

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II**



**BKPSDM
KOTA BEKASI
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	12
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	16
KESIMPULAN.....	16
LAMPIRAN	
1. Surat Tugas Tim SKM	
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden	
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online maupun offline	

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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 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 BKPSDM Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi/jasa/barang (pilih salah satu) yang telah diberikan oleh BKPSDM Kota Bekasi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. 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 BKPSDM Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan melibatkan seluruh personil pada BKPSDM Kota Bekasi terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang operator yang ditunjuk sebagai pengelola aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) 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 yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Bekasi pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SISUKMA KOTA BEKASI. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	01 s.d 04 April 2025
2	Pengumpulan Data	01 April s.d 30 Juni 2025
3	Pengolahan Data	01 April s.d 30 Juni 2025
4	Analisis	01 s.d 04 Juli 2025
5	Penyajian / Pelaporan	07 s.d 18 Juli 2025
6	Publikasi SKM	21 s.d 25 Juli 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BKPSDM Kota Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada BKPSDM Kota Bekasi dalam kurun waktu Triwulan II adalah sebanyak 168 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 158 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
50	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	303
25	24	250	152	1500	309
30	28	260	156	1600	315
35	32	270	160	1700	321
40	36	280	164	1800	327
45	40	290	168	1900	333
50	44	300	172	2000	339
55	48	320	176	2200	347
60	52	340	181	2400	355
65	56	360	186	2600	363
70	59	380	191	2800	371
75	63	400	196	3000	379
80	66	420	201	3500	398
85	70	440	206	4000	417
90	73	460	211	4500	436
95	76	480	214	5000	455
100	80	500	217	5500	474
110	86	550	226	7000	564
120	92	600	234	8000	627
130	97	650	242	9000	689

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis layanan yaitu 183 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	113	61.75%
2	Pendidikan	S2	36	19.67%
3	Pendidikan	D3	19	10.38%
4	Pendidikan	SMA/ sederajat	9	4.92%
5	Pendidikan	SMK/ sederajat	6	3.28%
6	Pekerjaan	PNS	139	75.96%
7	Pekerjaan	Lainnya	43	23.5%
8	Pekerjaan	Swasta	1	0.55%
9	Jenis Kelamin	P	92	50.27%
10	Jenis Kelamin	L	91	49.73%
11	Jenis Layanan	Usulan Peserta Pelatihan Fungsional Teknis Dan Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi	46	25.14%
12	Jenis Layanan	Penerbitan Izin Cuti Aparatur Sipil Negara Dan Tenaga Non Asn	43	23.5%
13	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala (Kgb)	20	10.93%
14	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat	15	8.2%

15	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keputusan Pensiun	12	6.56%
16	Jenis Layanan	Pengujian Kesehatan Bagi Aparatur Sipil Negara	12	6.56%
17	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Izin Perceraian Bagi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.	9	4.92%
18	Jenis Layanan	Kenaikan Jenjang Dalam Jabatan Fungsional	6	3.28%
19	Jenis Layanan	Pemberhentian Dalam Jabatan Fungsional	4	2.19%
20	Jenis Layanan	Penyelenggaraan Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah	4	2.19%
21	Jenis Layanan	Mutasi Pindah Masuk Ke Pemerintah Kota Bekasi	2	1.09%
22	Jenis Layanan	Pengangkatan Pertama Kali Dalam Jabatan Fungsional	2	1.09%
23	Jenis Layanan	Pembinaan Dan Konseling Kinerja Aparatur	2	1.09%
24	Jenis Layanan	Penerbitan Kartu Istri Dan Kartu Suami	1	0.55%
25	Jenis Layanan	Pengangkatan Kembali Dalam Jabatan Fungsional	1	0.55%
26	Jenis Layanan	Pengangkatan Jabatan Fungsional Melalui Perpindahan Dari Jabatan Lain	1	0.55%
27	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil	1	0.55%

