

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



**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.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Surat Tugas	
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 mengamalkan 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	02 s.d 06 Januari 2025
2	Pengumpulan Data	02 Januari s.d 31 Maret 2025
3	Pengolahan Data	02 Januari s.d 31 Maret 2025
4	Analisis	14 s.d 17 April 2025
5	Penyajian / Pelaporan	21 s.d 25 April 2025
6	Publikasi SKM	28 s.d 30 April 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 I 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 168 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

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 168 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	79	47.02%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	30	17.86%
3	Pendidikan	S2	20	11.9%
4	Pendidikan	SMK/ sederajat	17	10.12%
5	Pendidikan	D3	10	5.95%
6	Pendidikan	SMP/ sederajat	6	3.57%
7	Pendidikan	D1	2	1.19%
8	Pendidikan	SD/ sederajat	2	1.19%
9	Pendidikan	D2	1	0.6%
10	Pendidikan	Tidak bersekolah	1	0.6%
11	Pekerjaan	PNS	145	86.31%
12	Pekerjaan	Swasta	19	11.31%
13	Pekerjaan	Lainnya	2	1.19%
14	Pekerjaan	Wirausaha	2	1.19%
15	Jenis Kelamin	P	99	58.93%
16	Jenis Kelamin	L	69	41.07%
17	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala (Kgb)	44	26.19%
18	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keputusan Pensiun	33	19.64%
19	Jenis Layanan	Pengujian Kesehatan Bagi Aparatur Sipil Negara	33	19.64%
20	Jenis Layanan	Penerbitan Surat	23	13.69%

		Keputusan Kenaikan Pangkat		
21	Jenis Layanan	Penerbitan Izin Cuti Aparatur Sipil Negara Dan Tenaga Non Asn	21	12.5%
22	Jenis Layanan	Mutasi Antar Perangkat Daerah	5	2.98%
23	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keputusan Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil	3	1.79%
24	Jenis Layanan	Penerbitan Kartu Istri Dan Kartu Suami	1	0.6%
25	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keputusan Pencantuman Gelar	1	0.6%
26	Jenis Layanan	Usulan Peserta Pelatihan Fungsional Teknis Dan Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi	1	0.6%
27	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil	1	0.6%
28	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Izin Belajar Pegawai Negeri Sipil	1	0.6%
29	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Rekomendasi Tugas Belajar Pegawai Negeri Sipil	1	0.6%

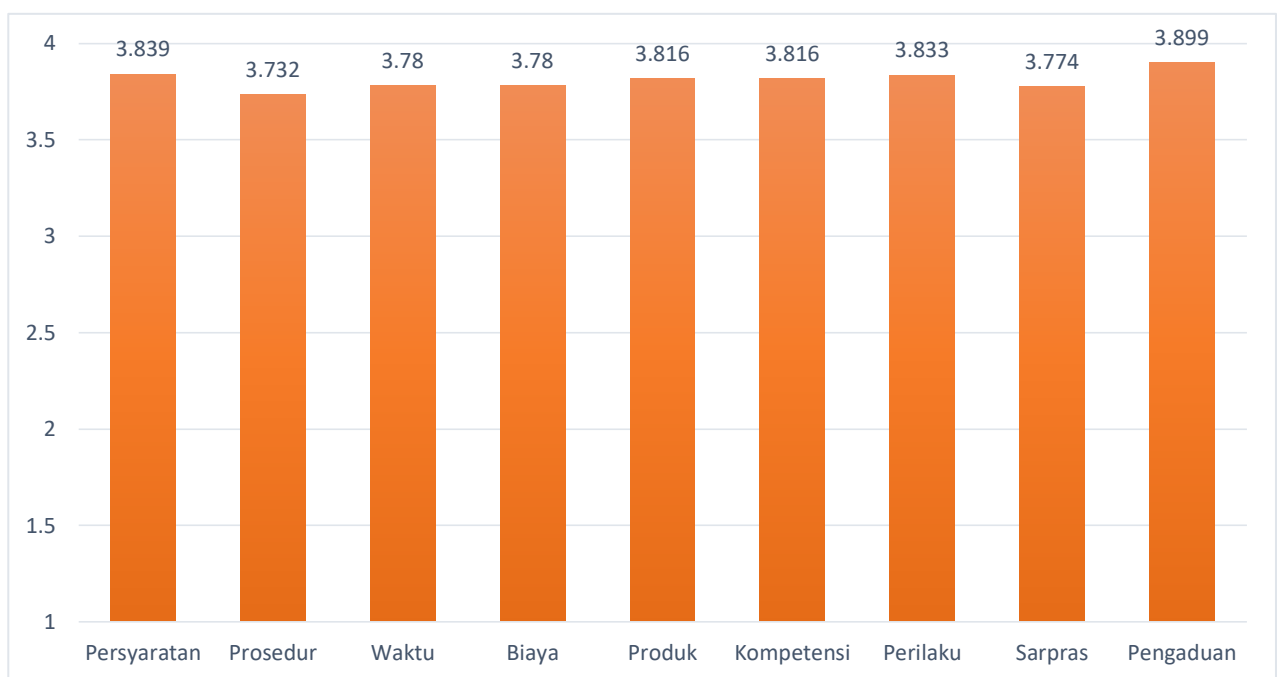
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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)	3,839	3,732	3,780	3,780	3,816	3,816	3,833	3,774	3,899
IKM Per Unsur (NRR x 25)	95.98	93.3	94.5	94.5	95.4	95.4	95.83	94.35	97.48
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.19 (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 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 Tersedia mekanisme pengaduan yang jelas dan mudah diakses.
2. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A Dengan kekuatan Persyaratan yang jelas dan konsisten akan memudahkan organisasi dalam mengelola proses dan memastikan kualitas layanan.
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. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan A Dengan kelemahan Penerapan prosedur yang tidak konsisten menyebabkan ketidakpuasan. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Publikasi informasi mengenai prosedur dan persyaratan secara jelas dan mudah diakses.
2. U8. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan A Dengan kelemahan ruang tunggu kurang nyaman, aksesibilitas terbatas. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa meningkatkan kenyamanan ruang tunggu, memastikan aksesibilitas bagi semua kalangan.
3. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan A Dengan kelemahan Tidak semua pelanggan bersedia untuk meluangkan waktu mengisi survei, terutama jika sedang terburu-buru dan Responden mungkin merasa tertekan untuk memberikan jawaban yang positif karena merasa diawasi. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Waktu terbaik adalah segera setelah pelanggan selesai berinteraksi dengan layanan, baik itu melalui

