



KABUPATEN
BEKASI



BAPPEDA
KABUPATEN BEKASI



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BEKASI**



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	Februari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Maret-Juni 2025	120
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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 129 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	72	56,69%
		Perempuan	55	43,31%
2	Pendidikan	SLTA	13	10,23%
		DIII	9	7,08%
		SI/D4	79	62,20%
		S2	22	17,32%
		S3	5	3,93%
3	Pekerjaan	PNS	93	73,22%
		Swasta	4	3,14%
		Mahasiswa	8	6,29%
		Lainnya	22	17,2%
4	Jenis Layanan	Asistensi Perencanaan/ Penyusunan Dokumen Perencanaan/ Fasilitas Bantuan Keuangan	96	75,59%
		Pelayanan Tamu/Kunjungan Kerja	28	22,04%
		Fasilitasi CSR	3	2,36%

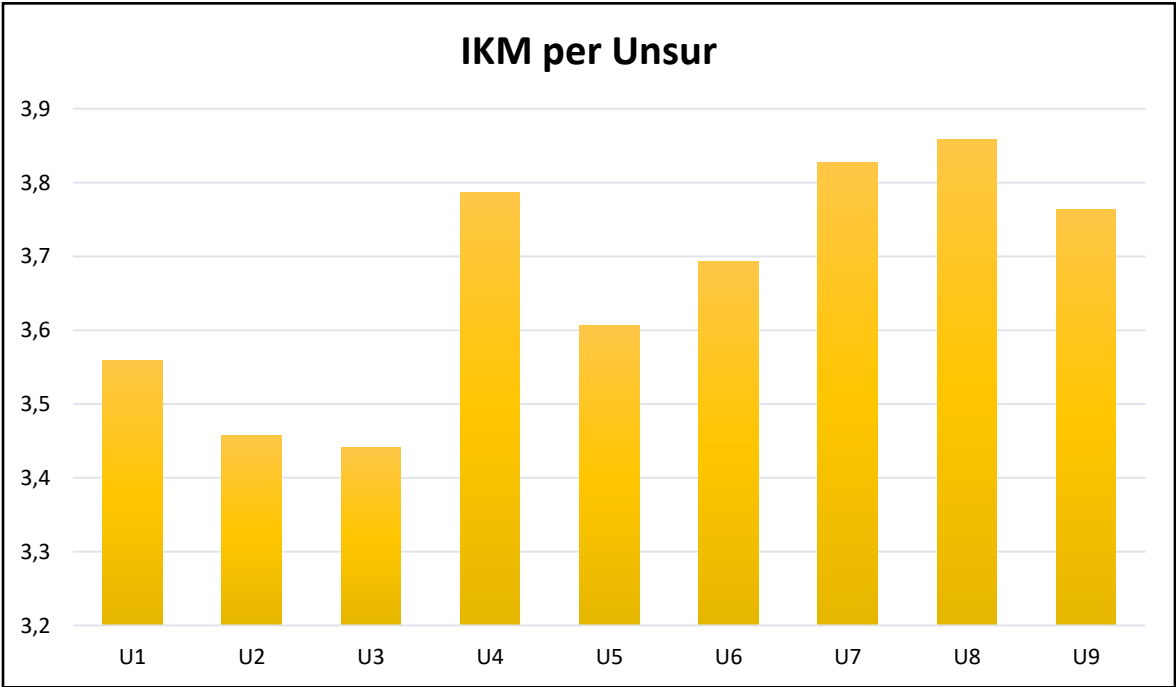
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,559	3,457	3,441	3,787	3,606	3,693	3,827	3,858	3,764
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,64 (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. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,441. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,457 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga persyaratan pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan prasarana layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,858 dari unsur layanan, dan Kesopanan dan Keramahan Petugas nilai tertinggi kedua 3,827 serta Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,787.

