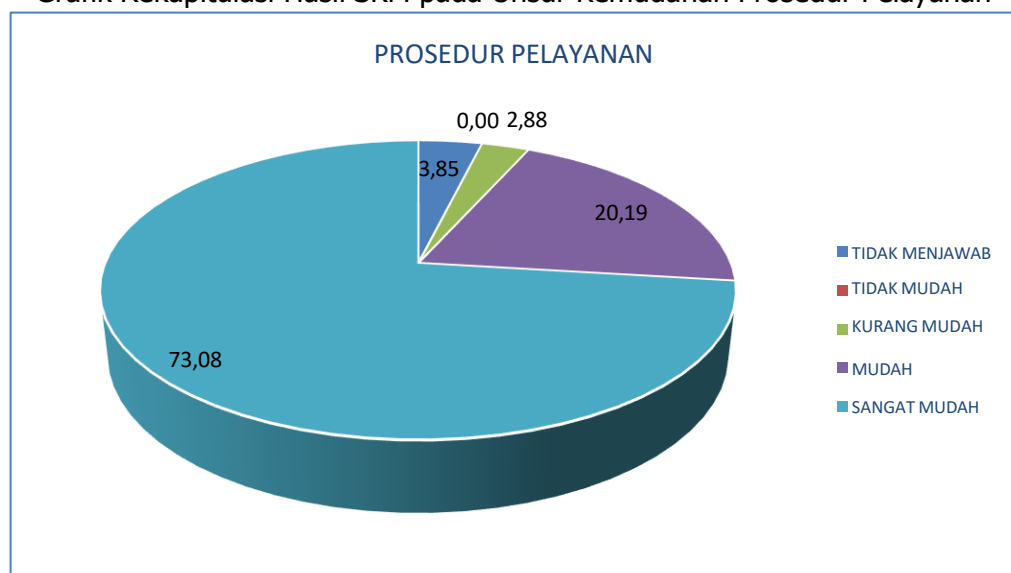
Gambar 3.1
Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Persyaratan Pelayanan



Berdasarkan hasil survei pada unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan sebanyak 82 responden atau sekitar 78,85% menjawab persyaratan pelayanan sudah sangat sesuai. Sehingga secara umum unsur persyaratan pelayanan di Bappeda sudah berjalan baik. Persyaratan pelayanan pada Bappeda telah tertuang dalam dokumen standar pelayanan dan sudah diinformasikan melalui website Bappeda. Sehingga membuat para penerima layanan mendapatkan informasi persyaratan pelayanan dengan jelas.

3.2.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan

Gambar 3.2
Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

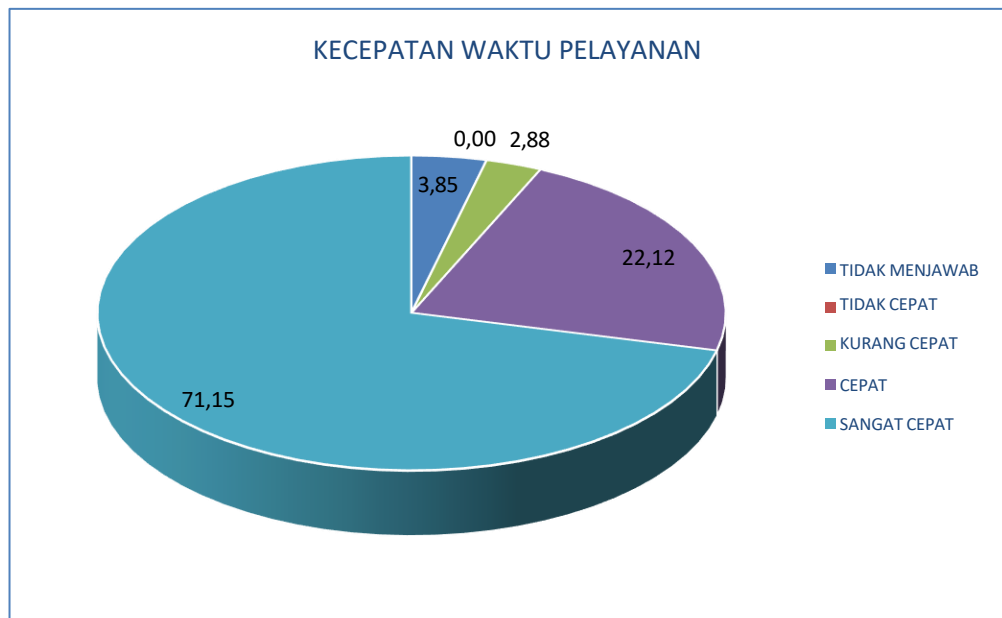


Berdasarkan hasil survei pada unsur Prosedur Pelayanan sebanyak 76 responden atau sekitar 73,08% menjawab persyaratan pelayanan sangat mudah. Sehingga secara umum prosedur layanan di Bappeda sudah berjalan dengan baik dan mudah dipahami oleh masyarakat.