28	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Rekomendasi Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil	1	0.55%
29	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Perceraian Bagi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.	1	0.55%

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

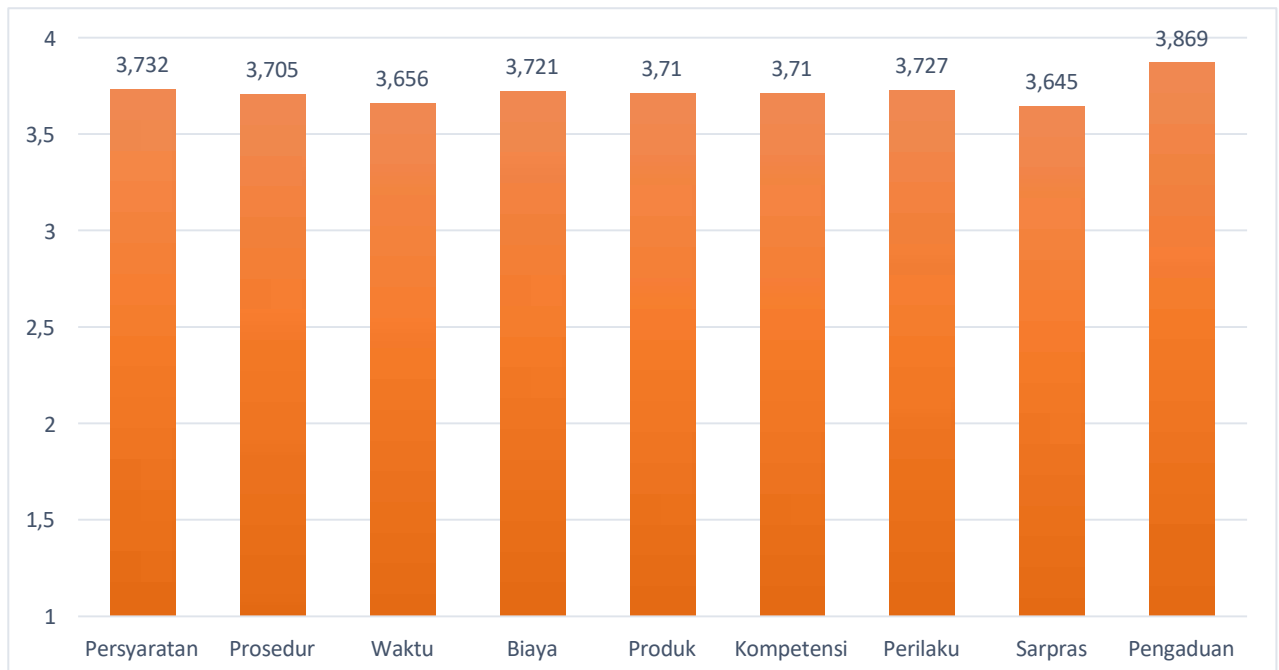
Pengolahan data SKM melalui SISUKMA KOTA BEKASI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,732	3,705	3,656	3,721	3,710	3,710	3,727	3,645	3,869
IKM Per Unsur (NRR x 25)	93.3	92.63	91.4	93.03	92.75	92.75	93.18	91.13	96.73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92.99 (Sangat Baik)								

Berdasarkan Tabel 1 Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan Unsur Pelayanan pada BKPSDM sudah mendapat nilai A namun ada unsur U3 (Waktu Penyelesaian) menjadi yang paling rendah dengan skor 91.4.

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur dapat disimpulkan bahwa Semua Unsur sudah mendapat nilai 3, Unsur Pengaduan menjadi Unsur dengan penilaian tertinggi dengan nilai 3,869 dan Unsur Sarana Prasarana menjadi Unsur dengan penilaian terendah dengan nilai 3,645.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Tersedianya mekanisme penanganan pengaduan yang jelas.
2. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Informasi persyaratan tersedia melalui berbagai media (website dan Instagram).
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Petugas ramah dan responsif, proses pelayanan cepat dan efisien.