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. "Mohon tiap permintaan penambahan anggaran bisa direspon".
- b. "Mohon pengisian SIPD tidak di hari libur".
- c. "Penyajian data di *website* mohon di-*update* ya".
- d. "Data perencanaan perlu dipublikasi baik melalui media sosial ataupun di dinding supaya dapat diketahui pengunjung dan *vibes*-nya tuh bappeda banget".
- e. "Lebih mengoptimalkan penyelesaian pekerjaan pada jam kerja dan hari kerja".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan perencanaan perlu ditingkatkan efektivitas dan efisiensinya, termasuk dalam penjadwalan serta mekanisme tindak lanjutnya.
- b. Prosedur 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.

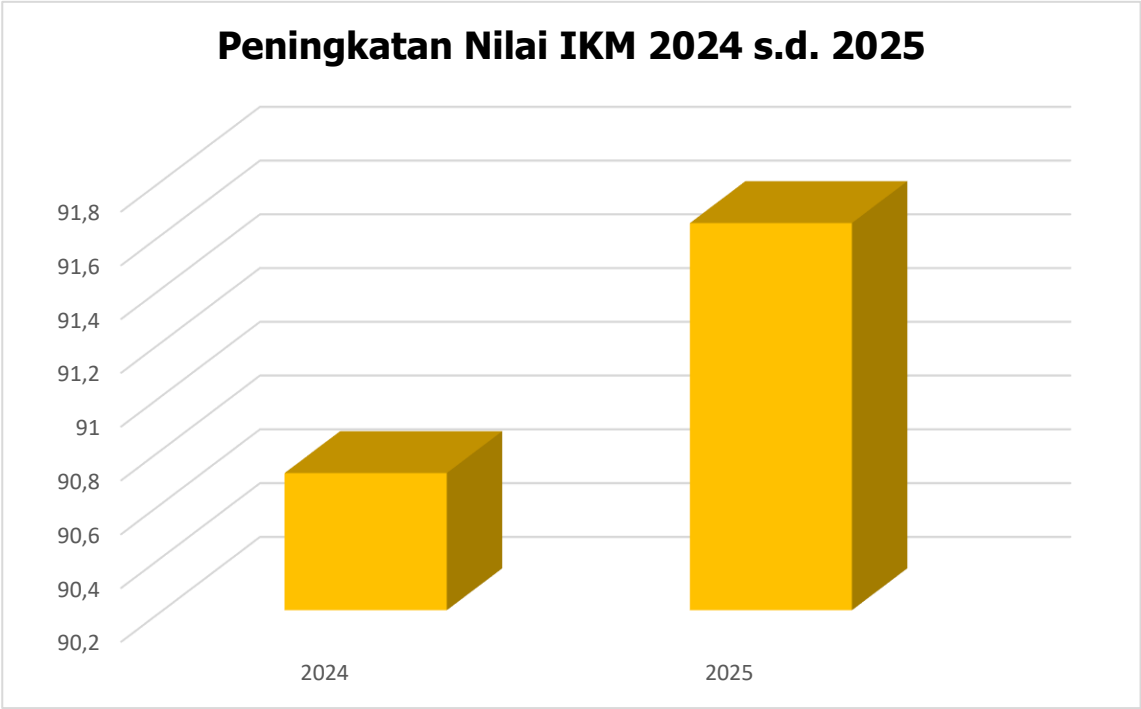
Tabel 4.1.
Rencana Tindak Lanjut

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 2025 pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Bekasi.



BAB V
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari hingga Juni 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 **91,64 (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 waktu penyelesaian pelayanan, prosedur layanan, dan persyaratan pelayanan.
- c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sarana dan prasarana layanan mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, kesopanan dan keramahan petugas serta biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Cikarang Pusat, 9 Juli 2025
Plt. KEPALA BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN DAERAH
KABUPATEN BEKASI