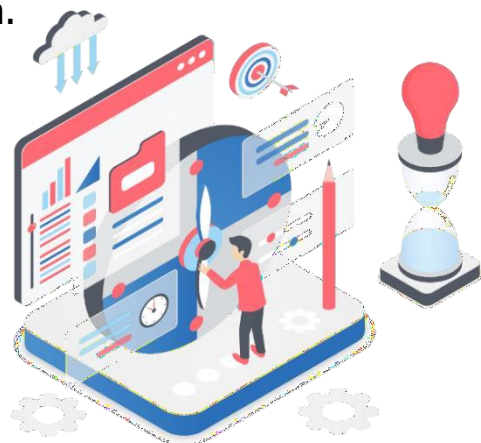
3.2.3 Kecepatan Waktu Pelayanan

Gambar 3.3

Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Kecepatan Waktu Pelayanan

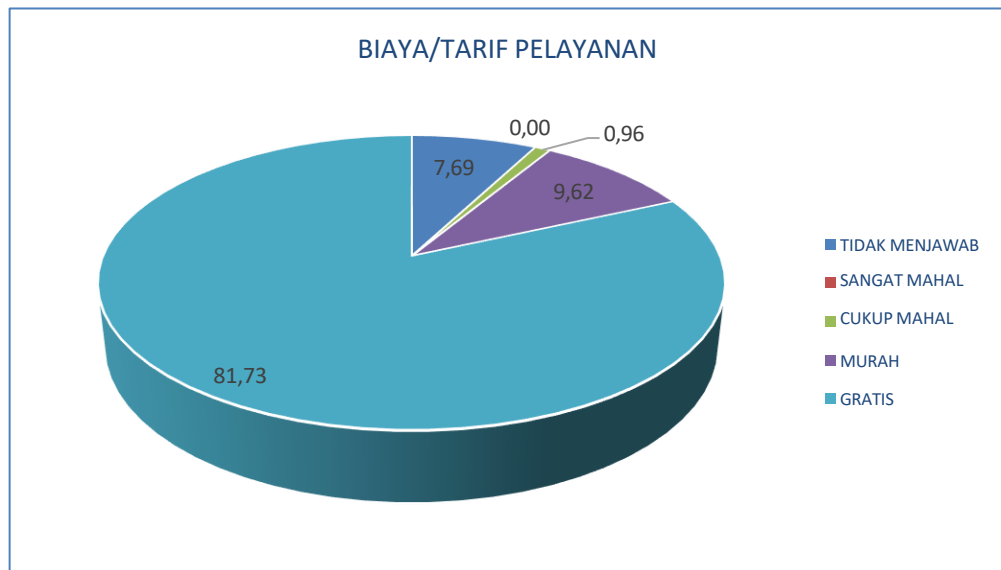


Berdasarkan hasil survei pada unsur Kecepatan Waktu Pelayanan sebanyak 74 responden atau sekitar 71,15% menjawab menjawab sangat cepat. Sehingga secara umum waktu pelayanan di Bappeda sudah berjalan dengan baik dan cepat. Unsur pelayanan prosedur dan waktu penyelesaian ini dalam proses pelayanan di Bappeda ini saling berkaitan. Prosedur yang rumit dan berbelit-belit akan berpengaruh pada waktu penyelesaian layanan. Oleh karena itu, seyogyanya dihindari dan anti prosedur manual dengan sistem pelayanan secara elektronik untuk semakin mempercepat waktu pelayanan.



3.2.4 Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

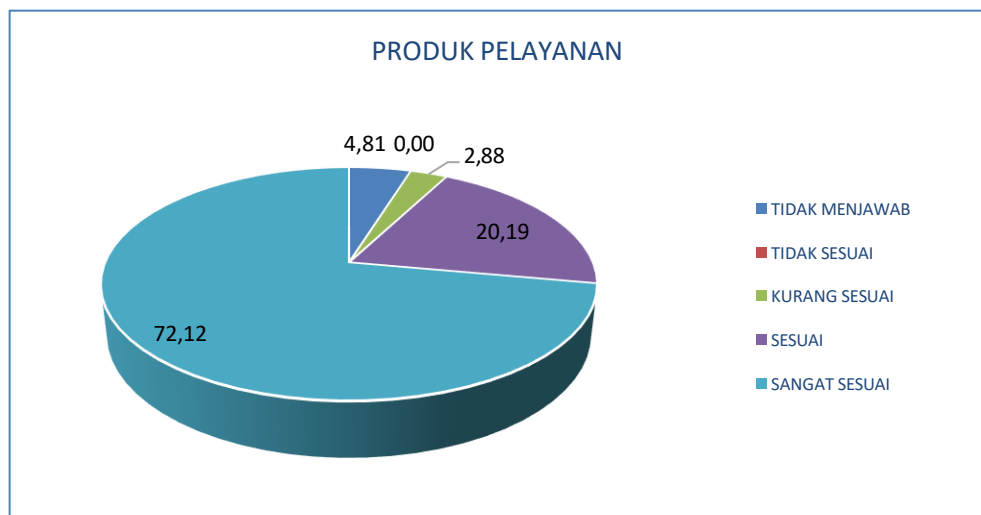
Gambar 3.4
Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Biaya/Tarif Pelayanan



Berdasarkan hasil survei pada unsur Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan sebanyak 85 responden atau sekitar 81,73% menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Bappeda dilakukan secara gratis tidak dipungut biaya).

3.2.5 Kesesuaian Produk Pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam Standard Pelayanan

Gambar 3.5
Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Produk Pelayanan

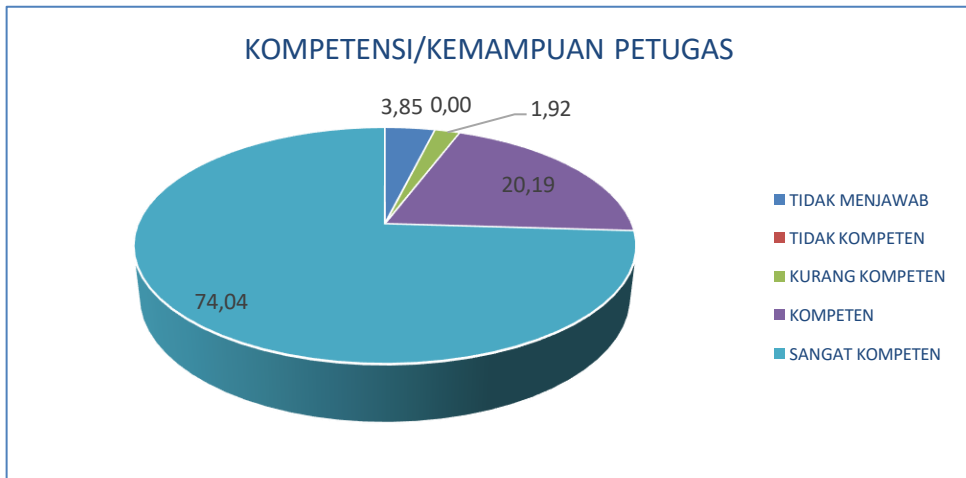


Berdasarkan hasil survei pada unsur Kesesuaian Produk Pelayanan sebanyak 75 responden atau sekitar 72,12% menjawab sangat sesuai dengan pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan (SPP) dengan hasil yang diberikan. Sehingga secara umum produk pelayanan Bappeda sudah sesuai dengan standar pelayanan yang diinformasikan.