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U8. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Terbatasnya kapasitas untuk ruang tunggu. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Lakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas fisik untuk menjaga kenyamanan pengguna layanan.
2. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Belum semua pengguna layanan mengetahui estimasi waktu penyelesaian secara pasti karena kurangnya informasi yang ditampilkan secara terbuka. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Tingkatkan sosialisasi waktu penyelesaian melalui papan pengumuman, website, dan media sosial.
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A
Dengan kelemahan Penerapan prosedur yang tidak konsisten menyebabkan ketidakpuasan. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa menggunakan media visual seperti infografis atau video penjelasan untuk mempermudah pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode Triwulan II pada BKPSDM Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

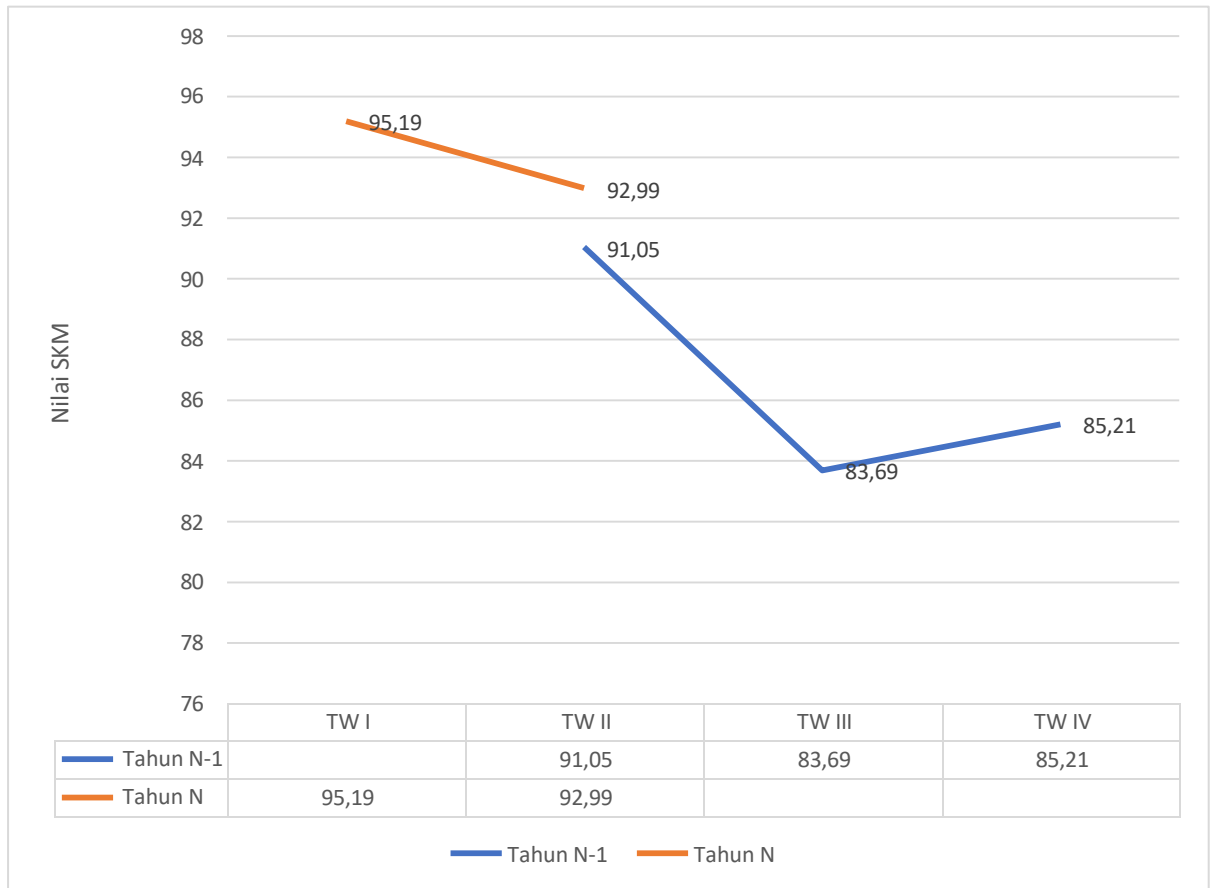
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U8. Sarana dan prasarana	Melakukan pemeliharaan rutin terhadap fasilitas fisik untuk menjaga kenyamanan pengguna layanan, serta menyediakan sarana prasarana pada saat pelaksanaan Diklat(seperti Colokan dan Jaringa Internet)	Triwulan III	Sekretariat
2	U3. Waktu penyelesaian	Evaluasi dan perbaikan penyusunan time schedule, melakukan sosialisasi terkait waktu penyelesaian tiap layanan.	Triwulan III	Sekretariat dan Semua Bidang