LAMPIRAN

1. Kuesioner

← → ↻ bappeda.bekasikab.go.id/survey_main#step-1

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/Organisasi/Perusahaan

Usia

Pekerjaan Utama

Pendidikan

Jenis Kelamin

Layanan yang diterima

Kembali

Lanjut

TUTUP

← → ↻ bappeda.bekasikab.go.id/survey_main#step-2

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

0.39

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 Bekasi

A		B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O		
1		2. Jenis Kelamin	3. Pendidikan Terakhir	4. Pekerjaan	5. Jenis Layanan	1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara sarana	2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur dan mekanisme	3. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan/kepatasan/kecepatan biaya/atau	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan biaya/atau	5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi	7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku/staf	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan	9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan	10. Tuliskan kritik dan saran anda bagi perbaikan layanan Dinas Asip dan Perpustakaan Kabupaten Bekasi.		
1		Usia															
25	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
26	Laki-Laki	SI	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
36	Wanita	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya cepat dan bagus		
27	Laki-Laki	SIKH	Lainnya	Pelanggan	0	0	0	4	4	4	4	4	4	4			
28	Wanita	SI	PNS	Pelanggan	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Mohon tiap permintaan penambahan anggaran bisa direpon.		
29	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
45	Laki-Laki	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
36	Laki-Laki	SIKH	Lainnya	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
22	Wanita	SIKH	Mahasiswa	Pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
47	Laki-Laki	Dipoma	PNS	Pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
40	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
21	Wanita	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
28	Wanita	SIKH	PNS	Pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
47	Laki-Laki	Dipoma	PNS	Asisten Perencanaan	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	Agar dapat mendorong dalam peningkatan kualitas pelayanan publik		
25	Wanita	SIKH	PNS	Pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	Lebih meningkatkan lagi kinerja		
34	Laki-Laki	SIKH	PNS	Fasilitas CSR	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3			
36	Laki-Laki	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan pelayanan dengan service excellent		
41	Wanita	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pendampingan Dalam rangka penyusunan dokumen perencanaan sangat membantu pengantar dan ah		
47	Laki-Laki	Dipoma	PNS	Asisten Perencanaan	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4			
22	Laki-Laki	SIKH	Lainnya	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
28	Laki-Laki	SIKH	PNS	Pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
44	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
24	Laki-Laki	Dipoma	PNS	Pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
47	Laki-Laki	SMA	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
29	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
23	Wanita	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
28	Laki-Laki	SMA	Swasta	Pelanggan	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	SUDAH MANITAP		
28	Laki-Laki	SIKH	PNS	Pelanggan	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Sudah Oke		
35	Wanita	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
43	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4			
36	Laki-Laki	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sistem dokumen perencanaan agar selaras dengan dokumen perencanaan lainnya		
28	Wanita	SIKH	PNS	Pelanggan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
32	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjut ke kinerja baik		
24	Laki-Laki	SIKH	Lainnya	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
27	Laki-Laki	SIKH	Lainnya	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
28	Laki-Laki	SI	PNS	Asisten Perencanaan	0	0	0	4	0	4	4	4	4	4			
28	Laki-Laki	SIKH	Lainnya	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
47	Wanita	SI	PNS	Pengusunan Dokumen	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Tolong membantu dan membimbing kami dalam Dokumen Perencanaan dan Anggaran)		
41	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
42	Laki-Laki	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	0	0	0	4	0	4	4	4	4	4			
21	Wanita	SIKH	PNS	Lainnya	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
48	Wanita	SI	PNS	Pengusunan Dokumen	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	Pelayanan bidang PPM bagus dan kompeten		
35	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
27	Laki-Laki	SIKH	Lainnya	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
42	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
49	Wanita	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
47	Wanita	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3			
29	Wanita	SIKH	Lainnya	Pelanggan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
28	Laki-Laki	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
32	Wanita	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
32	Wanita	SIKH	PNS	Pengusunan Dokumen	0	0	0	4	0	4	4	4	4	4			
27	Laki-Laki	SIKH	PNS	Asisten Perencanaan	0	0	0	4	0	4	4	4	4	4			