3.2.6 Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

Gambar 3.6

Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Produk Pelayanan

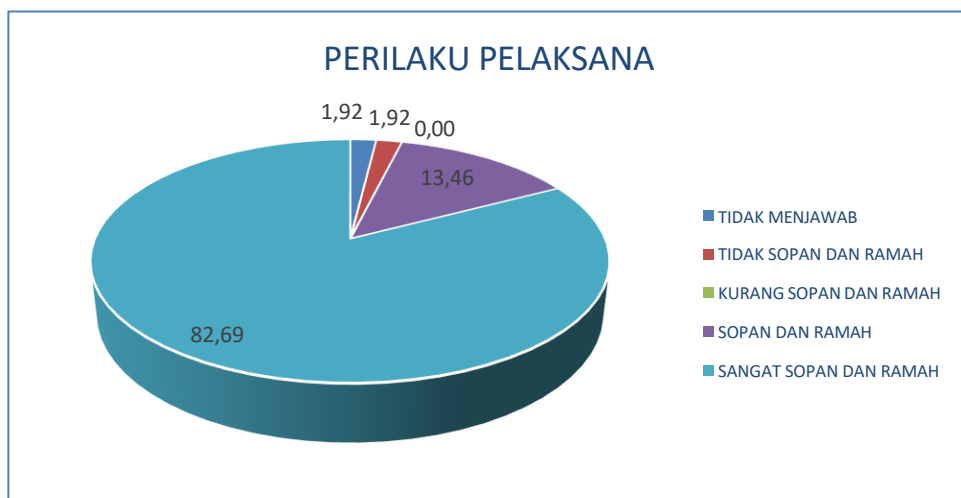


Berdasarkan hasil survei pada unsur Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan sebanyak 75 responden atau sekitar 74,04% menjawab sangat kompeten. Hal ini dirasakan langsung oleh responden dalam proses pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan, sebagian besar responden menyatakan kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan Bappeda telah sesuai sehingga para penerima layanan merasa puas dengan layanan yang diterima.

3.2.7 Perilaku Pelaksana Sopan dan Ramah

Gambar 3.7

Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Perilaku Pelaksana

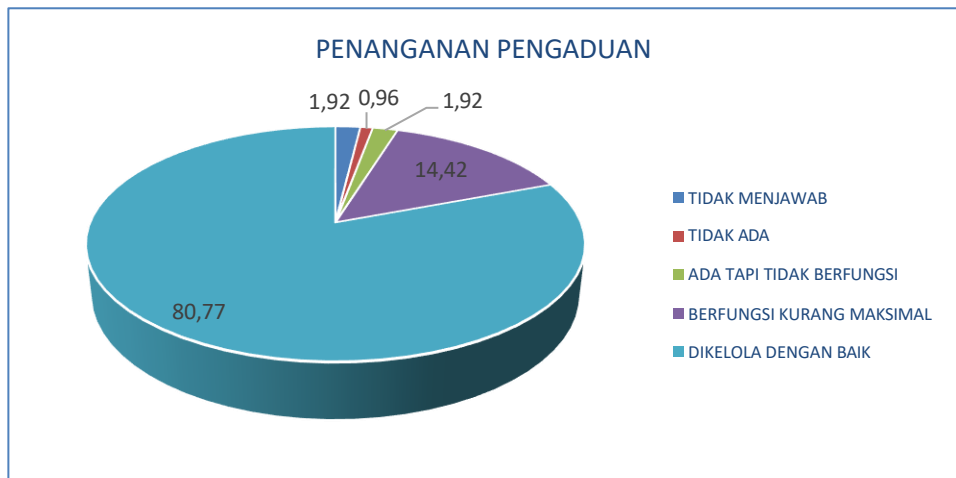


Berdasarkan hasil survei pada unsur Perilaku Pelaksana Sopan dan Ramah sebanyak 86 responden atau sekitar 82,69% menjawab sangat sopan dan ramah. Masyarakat selama ini merasa terlayani dengan baik dan pelayanan yang sopan dan ramah dirasakan langsung dalam proses pelayanan.