3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyusun dokumen sistem kerja, Mengadakan pelatihan singkat atau sosialisasi tentang prosedur kepada seluruh pegawai.	Triwulan III	Sekretariat dan Semua Bidang
---	------------------------------------	--	--------------	------------------------------

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 dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Triwulan II tahun 2025 dibandingkan dengan Triwulan I namun terjadi peningkatan dari periode tahun sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan II, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BKPSDM Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 92.99. Nilai SKM BKPSDM Kota Bekasi menunjukkan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U8 Sarana dan prasarana, U3 Waktu penyelesaian, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U1 Persyaratan, U7 Perilaku pelaksana.

Bekasi, Juli 2025

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia



Drs. Hidar Wijayanto, M.Si
Pembina Utama Muda – IV c
NIP 19690121 199007 1 001



PEMERINTAH KOTA BEKASI
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

Jalan Jend. A. Yani Nomor 1 Bekasi Selatan, Bekasi, Jawa Barat 17141,
Email : bkpsdm@bekasikota.go.id Website: bkpsdm.bekasikota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KOTA BEKASI
NOMOR : 000.8.3.4/Kep.93-BKPSDM/I/2025

TENTANG

TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA BEKASI TAHUN 2025

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa sesuai peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan wajib dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa dalam rangka kelancaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, perlu dibentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi Tahun 2025;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka pembentukan Tim dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2020 Nomor 2 Seri D);
9. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 105 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2021 Nomor 105 Seri D).

10. Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor: 060/Kep-694-
Org/XII/2021 tentang Uraian Tugas Kelompok Subtansi
pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber
Daya Manusia Kota Bekasi.

Memperhatikan : Berita Acara Hasil Rapat Nomor 000.8.3.4/ 77/BKPSDM.Set
tentang rapat Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber
Daya Manusia Kota Bekasi, tanggal 3 Januari 2025

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan
Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kota Bekasi Tahun 2025.

KEDUA : Susunan Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU
tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KETIGA : Tugas Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :
1. Mempersiapkan kuesioner melalui aplikasi SiSUKMA;
2. Menyampaikan kuesioner kepada petugas layanan sesuai
dengan jenis layanan masing-masing;
3. Melakukan pengolahan data hasil penyebaran kuesioner
yang telah diisi oleh responden;
4. Menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia Kota Bekasi Tahun 2025 sebagai bahan
pelaporan kepada Wali Kota.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan
dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan
perundang-undangan serta akan diadakan perubahan
apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 6 Januari 2025

KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KOTA BEKASI,



HUDI WIJAYANTO

Tembusan Yth:

1. Wali Kota Bekasi;
2. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KOTA BEKASI
NOMOR : 000.8.3.4/Kep.93-BKPSDM/I/2025
TENTANG : TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA KOTA BEKASI TAHUN 2025