SKOR PERHITUNGAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT													
BAPPEDA KABUPATEN BEKASI													
4		Pertanyaan											
5	Nomor Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Σ	
6	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
9	4	0	0	0	4	4	4	4	4	4		24	
10	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3		32	
11	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
12	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
13	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
14	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
15	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
16	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
17	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
18	13	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
19	14	0	0	0	0	0	0	4	4	4		12	
20	15	4	4	4	4	4	4	4	4	0		32	
21	16	4	4	3	4	4	3	4	3	3		32	
22	17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
23	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
24	19	0	0	0	0	0	0	4	4	4		12	
25	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
26	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
27	22	4	4	3	4	4	4	4	4	4		35	
28	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
29	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
30	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
31	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
32	27	3	4	3	4	4	4	3	4	4		33	
33	28	3	3	3	4	4	4	4	4	4		33	
34	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
35	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4		35	
36	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4		36	
37	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3		27	
		Survei responden		Sheet1		SKOR		Hitung		Hasil Hitung IKM		+	

No.	Unsur pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	Nilai Penimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Persyaratan pelayanan	3,559	0,111	0,395
2	Prosedur pelayanan	3,457	0,111	0,384
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,441	0,111	0,382
4	Biaya atau Tarif pelayanan	3,787	0,111	0,421
5	Produk Pelayanan	3,606	0,111	0,401
6	Kompetensi petugas pelayanan	3,693	0,111	0,410
7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,827	0,111	0,425
8	Sarana Prasarana Pelayanan	3,858	0,111	0,429
9	Penanganan pengaduan	3,764	0,111	0,418
Nilai SKM				3,666
Indeks Kepuasan Masyarakat				91,64
Mutu Pelayanan				A
Kinerja Unit Pelayanan				Sangat Baik

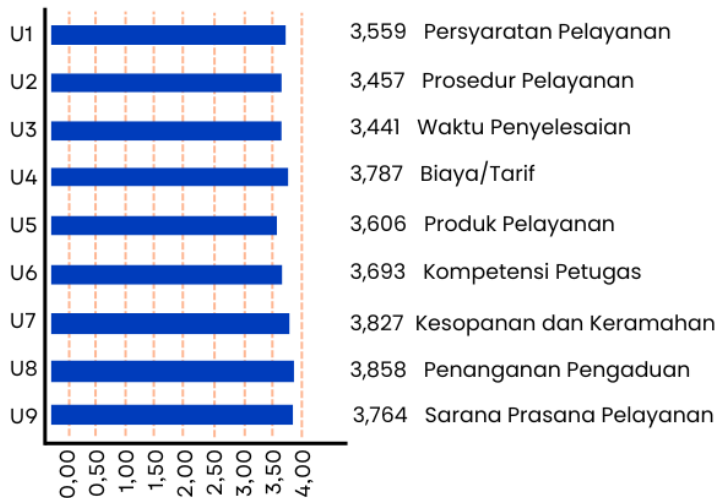
INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM)
BAPPEDA

Periode Survei: Maret s.d. Juni 2025

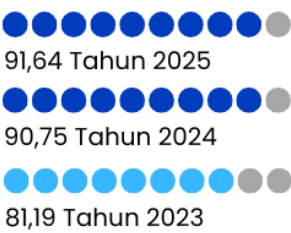
JUMLAH RESPONDEN : 127 ORANG



NILAI 9 UNSUR PELAYANAN



PERKEMBANGAN HASIL IKM



Keterangan:

Warna Merah	: 1,00 – 2,59
TIDAK BAIK	
Warna Kuning	: 2,60 – 3,06
KURANG BAIK	
Warna Biru	: 3,07 – 3,53
BAIK	
Warna Biru	: 3,54 – 4,00
SANGAT BAIK	

