



PEMERINTAH
KABUPATEN BEKASI



BAPPEDA
KABUPATEN BEKASI



LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2024

BAPPEDA KABUPATEN BEKASI



Sukses Perencanaan
Sukses Pembangunan

www.bappeda.bekasikab.go.id

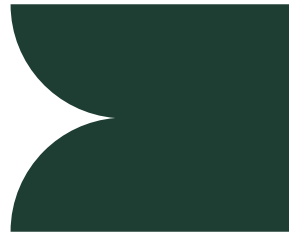


Bappeda Kabupaten Bekasi





Kata Pengantar



Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Bekasi Semester 1 Tahun 2024. Laporan ini merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan Tindak Lanjut Hasil SKM mengenai pelayanan publik di BAPPEDA Kabupaten Bekasi. Melalui hasil survey yang dilaksanakan periode tahun 2024, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan BAPPEDA Kabupaten Bekasi. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.



Bekasi, 25 September 2024

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



01. ...

Daftar Isi

- 1 Pendahuluan
- 2 Dasar Hukum
- 3 Tujuan
- 4 Ruang Lingkup
- 5 Hasil SKM
- 6 Rencana Tindak Lanjut
- 7 Tindak Lanjut
- 8 Hasil Tindak Lanjut
- 9 Kesimpulan



...

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 melakukan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survei tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BAPPEDA Kabupaten Bekasi.

Pada Semester 1 Tahun 2024, 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.

Dasar Hukum



- 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 2023 Tentang Kewenangan, Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi.



03. ...

Tujuan

01. Membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik secara terus menerus.



04. ...

Ruang Lingkup

01. Persyaratan
 02. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
 03. Waktu Penyelesaian
 04. Biaya / Tarif
 05. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 06. Kompetensi Pelaksana
 07. Perilaku Pelaksana
 08. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 09. Sarana dan Prasarana
-



05. ●●●

Hasil SKM Bappeda



Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner, 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**.

Tabel 6.1

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

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3,673	91,82	A (Sangat Baik)
2	Prosedur	3,587	89,68	A (Sangat Baik)
3	Waktu Pelayanan	3,567	89,18	A (Sangat Baik)
4	Biaya / Tarif	3,577	89,42	A (Sangat Baik)
5	Produk Pelayanan	3,548	88,70	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Petugas	3,606	90,15	A (Sangat Baik)
7	Perilaku Pelaksana	3,731	93,26	A (Sangat Baik)
8	Penanganan Pengaduan	3,712	92,80	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	3,673	92,82	A (Sangat Baik)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa perolehan tingkat kepuasan dari pengguna layanan Publik di Bappeda Kabupaten Bekasi sebagai berikut:

- Jumlah Responden : 104 Orang
- Nilai IKM : 90,75
- Kategori Mutu Pelayanan : A
- Nilai Mutu Pelayanan : Sangat Baik



Pengolahan Data SKM



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



Pengolahan Data SKM

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		



Saran dan Masukan Responden



Responden 12

Saya mahasiswa, waktu kunjungan ke Bappeda, saya sudah membawa surat pengantar dari KLHK untuk keperluan penelitian atau sekedar bertemu dan berbincang ke Bappeda. Tapi pas sampai kantor, jutek banget karyawan disana, ga disuruh duduk dan ga disapa ramah.



Responden 32

Pelayanan masyarakat lebih dipermudah lagi



Responden 70

Tiap tahun ada pelatihan peningkatan kapasitas perencana



Responden 64

Harus lebih on time.



Rencana Tindak Lanjut



NO	PRIORITAS UNSUR	PROG/KEG	Tahun 2024					PIC
			Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	
1	Persyaratan	Menyediakan informasi terkait persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Bappeda dan dipublikasikan media elektronik/non elektronik	★					SEKRETARIAT PERENCANAAN, SEMUA BIDANG
2	Prosedur	Melaksanakan review/monev terhadap prosedur pelayanan Bappeda			★			SEMUA BIDANG
3	Waktu Pelayanan	Pelayanan di dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan waktu yang ditentukan				★		SEKRETARIAT PERENCANAAN, SEMUA BIDANG
4	Biaya/Tarif	Menginformasikan dan mempublikasikan bahwa pelayanan di Bappeda tidak dipungut biaya/gratis					★	SEKRETARIAT PERENCANAAN, SEMUA BIDANG
5	Produk Pelayanan	Menyediakan informasi produk pelayanan Bappeda berupa infografis agar mudah dipahami masyarakat		★				SEKRETARIAT PERENCANAAN
6	Kompetensi Petugas	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan Memberikan reward/punishment dalam meningkatkan disiplin pegawai				★		SEKRETARIAT, SEMUA BIDANG
7	Perilaku Pelaksana	Melakukan evaluasi secara berkala disampaikan pada saat briefing				★	★	SEKRETARIAT, SEMUA BIDANG
8	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan kemudahan akses untuk penyampaian aduan melalui media online, website dan instagram			★			SEKRETARIAT PERENCANAAN
9	Sarana dan Prasarana	Menambah sarana dan prasarana ruang pelayanan				★		SEKRETARIAT UMPEG,



07. ...

Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap **Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik Bappeda Kabupaten Bekasi** pada Semester 1 Tahun 2024 diketahui pada unsur **Perilaku Pelaksana** (rata-rata 3,731/93,26), sedangkan unsur dengan NRR terendah pada unsur **Produk Pelayanan** (rata-rata 3,548/88,70).

Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan paling tinggi pada Perilaku Pelaksana, sedangkan pada Produk Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah.



Hasil Tindak Lanjut



NO	RENCANA TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU	RUANG LINGKUP	HASIL IMPLEMENTASI	STATUS	%
1	Menyediakan informasi terkait persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Bappeda dan dipublikasikan media elektronik/non elektronik	1 bulan	Pelayanan	Publikasi informasi SOP Pelayanan Bappeda melalui website	Telah dilaksanakan pada Mei 2024	100%
2	Melaksanakan review/monev terhadap prosedur pelayanan Bappeda	1 bulan	1 Kegiatan	Pelaksanaan review/ monev prosedur pelayanan Bappeda pada Briefing Pegawai	Telah dilaksanakan pada Juli 2024	100%
3	Pelayanan di dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan waktu yang ditentukan	1 minggu	1 Kegiatan	Evaluasi terkait ketepatan waktu pelayanan melalui arahan Kepala Badan pada briefing pegawai	Telah dilaksanakan pada Agustus 2024	100%
4	Menyediakan informasi produk pelayanan Bappeda berupa infografis agar mudah dipahami masyarakat	2 minggu	1 Publikasi	Publikasi data hasil Pembangunan pada media online Website/Instagram Bappeda	Telah dilaksanakan pada Juni 2024	100%
5	Menginformasikan dan mempublikasikan bahwa pelayanan di Bappeda tidak dipungut biaya/gratis	2 minggu	1 Publikasi	Publikasi melalui media online bahwa Pelayanan di Bappeda tidak dipungut biaya (gratis)	Telah dilaksanakan pada September 2024	100%
6	Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan Memberikan reward/punishment dalam meningkatkan disiplin pegawai	2 bulan	2 bimbingan teknis	Pelaksanaan Bimtek Peningkatan kualitas petugas perencanaan (Regsosek), Bimtek Cascading dan RPJMD Teknokratik	Telah dilaksanakan pada Juli dan April 2024	100%



NO	RENCANA TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU	RUANG LINGKUP	HASIL IMPLEMENTASI	STATUS	%
7	Melakukan evaluasi secara berkala disampaikan pada saat briefing	1 bulan	1 Kegiatan	Evaluasi terkait perilaku petugas pelayanan melalui arahan Kepala Badan pada briefing pegawai	Telah dilaksanakan pada Agustus, September 2024	100%
8	Meningkatkan kemudahan akses untuk penyampaian aduan melalui media online, website dan instagram	1 bulan	1 Kegiatan	Pembuatan fitur saran dan pengaduan pada website, aspirasi pembangunan, saran dan masukan, dan masukan pada SKM	Telah dilaksanakan pada Juli 2024	100%
9	Menambah sarana dan prasarana ruang pelayanan	1 bulan	1 Sarpras	Penyediaan ruang tunggu pelayanan surat menyurat bagi tamu	Telah dilaksanakan pada Agustus 2024	100%

Persentase tindak lanjut hasil SKM

$$\begin{aligned} &= \frac{\text{Realisasi rencana tindak lanjut}}{\text{Jumlah rencana tindak lanjut}} \times 100 \\ &= \frac{9}{9} \times 100 \\ &= \mathbf{100\%} \end{aligned}$$



09. ...

Kesimpulan

...

- 01.** Secara umum kualitas pelayanan Bappeda Kabupaten Bekasi dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan adalah **90,75 Sangat Baik**.
- 02.** Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Perilaku Pelaksana (3,731/93,26), dan dianggap paling rendah adalah unsur Produk Pelayanan (rata-rata 3,548/88,70).
- 03.** Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan pelayanan seperti penyediaan ruang tunggu tamu di lantai 2, menyediakan informasi pelayanan bappeda, melakukan bimtek perencanaan, dan melakukan evaluasi terhadap petugas pelaksana terkait perilaku petugas sudah bisa langsung diselesaikan.
- 04.** Dari 9 rekomendasi atas rencana tindak lanjut yang telah dijelaskan pada tabel tindaklanjut evaluasi, maka dapat disimpulkan bahwa Bappeda Kabupaten Bekasi telah menindaklanjuti 100% dari seluruh masukan evaluasi dari responden SKM.



Dokumentasi Tindak Lanjut Perbaikan Indikator

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

Persyaratan

- Publikasi informasi SOP Pelayanan Bappeda melalui website



Prosedur Pelayanan

- Pelaksanaan review/ money prosedur pelayanan Bappeda pada Briefing Pegawai



Waktu Penyelesaian

- Evaluasi terkait ketepatan waktu pelayanan melalui arahan Kaban pada pada briefing pegawai



Biaya/Tarif

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



Produk Pelayanan

- Publikasi data hasil Pembangunan pada media online Website/Instagram Bappeda



Dokumentasi Tindak Lanjut Perbaikan Indikator

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kompetensi Pelaksana

- Bimtek Regsosek
- Bimtek Cascading dan RPJMD Teknokratik



Perilaku Pelaksana

- Evaluasi terkait perilaku petugas pelayanan melalui arahan Kepala Badan pada briefing pegawai



Penanganan Pengaduan

- Pembuatan fitur saran dan pengaduan pada website, aspirasi pembangunan, saran dan masukan pada SKM



Sarana dan Prasarana

- Penyediaan ruang tunggu pelayanan surat menyurat bagi tamu