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1	Penanggung Jawab	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi
2	Ketua	Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi
3	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
4	Anggota	1. Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Bidang Administrasi dan Pengembangan Karir Aparatur. 2. Analis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda pada Bidang Penilaian Kinerja Aparatur. 3. Analis Pengembangan Kompetensi Ahli Muda pada Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur. 4. Pelaksana



KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA KOTA BEKASI,
HUDI WIJAYANTO



PEMERINTAH KOTA BEKASI
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA

Jalan Jend. A. Yani Nomor 1 Bekasi Selatan, Bekasi, Jawa Barat 17141.

Email : bkpsdm@bekasikota.go.id Website: bkpsdm.bekasikota.go.id

SURAT TUGAS

Nomor : 800.1.11.1/109/BKPSDM.Set

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Surat Sekretaris Daerah Kota Bekasi Nomor : 000.8.3.4/458/SETDA.Org tanggal 7 Januari 2025 hal Persiapan Pelaksanaan SKM Tahun 2025

MEMERINTAHKAN :

Kepada : Nama : Terlampir

Pangkat/Gol. Ruang : Terlampir

NIP : Terlampir

Jabatan : Terlampir

Untuk : Menjadi Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dengan tugas sebagaimana terlampir.

Bekasi, 8 Januari 2025

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia,



Drs. Hudi Wijayanto, M.Si
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 196901211990071001

Lampiran Surat Tugas Kepala BKPSDM

Nomor : 800.1.11.1/109/BKPSDM.Set

Tanggal : 8 Januari 2025

SUSUNAN TIM PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

NO	NAMA/PANGKAT.GOL/ NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	TUGAS DALAM TIM
1	Henry Mayors, S.STP.,M.Si Pembina / IV.a NIP. 19830518 200112 1 001	Sekretaris Badan	Ketua Tim	- Menentukan populasi dan target responden pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi; - Menyampaikan kuesioner SKM kepada penerima layanan secara online (barcode atau link); - Melakukan monitoring hasil pengolahan data atas pengisian kuesioner yang telah terinput ke dalam aplikasi Sisukma Kota Bekasi; - Menyiapkan hasil pengeolahan data SKM sebagai bahan dalam rapat internal untuk menentukan analisa hasil SKM dan Forum Konsultasi Publik untuk menentukan rencana tindak lanjut yang dipimpin oleh Kepala Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan; - Menyusun laporan SKM secara periodik.
2	Hanafi, S.Kom.,M.Si Pembina / IV.a NIP. 19810528 200501 1 006	Kepala Bidang Administrasi dan Pengembangan Karir Aparatur	Anggota Tim	
3	Sukarsih, SE.,M.Si Pembina / IV.a NIP. 19701217 199503 2 001	Kepala Bidang Penilaian Kinerja Aparatur	Anggota Tim	
4	Yanti BINARY, S.Ip.,M.M Pembina / IV.a NIP. 19710517 199901 2 001	Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur	Anggota Tim	
5	Bhella Zhoraefa, S.STP., M.M Pembina / IV.a NIP. 19910622 201206 2 003	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Anggota Tim	
6	Jaya Subrata Pengatur Muda Tingkat I/ II.b NIP. 19850829 201412 1 001	Pengelola Barang Milik Negara	Anggota Tim	

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia,



Drs. Hudi Wijayanto, M.Si
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 196901211990071001

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BKPSDM

PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
Penerbitan Surat Keputusan
Kenaikan Gaji Berkala (Kgb)