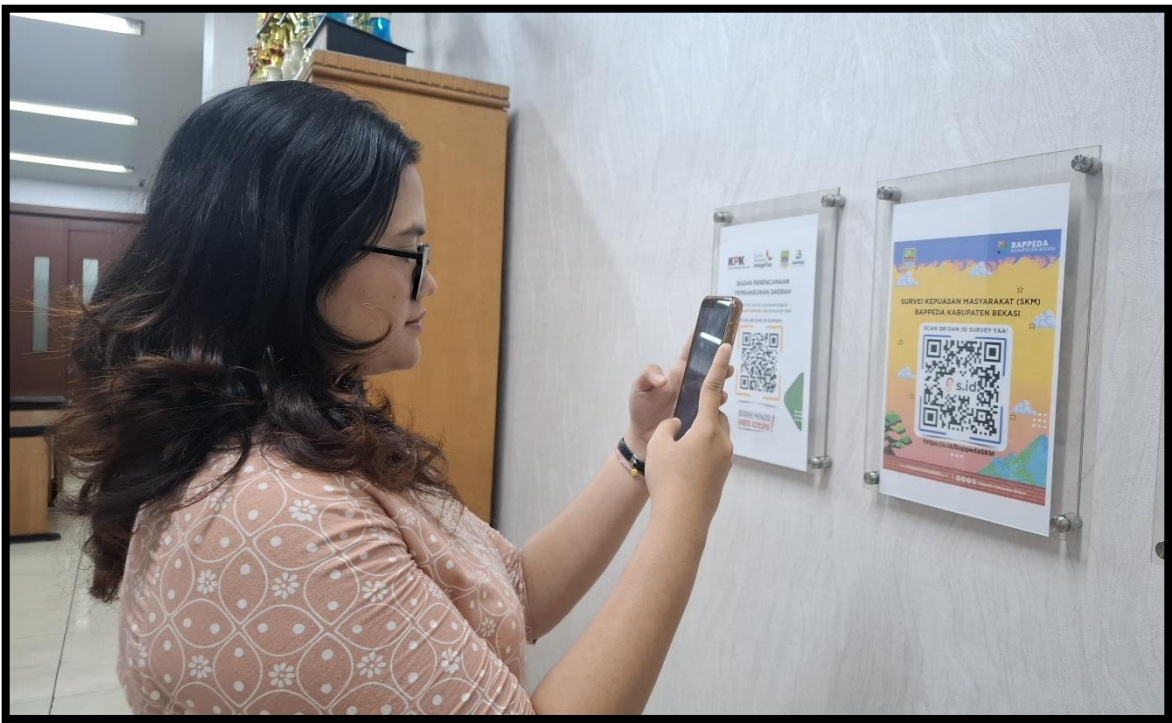
Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini. Partisipasi anda sangat bermanfaat untuk kemajuan instansi kami, agar kami terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Sukses Perencanaan
Sukses Pembangunan

