



BAPPEDA
KABUPATEN BEKASI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan, Bertanggung Jawab, Berkeadilan, Berprestasi, Berkeadilan, Berkeadilan

#bangga
melayani
bangsa



LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BAPPEDA KABUPATEN BEKASI TAHUN 2023



BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BEKASI
TAHUN 2024





KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia-Nya Penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Bappeda Kabupaten Bekasi Tahun 2023 telah dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan hasil tindak lanjut SKM disusun sebagai bentuk tindak lanjut atas hasil SKM yang telah dilaksanakan oleh Bappeda Kabupaten Bekasi Tahun 2023. Dengan hasil SKM yang diperoleh, diharapkan akan menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Bappeda Kabupaten Bekasi.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu baik materil maupun moril dalam penyusunan Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Bappeda Kabupaten Bekasi.

Bekasi, 29 Agustus 2024

**Pit. KEPALA BADAN
PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BEKASI**



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Pit. KEPALA BADAN
PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

AGUS BUDIONO, S.STP, M.Tr.I.P
Pembina Tk.I (IV/b)





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
A. PENDAHULUAN	3
B. DASAR HUKUM.....	3
C. TUJUAN	4
D. RUANG LINGKUP	4
E. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	5
F. RENCANA TINDAK LANJUT.....	8
G. TINDAK LANJUT	9
H. HASIL TINDAKLANJUT EVALUASI TAHUN 2023	10
I. PENUTUP	12
1. Kesimpulan	12
2. Saran.....	12
3. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut	13



A. Pendahuluan

Berdasarkan pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan terhadap warga negara dan penduduk baik barang, jasa, dan atau pelayanan administratif.

Bappeda Kabupaten Bekasi memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Komitmen tersebut dibuktikan dengan dilakukannya evaluasi secara menyeluruh atas pelayanan Bappeda yang langsung dirasakan oleh penerima layanan (perangkat daerah/perusahaan/masyarakat,dll). Selanjutnya dilakukan penyusunan rencana tindak lanjut atas hasil evaluasi dari penilaian survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Hal ini merupakan komitmen Bappeda untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik agar menjadi lebih baik lagi.

Pada tahun 2023, Bappeda Kabupaten Bekasi telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat pada pengguna layanan di Bappeda Kabupaten Bekasi yang terdiri dari beberapa pelayanan. Hasil dari survei kepuasan masyarakat pada pengguna layanan di Bappeda Kabupaten Bekasi perlu dilakukan tindak lanjut untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Bappeda Kabupaten Bekasi Tahun 2023.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan seluruh proses pelaksanaan pelayanan publik diatur dalam peraturan berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);



3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 20213 Tentang Kewenangan, Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi.

C. Tujuan

Penyusunan Laporan Tindak Lanjut SKM Tahun 2023 bertujuan untuk memberikan informasi terkait Hasil Rencana Tindak Lanjut atas hasil Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 agar dapat ditindaklanjuti perbaikannya pada Tahun 2024, sehingga Bappeda sebagai Perangkat Daerah dapat terus meningkatkan kualitas layanannya kepada pengguna layanan.

D. Ruang Lingkup

Pelaksanaan survei dilakukan secara rutin setiap triwulan (4 kali/tahun). Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisisioner elektronik (*e-survey*) kepada seluruh pegawai yang menjadi penerima layanan pada tiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Bappeda, baik perangkat daerah, perusahaan, pengunjung/tamu dan pengguna layanan lainnya. Adapun jenis layanan yang diberikan antara lain:

1. Pelayanan Tamu/Kunjungan Kerja
2. Penyusunan Dokumen Perencanaan
3. Asistensi Perencanaan
4. Penyediaan Data dan Informasi Pembangunan
5. Fasilitasi CSR
6. Fasilitasi Bantuan Keuangan
7. Monev Capaian Pembangunan



Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu:

No	Materi
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengukuran survei pengguna layanan Bappeda Kabupaten Bekasi yang telah dilaksanakan pada pelayanan Tahun 2023 dengan keseluruhan populasi berjumlah 53 orang terdiri dari seluruh pelayanan yang diberikan oleh Bappeda Kabupaten Bekasi sehingga sampel yang dihitung dengan menggunakan metode *Krejcie and Morgan* adalah 46 orang.