3.2.8 Penanganan Pengaduan

Gambar 3.8

Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Penanganan Pengaduan

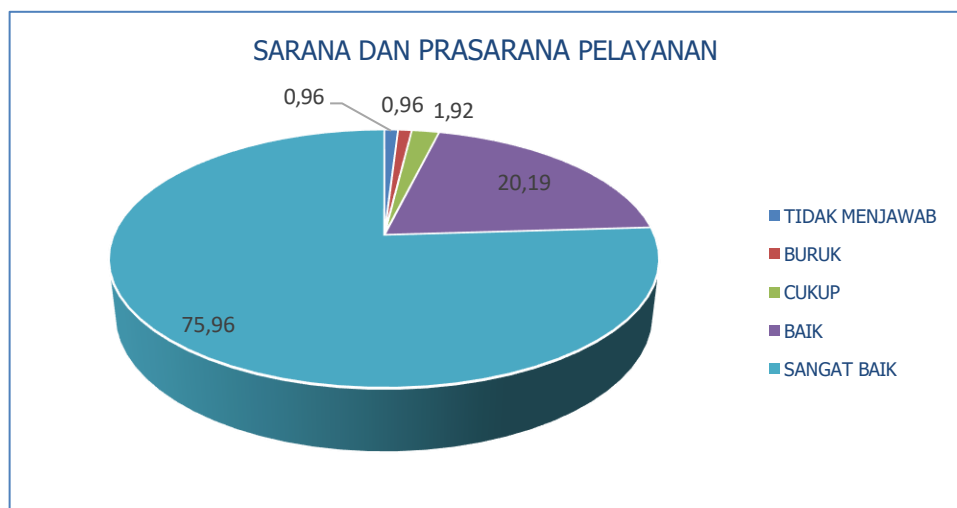


Berdasarkan hasil survei pada unsur Penanganan Pengaduan sebanyak 86 responden atau sekitar 80,77% menjawab penanganan pengaduan Bappeda dikelola dengan baik. Saran, masukan dan aspirasi masyarakat bisa disampaikan melalui media website Bappeda pada link: <https://bappeda.bekasikab.go.id/saran> bisa juga melalui media sosial instagram Bappeda melalui <https://www.instagram.com/bappedakabbekasi/>. Bappeda terus berupaya untuk mendindaklanjuti pengaduan dari masyarakat.

3.2.9 Sarana dan Prasarana Pelayanan

Gambar 3.9

Grafik Rekapitulasi Hasil SKM pada Unsur Sarana dan Prasarana



Berdasarkan hasil survei pada unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan sebanyak 79 responden atau sekitar 75,96% menjawab sarana dan prasarana Bappeda sudah sangat baik. Hal ini juga terlihat, dengan adanya ruang tunggu tamu, di loby dan di depan ruang kantor sekretariat.

3.3 Saran dan Masukan Responden

Responden	Tuliskan saran dan masukan Saudara (jika ada) untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi
1	Semoga selalu meningkatkan pelayanan dalam penyusunan dan perencanaan dokumen
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	1. Aplikasi SIPD RI diperkuat kapasitasnya (tdk gampang error) 2. Laporan2 terintegrasi antara (Bappeda, Organisasi Tapem dan Pembangunan) 3. Ada reward utk Perencana (yg notabene bekerja dr awal penganggaran sampai akhir pelaksanaan)
9	
10	Bappeda Kab. Bekasi semakin Jaya di darat, air dan Udara
11	
12	Saya mahasiswa, waktu kunjungan ke bappeda, saya sudah membawa surat pengantar dari KLHK untuk keperluan penelitian atau sekadar bertemu dan berbincang ke Bappeda. Tapi pas sampai kantor, jutek banget karyawan di sana, ga disuruh duduk, ga disapa ramah
13	
14	Tetap termotivasi utk lebih bagus lagi d masa yang akan datang
15	Lanjutkan
16	Semoga pelayanan yg sudah baik ini semakin ditingkatkan lagi
17	Semoga tetap terjaga komitmennya
18	So far so good
19	Yg sudah baik di pertahankan
20	Pertahankan dan tingkatkan kinerja yang sudah baik menjadi
21	lebih baik lagi
22	
23	
24	
25	
26	
27	Terimakasih atas bimbingan Penyusunan RENJA
28	Optimalkan Lagi
29	
30	
31	
32	Pelayanan masyarakat lebih di permudah lagi.
33	
34	
35	Sudah Baik
36	
37	
38	
39	
40	Terimakasih atas fasilitasi selama penyusunan renja nya
41	

Responden	Tuliskan saran dan masukan Saudara (jika ada) untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi
42	
43	Tambahkan fasilitas olahraga untuk masyarakat
44	
45	Untuk Asistensi Sebaik nya di Gabung di satu tempat biar tidak nyari ke ruangan-ruangan
46	
47	
48	agar lebih ditingkatkan pelayanan yang sudah bagus, terimakasih banyak bantuannya bappeda
49	Semua sudah memumpuni tapi alangkah lebih baik lagi di tingkatkan lagi sarana prasarananya
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	Pertahankan dan lebih baik lagi
60	Kedepannya lebih baik lg
61	
62	Ruang tunggu nya enak untuk istirahat siang, disediakan kipas dan water
63	
64	Harus lebih on time
65	Tingkatkan terus pelayanan bappeda lebih baik.lagi
66	
67	
68	
69	
70	1. Tiap tahun ada Pelatiban peningkatan kapasitas Perencana 2. Tunjangan fungsionalnPerencana direalisasikan 3. Jenjang Perencana Ahli Madya tiap PD diperjuangkan
71	
72	
73	
74	Sejauh ini sudah cukup membantu
75	Terus tingkatkan
76	
77	
78	
79	
80	
81	Sudah cukup baik, tingkatkan lagi pelayanan primanya
82	Ruang tunggu tamu nyaman, bersih, diberi fasilitas charging. Mantap. Security ramah.
83	
84	
85	Pelayanan koordinasi selama ini berjalan dengan baik serta sesuai dengan yang diharapkan
86	Petugasnya sangat ramah dalam menerima kami
87	
88	
89	Tetap semangat dan do the best
90	
91	
92	

Responden	Tuliskan saran dan masukan Saudara (jika ada) untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi
93	
94	Menurut saya, sejauh ini pelayanan yang ada di Bappeda sudah baik dan semoga kedepannya semakin baik lagi
95	
96	
97	
98	
99	
100	Selalu tingkatkan dlm pelayanan, dan bimbingan terhadap konsultasi pd bagian perencanaan SKPD
101	
102	Meowwww...hsssss
103	Bappeda Is The Best
104	