TANGGAL SURVEY
2025-05-27 14:12:54

NOMOR RESPONDEN
19

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
sarah lia

USIA
26

JENIS KELAMIN
L

PENDIDIKAN
S1

PEKERJAAN
PNS

NO WHATSAPP (AKTIF)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 Tidak mudah	2 Kurang mudah	3 Mudah	4 Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian produk pelayanan?	1 Tidak cepat	2 Kurang cepat	3 Cepat	4 Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif pelayanan dengan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 Tidak Sesuai	2 Kurang Sesuai	3 Sesuai	4 Sangat Sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang dimohonkan dengan hasil yang diberikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	1 Tidak kompeten	2 Kurang kompeten	3 Kompeten	4 Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 Tidak sopan dan ramah	2 Kurang sopan dan ramah	3 Sopan dan ramah	4 Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	1 Buruk	2 Cukup	3 Baik	4 Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1 Tidak ada	2 Ada tetapi tidak berfungsi	3 Berfungsi kurang maksimal	4 Dikelola dengan baik

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN
digital sangat membantu

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,732	3,705	3,656	3,721	3,710	3,710	3,727	3,645	3,869
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	8	3	2	6	5	4	7	1	9

Skor KM Total :		92.99			Sangat Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Pembinaan Dan Konseling Kinerja Aparatur									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	7	7	7	7	7	7	7	7	8
Total Nilai Semua Unsur	64								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	4,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	100
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Skor IKM Total :		88.89						Sangat Baik	
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Pengujian Kesehatan Bagi Aparatur Sipil Negara									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Total Nilai Semua Unsur	432								
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Skor IKM Total :		100					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala (Kgb)									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	79	78	78	78	78	78	78	78	79
Total Nilai Semua Unsur	704								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,950	3,900	3,900	3,900	3,900	3,900	3,900	3,900	3,950
IKM per Unsur (NRR x 25)	98.75	97.5	97.5	97.5	97.5	97.5	97.5	97.5	98.75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P10	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P11

Skor IKM Total :		97.78			Sangat Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Perpanjangan Cuti Di Luar Tanggungan Negara (Cltn)										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Nilai Semua Unsur	0									
Nilai Rata-Rata (NRR)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
Skor IKM Total :		0								-
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)			Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99			D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60			C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30			B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00			A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Pengaktifan Kembali Cuti Di Luar Tanggungan Negara (Cltn)										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Nilai Semua Unsur	0									
Nilai Rata-Rata (NRR)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
Skor IKM Total :			0							-
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)		Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996		25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064		65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532		76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00		88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Izin Cuti Di Luar Tanggungan Negara (Cltn)										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Nilai Semua Unsur	0									
Nilai Rata-Rata (NRR)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
Skor IKM Total :			0							-
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)		Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996		25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064		65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532		76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00		88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Penerbitan Izin Cuti Aparatur Sipil Negara Dan Tenaga Non Asn									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	3	3	3	3	3	4	3	3	4
25	4	3	3	3	4	3	3	3	3
26	4	4	3	3	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4
28	4	4	4	3	3	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	3	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	3	4	3	3	3	4