Tabel 1.1
Penentuan Sampel berdasarkan *Morgan dan Krejcie*

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



Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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
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	100000	384

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap SKM tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Bappeda Tahun 2023

No	Komponen SKM	Nilai SKM
1.	Persyaratan	3,217
2.	Prosedur	3,130
3.	Waktu	3,217
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Pelayanan	3,086
6.	Kompetensi/Kemampuan	3,239
7.	Perilaku	3,173
8.	Sarana dan Prasarana	3,108
9.	Penanganan Pengaduan	2,891
	IKM TAHUN 2023	81,19
	KATEGORI	BAIK



Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan publik di Bappeda Bekasi adalah sebagai berikut

- a. Jumlah responden : 46 responden
- b. Nilai IKM : 81,19
- c. Kategori mutu pelayanan : Baik
- d. Nilai mutu pelayanan : B



F. . Rencana Tindak Lanjut

**RENCANA TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	TAHUN 2023						PENANGGUNG JAWAB
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
1	Persyaratan	Menyediakan informasi terkait persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Bappeda dan dipublikasikan pada Media Online baik melalui Website dan Instagram Bappeda		√	√				Sekretariat, Bidang PPEPD, Bidang Infrastwil, Bidang PPM dan Bidang PSDA
2	Prosedur	Menyediakan informasi terkait prosedur pelayanan yang diberikan oleh Bappeda dan dipublikasikan pada Media Online baik melalui Website dan Instagram Bappeda		√					Sekretariat, Bidang PPEPD, Bidang Infrastwil, Bidang PPM dan Bidang PSDA
3	Waktu	Mempercepat waktu pelayanan terkait pencarian data hasil Pembangunan Daerah dengan memberikan kemudahan pencarian Data Pembangunan pada Website Bappeda			√				Sekretariat, Bidang PPEPD, Bidang Infrastwil, Bidang PPM dan Bidang PSDA
4	Biaya/Tarif	Melakukan evaluasi dan himbauan kepada seluruh ASN Bappeda bahwa layanan yang diberikan Bappeda tanpa dipungut biaya sama sekali.		√					Sekretariat, Bidang PPEPD, Bidang Infrastwil, Bidang PPM dan Bidang PSDA
5	Produk Pelayanan	Menyediakan informasi produk layanan berupa infografis agar mudah dipahami oleh seluruh Perangkat Daerah/Masyarakat yang dilayani		√					Sekretariat, Bidang PPEPD, Bidang Infrastwil, Bidang PPM dan Bidang PSDA
6	Kompetensi/ Kemampuan	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan kompetensi petugas dengan Pelatihan dan Bimtek bagi seluruh ASN • Peningkatan disiplin petugas pelayanan dan ASN melalui pemberian <i>Reward and Punishment</i> 			√				Sekretariat
7	Perilaku	Melakukan evaluasi secara berkala atas perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan dan memberikan teguran bagi pegawai yang berperilaku kurang baik dalam pelayanan		√					Sekretariat

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	TAHUN 2023						PENANGGUNG JAWAB
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
8	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki sarana prasarana layanan baik secara fisik maupun non fisik, seperti: <ul style="list-style-type: none">• Fisik : Penambahan ruang tunggu pelayanan surat menyurat bagi tamu, menyediakan penyejuk udara pada ruang tunggu tamu• Non Fisik : pengembangan website Bappeda sebagai media pelayanan online untuk memperoleh informasi terkait perencanaan				√			Sekretariat
9	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan kemudahan akses untuk penyampaian aduan melalui media online pada Website Bappeda dan Instagram antara lain: <ul style="list-style-type: none">• Aspirasi Pembangunan pada Website• Saran dan Masukan pada Website• Masukan pada Survey Kepuasan Masyarakat secara online pada website• Masukan pada Instagram Bappeda• Menindaklanjuti masukan pada media online Bappeda atas saran masukan masukan		√					Sekretariat, Bidang PPEPD, Bidang Infraswil, Bidang PPM dan Bidang PSDA

G. Tindak Lanjut

Dari pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan publik pada Bappeda Kabupaten Bekasi pada Tahun 2023 diketahui bahwa unsur Kompetensi/Kemampuan memperoleh nilai tertinggi dengan nilai rata-rata 3,247, sedangkan nilai terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 2,891. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi diperoleh pada Kompetensi/Kemampuan, sedangkan pada Penanganan Pengaduan memberikan tingkat kepuasan yang paling rendah.

H. Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2023

Tabel 1.3
Pelaksanaan Tindak Lanjut Hasil SKM Bappeda Tahun 2023

NO	RENCANA TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU	RUANG LINGKUP	HASIL IMPLEMENTASI	STATUS	%
1.	Menyediakan informasi terkait persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Bappeda dan dipublikasikan pada Media Online baik melalui Website dan Instagram Bappeda	1 bulan	1 Dokumen SOP	a. Tersusunnya SOP Penyusunan RKPD Tahun 2024 b. Terpublikasikannya informasi SOP Penyusunan RKPD (beserta persyaratan pelayanannya) melalui Website dan Instagram Bappeda	a. Telah dilaksanakan bulan Maret 2024 b. Telah dilaksanakan Publikasi Maret 2024	100% 100%
2.	Menyediakan informasi terkait prosedur pelayanan yang diberikan oleh Bappeda dan dipublikasikan pada Media Online baik melalui Website dan Instagram Bappeda	2 minggu	4 Infografis Alur Perencanaan	a. Tersusunnya Infografis terkait Prosedur alur pelayanan Bappeda b. Terpublikasikannya informasi Prosedur Alur Pelayanan Bappeda pada Website dan Instagram Bappeda	a. Telah dilaksanakan Mei 2024 b. Telah dilaksanakan Publikasi Mei 2024	100% 100%
3.	Mempercepat waktu pelayanan terkait pencarian data hasil Pembangunan Daerah dengan memberikan kemudahan pencarian Data Pembangunan pada Website Bappeda	1 bulan	1 Buku	a. Penyusunan Infografis dan buku hasil pembangunan Daerah Tahun 2023 b. Publikasi Data hasil Pembangunan Tahun 2023 pada Website	a. Telah dilaksanakan Mei 2024 b. Telah dilaksanakan Publikasi Mei 2024	100% 100%
4.	Memberikan arahan kepada seluruh ASN Bappeda bahwa layanan yang diberikan Bappeda tanpa dipungut biaya sama sekali.	1 bulan	1 Dokumen	a. Evaluasi rutin dalam Survey Kepuasan Masyarakat atas komponen Biaya Layanan dan Bidang yang melakukan pelayanan b. Arahan dalam briefing pegawai	a. Terus berproses tiap bulan b. Terus berproses tiap bulan	100% 100%
5.	Menyediakan informasi produk layanan berupa infografis agar mudah dipahami oleh seluruh perangkat daerah/ masyarakat yang dilayani	1 bulan	4 jenis dokumen	a. Publikasi Alur Pelayanan Bappeda b. Publikasi Dokumen perencanaan Daerah c. Publikasi Dokumen Perencanaan perangkat daerah Publikasi Buku Data Pembangunan Daerah	Telah dilaksanakan padMei 2024	100%