3.4 Analisis Survei

Keseluruhan e-survei yang telah dipublikasikan kepada masyarakat, sebanyak 104 responden dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil



pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh nilai mutu pelayanan pada Bappeda Kabupaten Bekasi Semester I Tahun 2024 dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat. Hal ini terlihat dari Nilai IKM yang diperoleh sebesar **90,75** (kisaran nilai baik adalah 88.31 – 100.00). Jumlah nilai rata-rata per unsur dapat dilihat pada Tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.4
Jumlah Nilai Rata-rata Per Unsur dari Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai	Mutu Pelayanan
1.	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan jenis pelayanan	3,673	91,82	A (Sangat Baik)
2.	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,587	89,68	A (Sangat Baik)
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,567	89,18	A (Sangat Baik)
4.	Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan	3,577	89,42	A (Sangat Baik)
5.	Kesesuaian Produk Pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standard pelayanan	3,548	88,70	A (Sangat Baik)
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan	3,606	90,15	A (Sangat Baik)
7.	Perilaku Pelaksana Sopan dan Ramah	3,731	93,26	A (Sangat Baik)
8.	Penanganan Pengaduan	3,712	92,80	A (Sangat Baik)
9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,673	92,82	A (Sangat Baik)

Jumlah nilai persepsi rata-rata per unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi pada Semester I Tahun 2024. Unsur-unsur Pelayanan Bappeda berada pada jumlah rata-rata kisaran interval 3,533 – 4.00 atau mutu pelayanan A (SANGAT BAIK) sehingga apabila dirata-ratakan mutu pelayanan per unsur pelayanan umumnya dikategorikan **SANGAT BAIK**.

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan A adalah unsur Perilaku Pelaksana Sopan dan Ramah (3,731), sedangkan nilai persepsi rata-rata terendah adalah unsur Kesesuaian Produk Pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standard pelayanan (3,548). Angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat persepsi kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur perilaku pelaksana yang mana perilaku petugas pelayanan pada Bappeda Kabupaten Bekasi dinilai sangat baik. Hal ini dikarenakan petugas pada pelayanan Bappeda dalam melayani pengguna layanan harus menerapkan Senyum, Salam, Sapa, Sopan Santun, dan Ramah tanpa adanya sikap diskriminasi. Sedangkan pada unsur Kesesuaian Produk Pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standard pelayanan, diberikan tingkat persepsi kepuasan paling rendah hal ini menjadi perhatian untuk dilakukan peningkatan layanan terkait kejelasan produk pelayanan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan di atas 3,532 dengan mutu pelayanan **SANGAT BAIK**.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai harapan pengguna layanan, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali dan dipertahankan khususnya unsur Kesesuaian Produk Pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan harus ditingkatkan kejelasan layanannya. Data detail hasil survei dapat dilihat pada Tabel 3.5.



Tabel 3.5.
Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
dan Per Unsur Pelayanan

Nomor Responden	Pertanyaan									Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
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	1	2	2	2	2	2	1	1	2	15
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	3	2	3	4	3	3	3	3	3	27
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	0	0	0	0	0	0	4	3	3	10
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
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	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	4	4	4	0	4	4	4	4	4	32
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
26	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	0	0	0	0	0	0	4	4	4	12
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	3	4	3	4	4	3	4	3	4	32
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
43	3	3	3	4	3	4	3	4	3	30
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
45	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
46	2	2	2	3	2	2	1	2	1	17
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	3	3	4	4	4	4	3	3	32
49	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
53	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
54	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36



Nomor Responden	Pertanyaan									Σ
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
59	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
61	4	4	4	0	4	4	4	4	4	32
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	4	4	4	4	4	36
67	4	3	3	3	3	3	3	2	3	27
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
76	4	4	2	4	3	4	4	4	4	33
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
79	4	4	4	0	3	4	4	4	3	30
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
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	4	4	4	0	0	3	4	4	3	26
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
87	0	4	4	4	4	4	4	4	4	32
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	4	36
94	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
100	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
102	4	3	3	4	3	4	4	4	3	32
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
Σnilai/unsur	3,673	3,587	3,567	3,577	3,548	3,606	3,731	3,712	3,673	32,673
NRR/unsur	0,4081	0,3985	0,3964	0,3974	0,3942	0,4006	0,4145	0,4124	0,4081	

Indeks Kepuasan Masyarakat

90,75

Mutu Pelayanan

A

Kinerja Unit Pelayanan

Sangat Baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

4.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bappeda Kabupaten Bekasi per 26 Juli sampai dengan 30 Agustus Tahun 2024, yaitu:

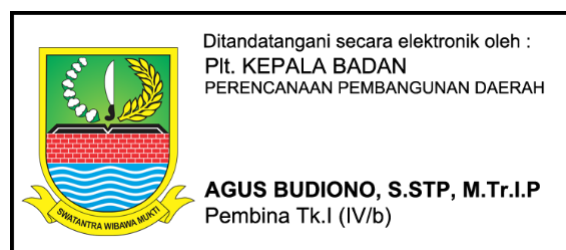
- Terjadi peningkatan dari hasil SKM sebelumnya Semester II Tahun 2023 dengan kategori pelayanan " Baik" dengan Nilai IKM sebesar 81,19 dari total 53 responden.
- Hasil survei IKM Bappeda Kabupaten Bekasi Semester I Tahun 2024, diperoleh Nilai IKM sebesar **90,75/SANGAT BAIK**.
- Nilai persepsi rata-rata tertinggi atau mutu layanan dengan nilai A adalah unsur Perilaku Petugas Sopan dan Ramah (3,731), sedangkan nilai persepsi rata-rata terendah adalah unsur Produk Pelayanan (3,548).

4.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut

Adapun saran atau rekomendasi perbaikan untuk Bappeda Kabupaten Bekasi terkait penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada sebagai berikut:

- Pengembangan kompetensi pegawai melalui Konsep Sharing Knowledge dari, oleh dan kepada Pegawai Bappeda. Dengan konsep ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pegawai dengan efektif dan efisien karena tanpa menggunakan anggaran;
- Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik;
- Peningkatan sarana prasarana pelayanan publik.