NOMOR RESPONDEN		NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
34		4	4	4	4	4	4	4	4	4
35		4	4	4	4	4	4	4	4	4
36		3	4	3	3	3	3	3	3	4
37		3	3	3	3	3	3	3	3	4
38		3	3	3	3	3	3	3	3	4
39		3	3	3	3	3	3	3	3	4
40		3	3	3	3	3	3	3	3	4
41		3	3	3	3	3	3	3	3	4
42		3	3	3	3	3	3	3	3	4
43		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur		161	163	159	158	160	160	159	157	170
Total Nilai Semua Unsur		1447								
Nilai Rata-Rata (NRR)		3,744	3,791	3,698	3,674	3,721	3,721	3,698	3,651	3,953
IKM per Unsur (NRR x 25)		93.6	94.77	92.44	91.86	93.02	93.02	92.44	91.28	98.84
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan		P9	P10	P5	P4	P7	P8	P6	P3	P11
Skor IKM Total :			93.48					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Keterangan Perceraian Bagi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai Semua Unsur	36									
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
Skor IKM Total :		100					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Izin Perceraian Bagi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Total Nilai per Unsur	33	33	32	33	33	34	34	32	35
Total Nilai Semua Unsur	299								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,667	3,667	3,556	3,667	3,667	3,778	3,778	3,556	3,889
IKM per Unsur (NRR x 25)	91.67	91.67	88.89	91.67	91.67	94.44	94.44	88.89	97.22
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P5	P6	P3	P7	P8	P9	P10	P4	P11
Skor IKM Total :		92.28					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Keputusan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Nilai Semua Unsur	0									
Nilai Rata-Rata (NRR)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
Skor IKM Total :			0							-
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)		Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996		25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064		65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532		76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00		88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Rekomendasi Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai Semua Unsur	36									
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
Skor IKM Total :		100					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai Semua Unsur	36									
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
Skor IKM Total :		100					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Nilai Semua Unsur	0									
Nilai Rata-Rata (NRR)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
Skor IKM Total :		0								-
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)		Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996		25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064		65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532		76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00		88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Usulan Peserta Pelatihan Fungsional Teknis Dan Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	3	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	3	2	4
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	4	4	3	4	4	4	4	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	2	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	4	3	3	4
20	3	4	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	4	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	3	4	3	3	3	3	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	4	3	4	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	4	4	4	4	4	4	3	4

NOMOR RESPONDEN		NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
34		4	4	4	4	4	4	4	3	4
35		4	4	4	4	4	4	4	4	4
36		3	3	3	3	3	3	3	3	4
37		4	4	4	4	4	4	4	4	4
38		3	3	3	3	3	3	3	3	4
39		3	3	3	3	3	3	3	3	4
40		3	3	3	4	3	3	3	3	4
41		3	3	3	3	3	3	3	3	4
42		4	4	3	4	4	4	4	4	4
43		4	3	3	4	4	3	4	4	4
44		4	4	4	4	4	4	4	4	4
45		4	4	4	4	4	4	4	4	4
46		4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur		163	165	161	169	168	166	168	158	179
Total Nilai Semua Unsur		1497								
Nilai Rata-Rata (NRR)		3,543	3,587	3,500	3,674	3,652	3,609	3,652	3,435	3,891
IKM per Unsur (NRR x 25)		88.59	89.67	87.5	91.85	91.3	90.22	91.3	85.87	97.28
Kategori		A	A	B	A	A	A	A	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan		P5	P6	P4	P10	P8	P7	P9	P3	P11
Skor IKM Total :			90.4					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penyelenggaraan Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
Total Nilai Semua Unsur	144									
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
Skor IKM Total :		100					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Kenaikan Jenjang Dalam Jabatan Fungsional										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	23	22	22	22	22	22	22	22	23	
Total Nilai Semua Unsur	200									
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,833	3,667	3,667	3,667	3,667	3,667	3,667	3,667	3,833	
IKM per Unsur (NRR x 25)	95.83	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	91.67	95.83	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P10	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P11	
Skor IKM Total :		92.59					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Pengangkatan Jabatan Fungsional Melalui Perpindahan Dari Jabatan Lain										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai Semua Unsur	36									
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
Skor IKM Total :		100					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Pengangkatan Kembali Dalam Jabatan Fungsional									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai Semua Unsur	36								
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Skor IKM Total :		100					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D	Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C	Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B	Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A	Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Pemberhentian Dalam Jabatan Fungsional										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	14	14	14	15	14	14	14	14	16	
Total Nilai Semua Unsur	129									