NO	RENCANA TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU	RUANG LINGKUP	HASIL IMPLEMENTASI	STATUS	%
6.	Meningkatkan kompetensi petugas dengan Pelatihan dan Bimtek bagi seluruh ASN serta Meningkatkan disiplin petugas pelayanan dan ASN melalui pemberian reward and Punishment	2 bulan	2 Bimbingan Teknis	a. Pelaksanaan Bimtek peningkatan kualitas petugas perencanaan Data Regsosek Bappenas b. Pelaksanaan Bimtek Pembinaan Kearsipan c. Pelaksanaan bimtek Penyusunan Cascading dan Teknokratik RPJMD d. Pemberian punishment terhadap disiplin pegawai berupa pemotongan TPP	a. Telah dilaksanakan Juli 2024 b. Telah dilaksanakan Februari 2024 c. Telah dilaksanakan April 2024 d. Telah dilaksanakan setiap bulan	100% 100% 100% 100%
7.	Melakukan evaluasi secara berkala atas perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan dan memberikan teguran bagi pegawai yang berperilaku kurang baik dalam pelayanan	1 tahun	1 Laporan	Pelaksanaan Evaluasi berkala dalam evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat terhadap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan pada setiap kegiatan Pendampingan Bappeda kepada Perangkat Daerah	Telah dilaksanakan	100%
8.	Memperbaiki sarana prasarana layanan baik secara fisik maupun non fisik	2 bulan	2 jenis	a. Fisik : Penambahan ruang tunggu pelayanan surat menyurat bagi tamu, menyediakan penyejuk udara pada ruang tunggu tamu b. Non Fisik : pengembangan website Bappeda sebagai media pelayanan online untuk memperoleh informasi terkait perencanaan	a. Telah dilaksanakan bulan Agustus 2024 b. Telah dilaksanakan bulan Juli 2024	100% 100%
9.	Meningkatkan kemudahan akses untuk penyampaian Aduan melalui media online pada Website Bappeda dan Instagram	2 bulan	4 fitur	Pembuatan fitur saran dan pengaduan pada Website dan Instagram: a. Aspirasi Pembangunan pada Website b. Saran dan Masukan pada Website c. Masukan pada Survey Kepuasan Masyarakat secara online pada website d. Masukan pada Instagram Bappeda Menindaklanjuti masukan pada media online Bappeda atas saran masukan masyarakat	a. Telah dilaksanakan bulan Juni, Juli 2024	100%

Persentase tindak lanjut hasil SKM = $\frac{\text{Realisasi rencana tindak lanjut}}{\text{Jumlah rencana tindak lanjut}} \times 100\%$

= $\frac{9}{9} \times 100\%$

= **100%**

I. Penutup

1. Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada BAPPEDA Kabupaten Bekasi dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar diantara 76,61-88,30. Nilai SKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan adalah **81,19** dengan Kategori **Baik**.
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Unsur Kompetensi/Kemampuan (rata-rata 3,239) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Unsur Penanganan Pengaduan (rata-rata 2,891).
- c. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan seperti menyediakan informasi prosedur pelayanan Bappeda, dan penyediaan informasi pembangunan daerah, sedangkan sarana prasarana yang sifatnya penyediaan ruang tunggu layanan bisa langsung diselesaikan, dengan memanfaatkan sarana prasarana yang sudah ada.
- d. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya minor langsung ditindaklanjuti oleh bidang/bagian terkait agar dalam pelaksanaan pelayanan selanjutnya dapat berjalan dengan baik.
- e. Dari 9 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel hasil tindak lanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa Bappeda Kabupaten Bekasi telah menindaklanjuti 100% dari seluruh masukan evaluasi dari responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Saran

- a. Pelaksanaan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkesinambungan oleh BAPPEDA Kabupaten Bekasi sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.
- b. Pelaksanaan kegiatan penyusunan SKM dan pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM akan dilakukan secara periodik pada setiap triwulan.



3. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut Tahun 2023

Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 1

a. Tersusunnya SOP Penyusunan RKPD Tahun 2024

STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL PENYUSUNAN RENCANA KERJA PEMERINTAH DAERAH (RKPD) TINGKAT KABUPATEN BEKASI							
NO	URAIAN PROSEDUR	DESKRIPSI			PERALATAN / PERLEMBAGAAN	WAKTU	OUTPUT
		Bupati	Kepala Bappeda	Mitra Bappeda			
1	Penyusunan Rancangan Awal RKPD Kabupaten Bekasi				Surat Perintah Penyusunan RKPD	7 hari	Rancangan awal RKPD Kabupaten Bekasi
2	Konsultasi Rancangan RKPD ke Provisi Jawa Barat				a. Surat izin kepastian b. Rancangan awal RKPD Kabupaten Bekasi c. Nota kepastian	3 hari	Surat Kepala Bappeda Provinsi tentang Mulaian
3	Penyusunan Surat Edaran Kepala Daerah tentang Penyusunan Rancangan RKPD Kepada Kepala Perangkat Daerah				Surat Kepala Bappeda Provinsi tentang mulaian	2 hari	Bahan Penyusunan rancangan awal RKPD
4	Penyusunan Rancangan RKPD				Surat Edaran Bupati	7 hari	Data Finalisasi rancangan awal RKPD
5	Forum Paralel Daerah				Draft Finalisasi rancangan awal RKPD	2 hari	Penyusunan Rancangan awal RKPD
6	Penyempitan Rancangan RKPD kepada Bappeda untuk diverifikasi				Draft Rancangan awal RKPD	10 hari	Rancangan Akhir RKPD
7	Verifikasi Rancangan RKPD oleh Mitra Bappeda				Rancangan Akhir RKPD	14 hari	Hasil Verifikasi oleh Mitra Bappeda
8	Penyusunan Rancangan Akhir RKPD				Peraturan Daerah tentang RPJAD	7 hari	Draft Rancangan akhir RKPD
9	Penyempitan Rancangan Akhir RKPD kepada Kepala Bappeda untuk diverifikasi				Draft Rancangan Akhir RKPD	7 hari	Revisi
10	Verifikasi Rancangan Akhir RKPD oleh mitra bappeda				Notulen hasil Rancangan Akhir RKPD	14 hari	Hasil Verifikasi oleh Rancangan akhir RKPD dan Mitra Bappeda
11	Penyempitan rancangan akhir RKPD yang telah diverifikasi kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Perda				Hasil Verifikasi oleh Rancangan akhir RKPD oleh Mitra Bappeda	7 hari	Penyusunan Rancangan akhir RKPD yang telah diverifikasi
12	Penetapan RKPD dengan Perda				Rancangan akhir RKPD yang telah diverifikasi	1 hari	Penetapan RKPD

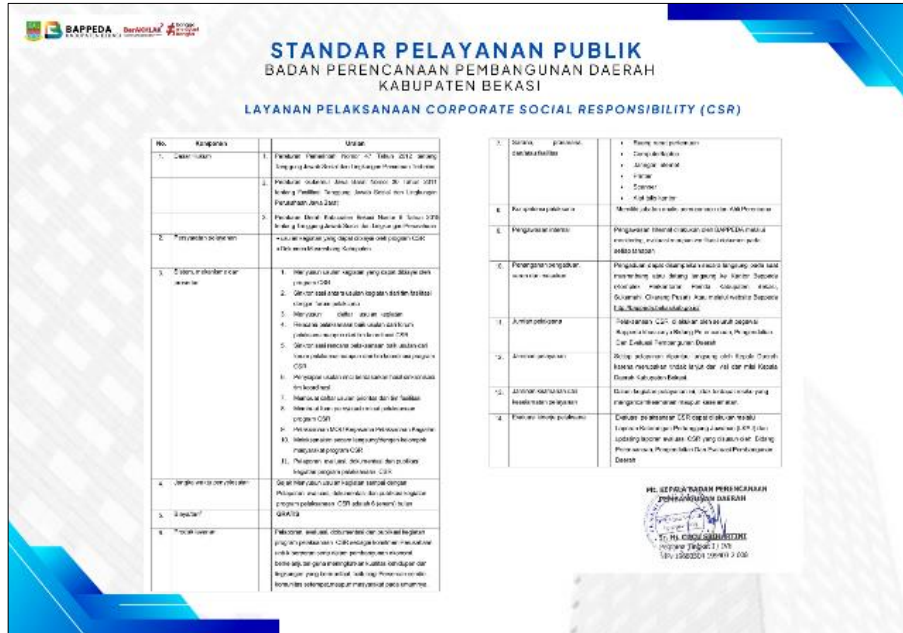
b. Terpublikasikannya Informasi SOP Penyusunan RKPD Tahun 2024