Cikarang Pusat, 3 September 2024
**Pit. KEPALA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BEKASI**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara

LAMPIRAN

HASIL SKM BAPPEDA SEMESTER I TAHUN 2024



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) BAPPEDA

Periode Survei: Juli s.d. Agustus 2024



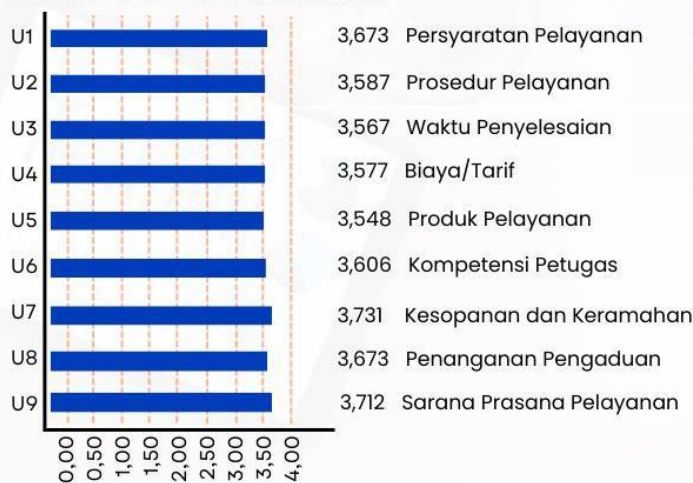
JUMLAH RESPONDEN : 104 ORANG



Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan BAPPEDA Kabupaten Bekasi. Tujuan survei IKM ini adalah untuk mengetahui dimensi mutu pelayanan yang harus ditingkatkan, menumbuhkembangkan daya kreativitas, partisipasi dan prakarsa masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik serta untuk menata sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara lebih efektif.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini. Partisipasi anda sangat bermanfaat untuk kemajuan instansi kami, agar kami terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