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,500	3,500	3,500	3,750	3,500	3,500	3,500	3,500	4,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	87.5	87.5	87.5	93.75	87.5	87.5	87.5	87.5	100	
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P10	P6	P7	P8	P9	P11	
Skor IKM Total :		89.58					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Pengangkatan Pertama Kali Dalam Jabatan Fungsional									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Total Nilai per Unsur	7	7	7	7	7	7	7	7	8
Total Nilai Semua Unsur	64								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	4,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	100
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Skor IKM Total :		88.89						Sangat Baik	
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	
3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
7	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
8	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
9	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	57	53	50	53	53	50	52	52	57	
Total Nilai Semua Unsur	477									
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,800	3,533	3,333	3,533	3,533	3,333	3,467	3,467	3,800	
IKM per Unsur (NRR x 25)	95	88.33	83.33	88.33	88.33	83.33	86.67	86.67	95	
Kategori	A	A	B	A	A	B	B	B	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P10	P7	P3	P8	P9	P4	P5	P6	P11	
Skor IKM Total :		88.33					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Keputusan Pensiun									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	3	4	4	3	3	3
2	4	4	3	4	3	3	4	4	3
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
5	3	4	3	4	3	4	4	4	3
6	4	3	3	3	3	4	4	3	1
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4
8	3	4	3	4	4	4	3	4	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	3
10	4	3	4	3	4	4	4	3	4
11	4	3	4	4	3	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	45	42	43	44	42	45	46	44	38
Total Nilai Semua Unsur	389								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,750	3,500	3,583	3,667	3,500	3,750	3,833	3,667	3,167
IKM per Unsur (NRR x 25)	93.75	87.5	89.58	91.67	87.5	93.75	95.83	91.67	79.17
Kategori	A	B	A	A	B	A	A	A	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P9	P4	P6	P7	P5	P10	P11	P8	P3
Skor IKM Total :		90.05					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Keputusan Pencantuman Gelar										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Nilai Semua Unsur	0									
Nilai Rata-Rata (NRR)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
Skor IKM Total :		0								-
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)			Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99			D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60			C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30			B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00			A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Penerbitan Kartu Istri Dan Kartu Suami										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai per Unsur	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Total Nilai Semua Unsur	36									
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
Skor IKM Total :		100					Sangat Baik			
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Mutasi Pindah Keluar Kota Bekasi										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Nilai Semua Unsur	0									
Nilai Rata-Rata (NRR)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
Skor IKM Total :			0							-
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)		Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996		25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064		65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532		76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00		88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
BKPSDM									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Mutasi Pindah Masuk Ke Pemerintah Kota Bekasi									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	2	4	3	3	4	3	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	6	6	8	7	7	8	7	8	7
Total Nilai Semua Unsur	64								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,000	3,000	4,000	3,500	3,500	4,000	3,500	4,000	3,500
IKM per Unsur (NRR x 25)	75	75	100	87.5	87.5	100	87.5	100	87.5
Kategori	C	C	A	B	B	A	B	A	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P9	P5	P6	P10	P7	P11	P8
Skor IKM Total :		88.89						Sangat Baik	
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik			

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
BKPSDM										
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)										
JENIS LAYANAN: Mutasi Antar Perangkat Daerah										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total Nilai Semua Unsur	0									
Nilai Rata-Rata (NRR)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
IKM per Unsur (NRR x 25)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Kategori	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
Skor IKM Total :		0								-
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)			Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan			
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99			D		Tidak Baik			
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60			C		Kurang Baik			
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30			B		Baik			
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00			A		Sangat Baik			

Dokumentasi Pelaksanaan SKM







BPPM Kudu Teluk

Terdaftar 8 tahun lalu

Terdaftar 27 Layanan di BPPM Kudu Teluk

Selalu untuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. BPPM Kudu Teluk telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan II Tahun 2023 terhadap 27 jenis layanan.

Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan masih dalam kategori "Sangat Baik". Ini menjadi semangat nyata dan semangat kami untuk terus memberikan pelayanan prima, responsif, dan berintegritas.

Selama kadoh atas partisipasi masyarakat! Masukan Anda menjadi bahan evaluasi penting dalam pengembangan mutu pelayanan kami ke depan.

[BPPM Kudu Teluk](#)
[BPPM Kudu Teluk](#)

Like image

2 sukso

3 months yang lalu