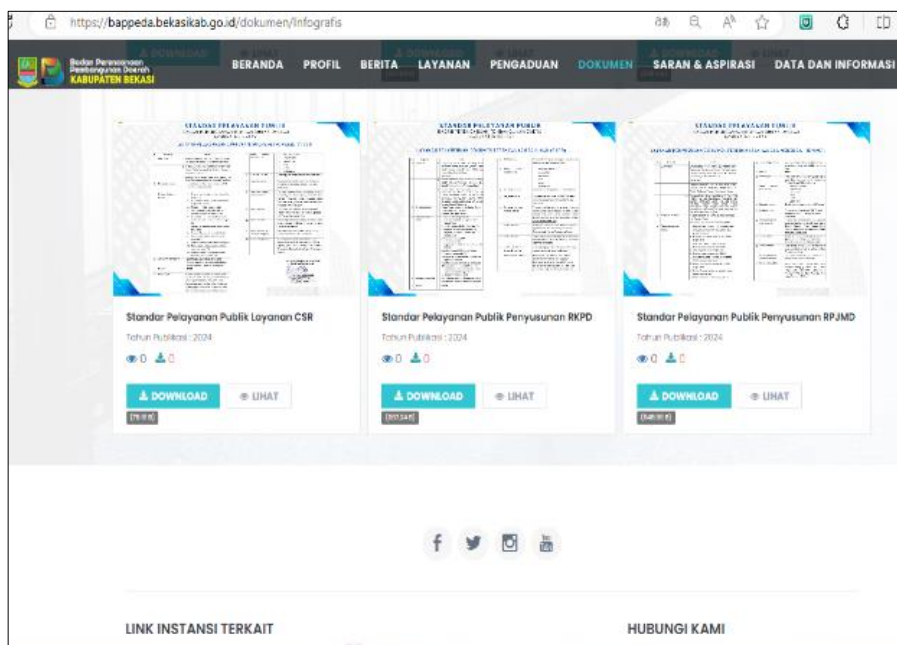


Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 2

a. Tersusunnya Infografis terkait Prosedur alur pelayanan Bappeda



b. Terpublikasikannya informasi SOP Penyusunan RKPD (berserta persyaratan pelayanannya) melalui Website Bappeda



Standar Pelayanan dipublikasikan melalui Website Bappeda

<https://bappeda.bekasikab.go.id/dokumen/Infografis>



Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 3

a. Penyusunan Infografis dan buku hasil pembangunan Daerah Tahun 2023



b. Publikasi Data hasil Pembangunan Tahun 2023 pada Website



Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 4

a. Evaluasi rutin dalam Survey Kepuasan Masyarakat



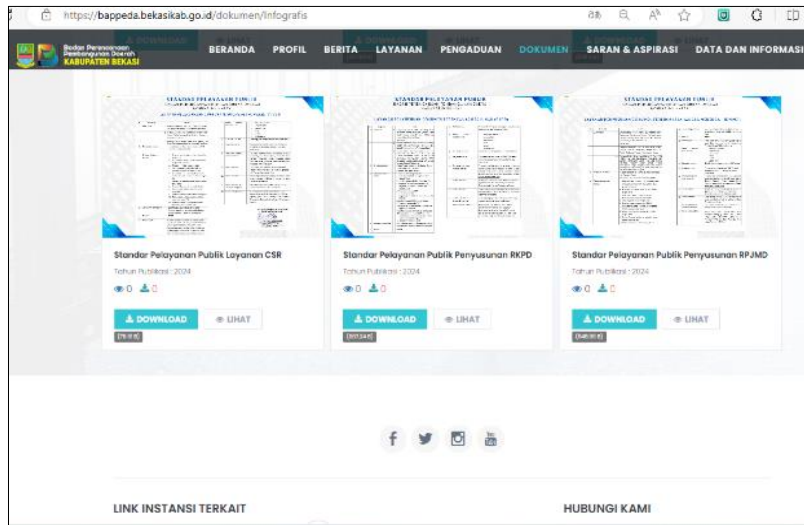
b. Arahan dalam briefing pegawai Evaluasi rutin Survey Kepuasan Masyarakat