NILAI 9 UNSUR PELAYANAN



PERKEMBANGAN HASIL IKM

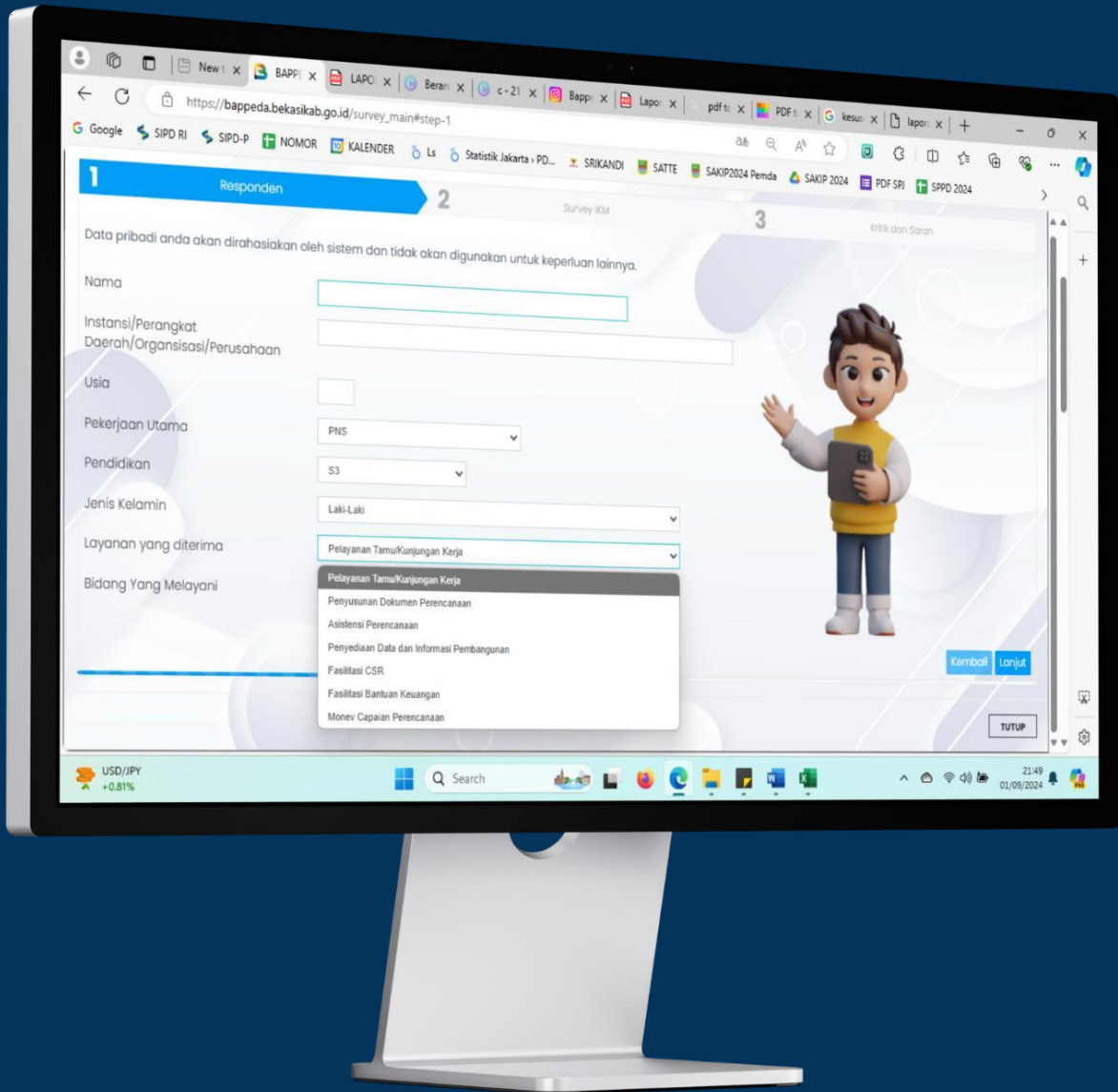


LAMPIRAN

PUBLIKASI HASIL SKM BAPPEDA SEMESTER I TAHUN 2024

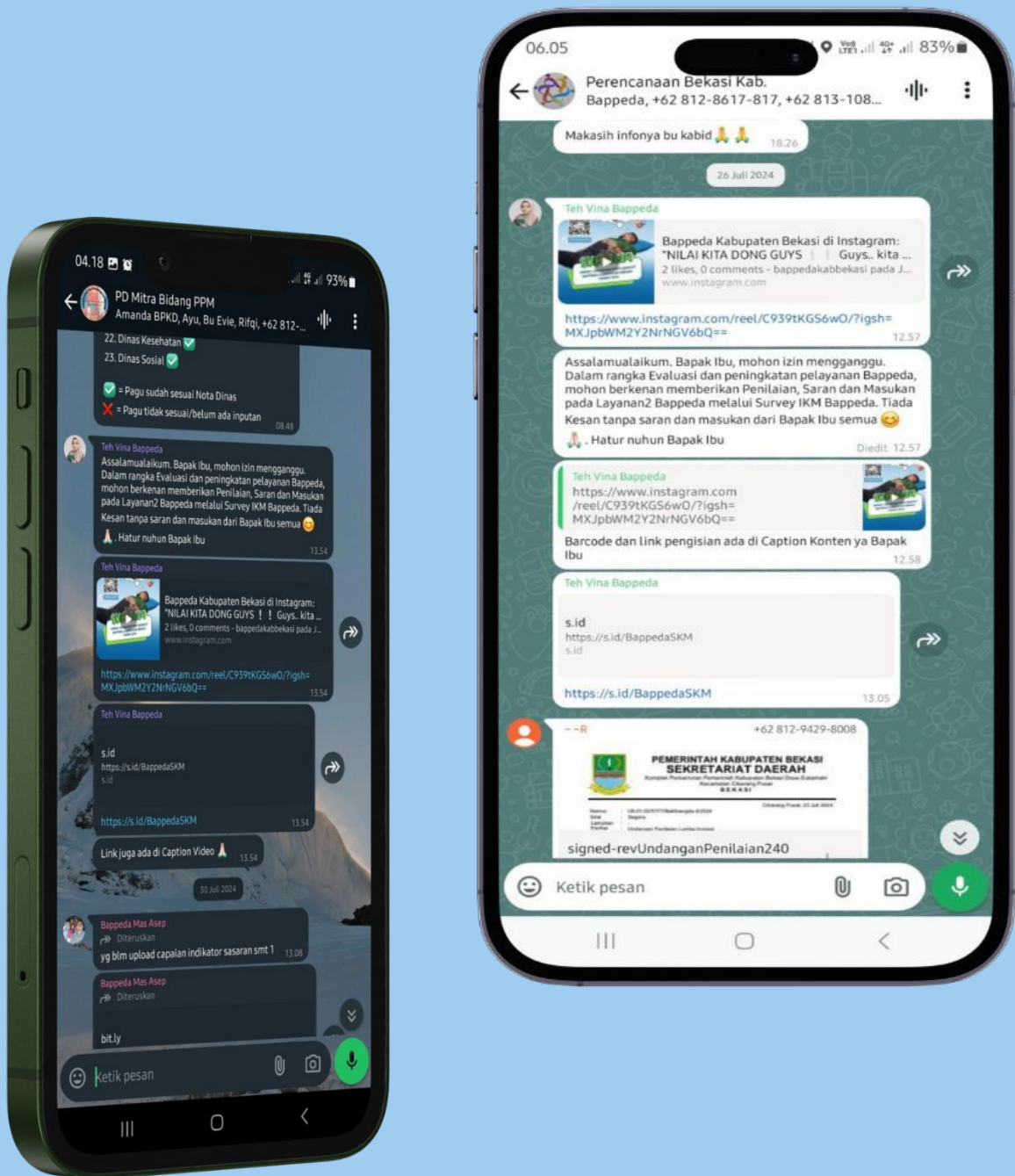


LAMPIRAN KUESIONER SKM BAPPEDA SEMESTER I TAHUN 2024



LAMPIRAN

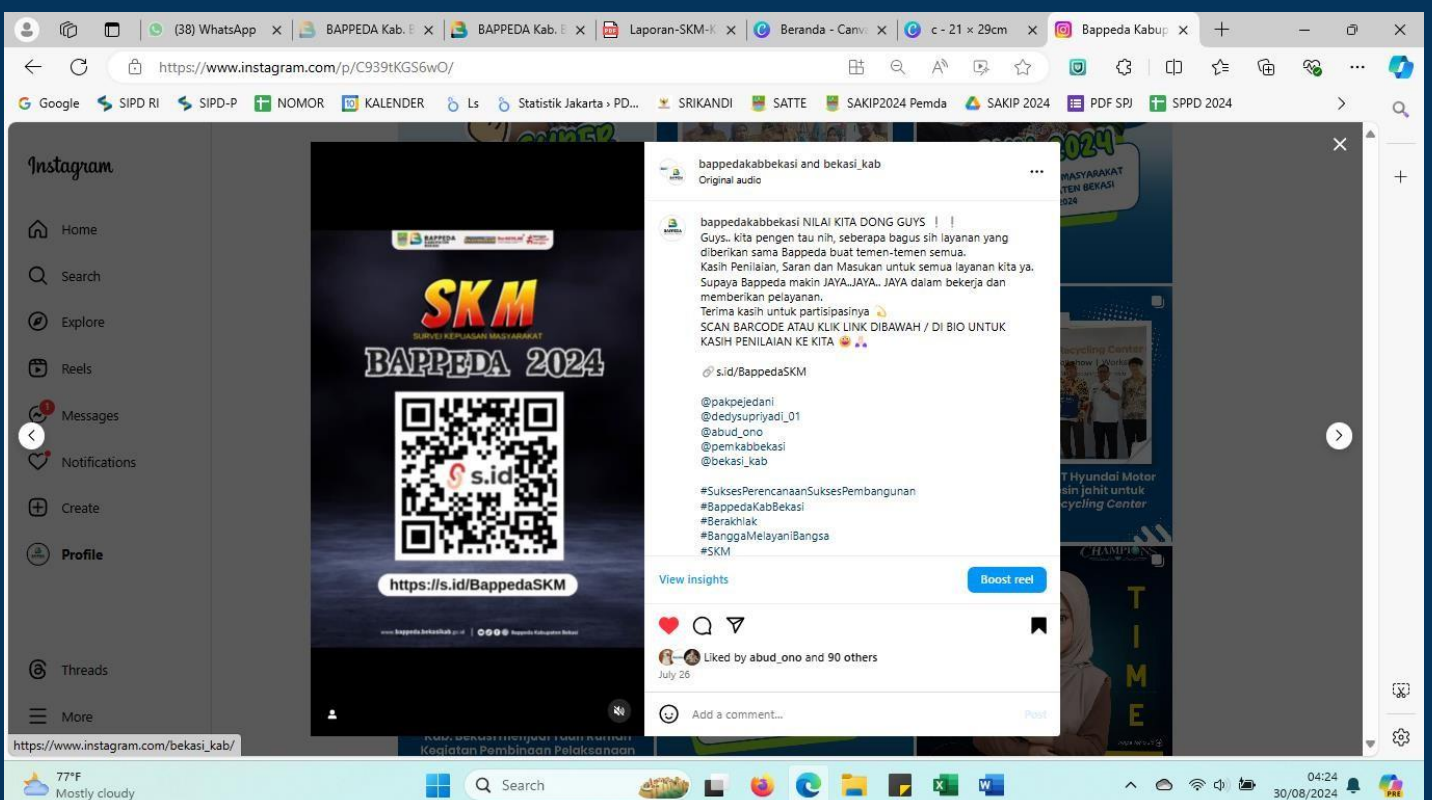
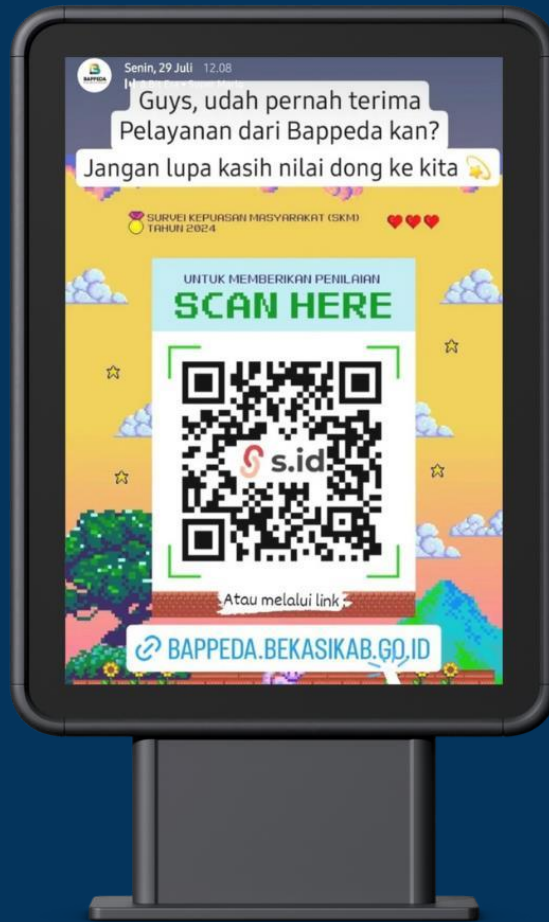
PENYEBARAN KUESIONER SKM MELALUI WHATSAPP GROUP CHAT PERENCANAAN SE KAB.BEKASI



PENYEBARAN KUESIONER SKM MELALUI WHATSAPP GROUP CHAT MITRA BIDANG PPM

LAMPIRAN

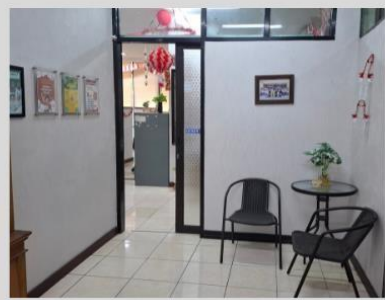
PENYEBARAN KUESIONER MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM



Tindak Lanjut Perbaikan Indikator **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Sarana dan Prasarana

- Penyediaan Ruang Tunggu Tamu di Lantai II Ruang Sekretariat/TU



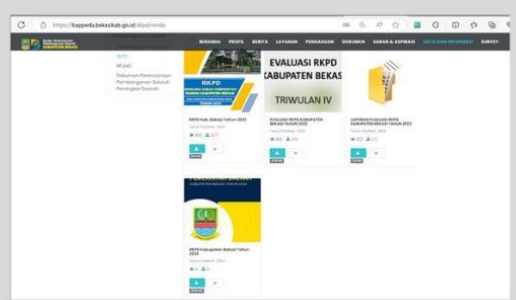
Kesopanan & Keramahan

- Melakukan evaluasi secara berkala atas perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan



Produk Pelayanan

- Publikasi Alur Pelayanan
- Publikasi Standar Pelayanan
- Publikasi Dokumen Perencanaan



Penanganan Pengaduan

- Meningkatkan kemudahan akses untuk penyampaian Aduan melalui media online pada Website Bappeda dan Instagram