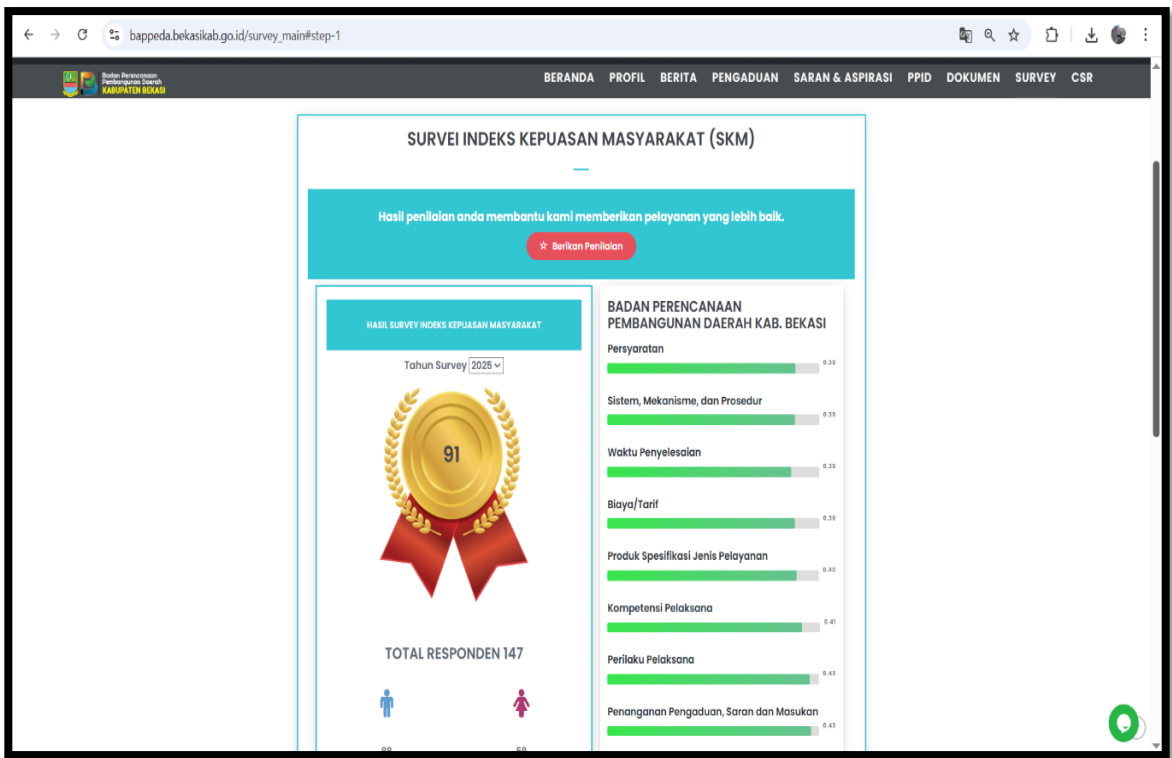
www.bappeda.bekasikab.go.id

    Bappeda Kabupaten Bekasi

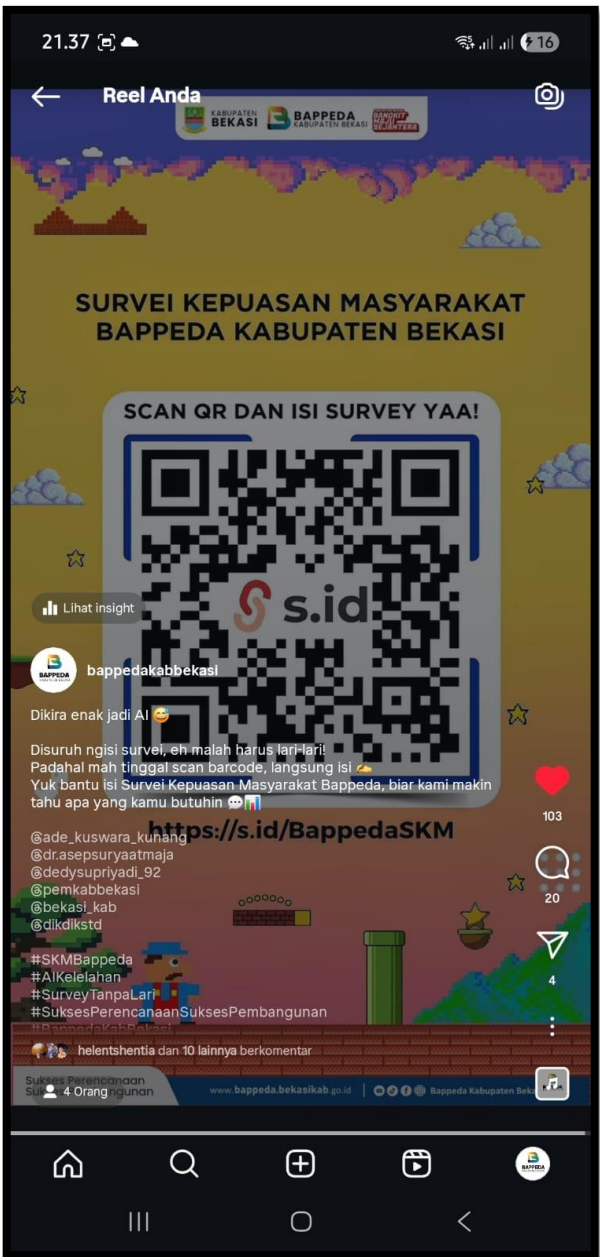
3. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



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.



LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I TAHUN 2024

BAPPEDA KABUPATEN BEKASI

encanaan
nbangunan

www.bappeda.bekasikab.go.id

 Bappeda Kabupaten Bekasi

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran 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



- ❶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- ❷ 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);
- ❸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- ❹ 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





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
Σ nilai/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 perencanaan



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,

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 pengguna. 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 tindak lanjut 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/ monev 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