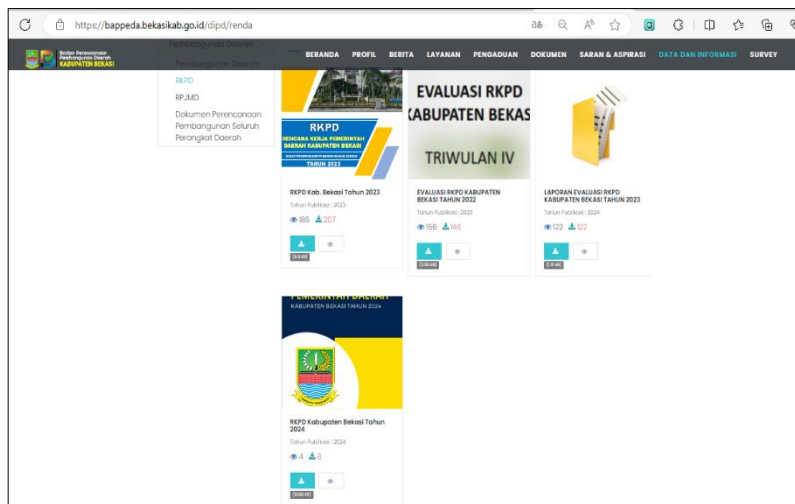


Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 5

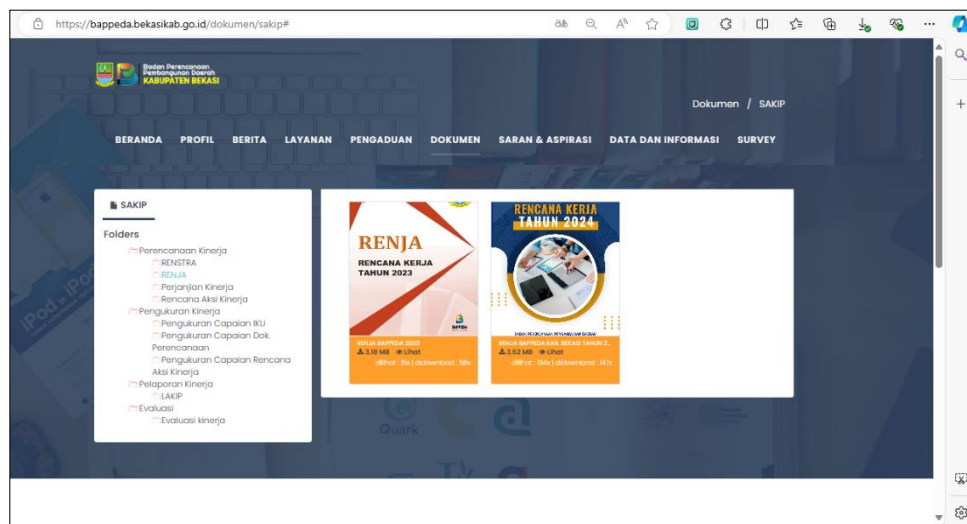
a. Publikasi Alur Pelayanan Bappeda



b. Publikasi Dokumen Perencanaan Daerah



c. Publikasi Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah



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

Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 6

- a. Pelaksanaan Bimtek Bimtek peningkatan kualitas petugas perencanaan Data Regsosek Bappenas



- b. Pelaksanaan Bimtek Pembinaan Kearsipan



- c. Pemberian Penghargaan untuk Bidang





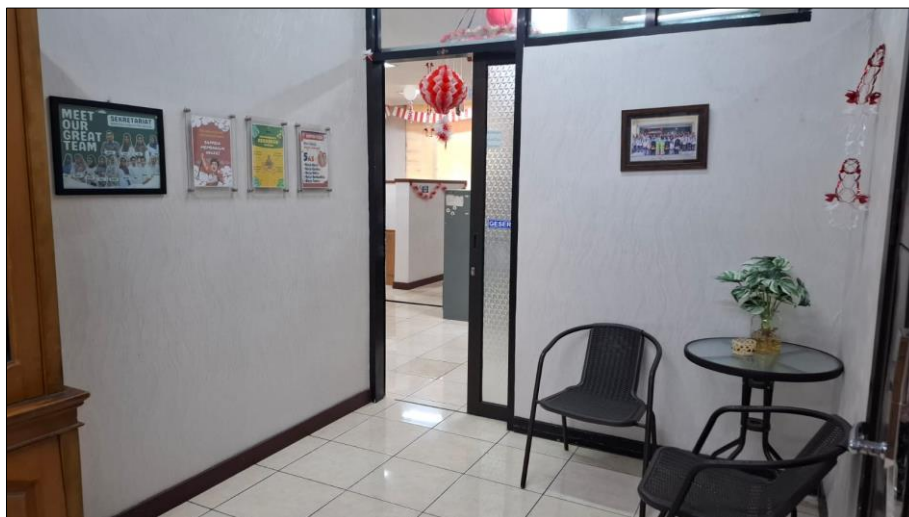
Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 7

- a. Melakukan evaluasi secara berkala atas perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan



Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 8

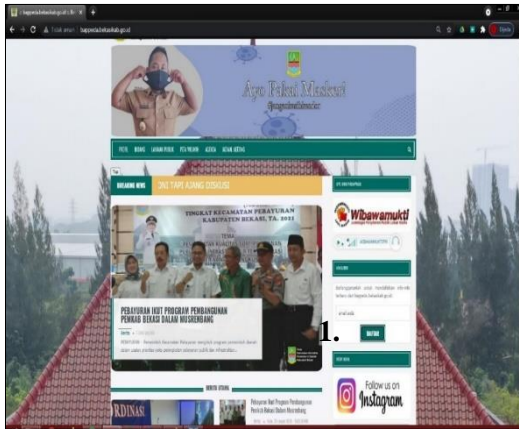
- a. Memperbaiki sarana prasarana layanan penerimaan tamu



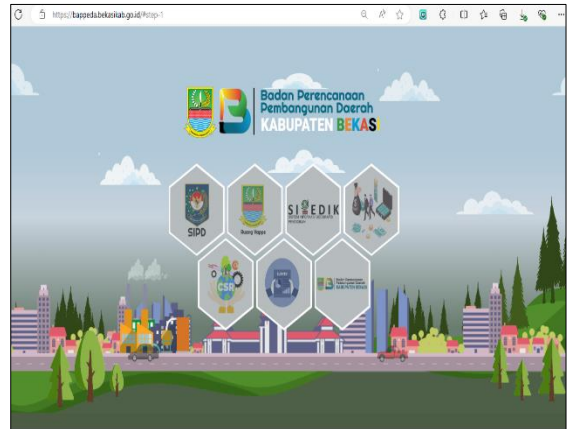


b. Pengembangan website Bappeda sebagai media pelayanan online

Before

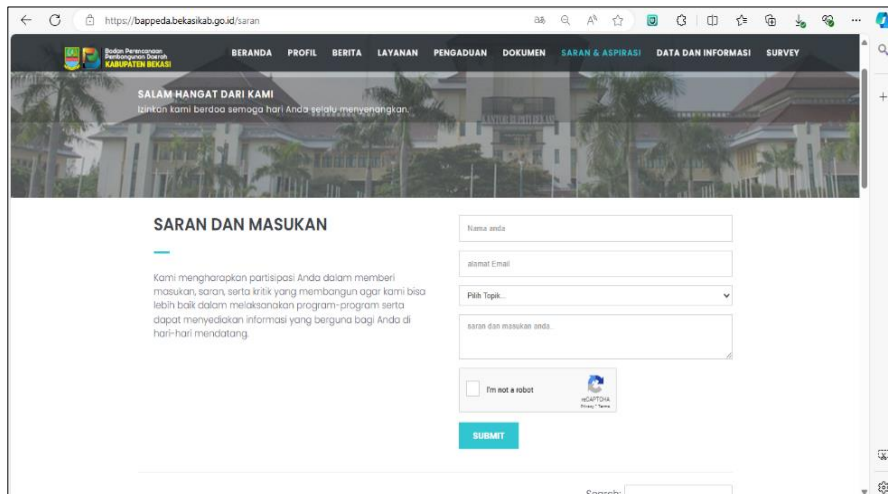


After



Pelaksanaan Tindak Lanjut Nomor 9

a. Saran dan Masukan pada Website



b. Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat pada Website