telepon, tatap muka, atau online. Jangan melakukan survei pada semua pelanggan, tetapi pilih sampel yang representatif.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

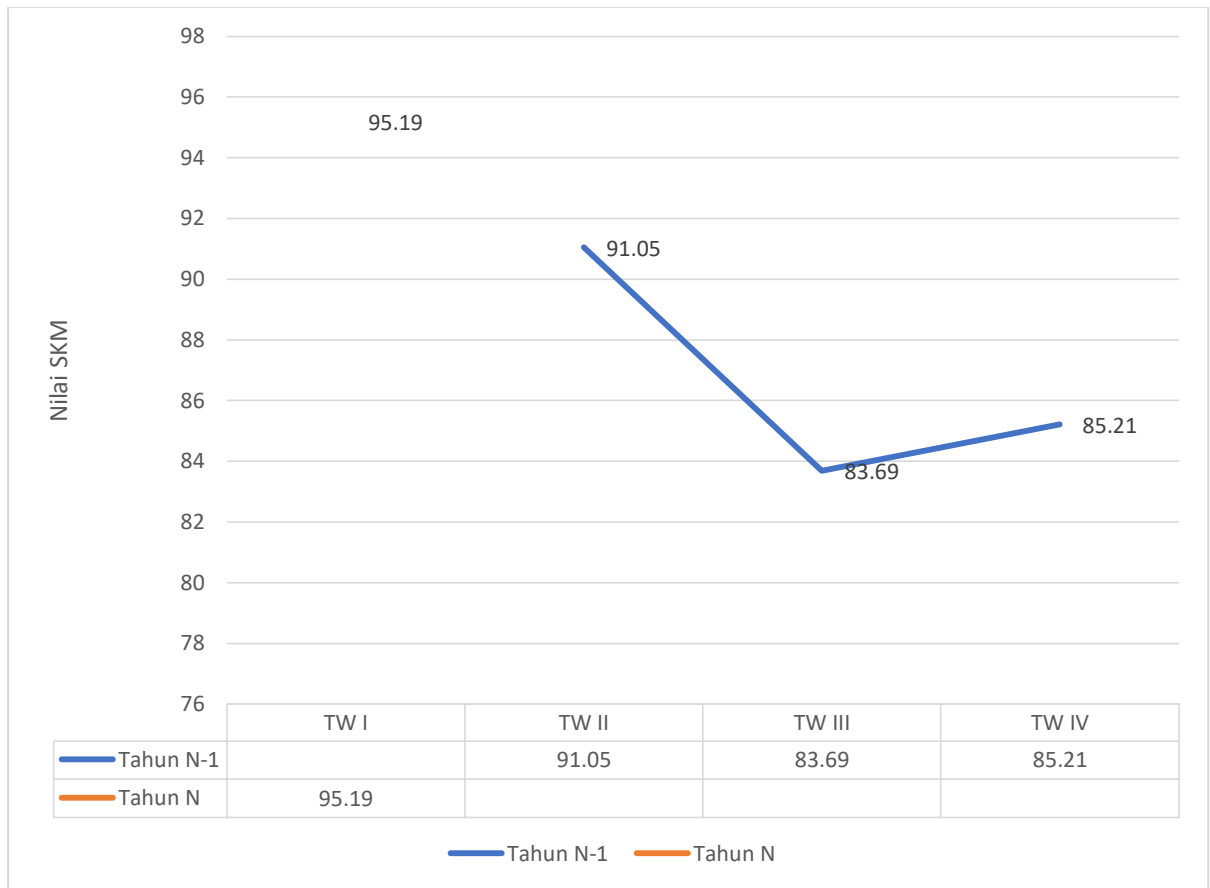
Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode Triwulan I pada BKPSDM Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Menyusun dokumen sistem kerja dan SOP; Membangun sistem terintegrasi antar unit	Triwulan II	Bidang Administrasi dan Pengembangan Karir Aparatur
2	U8. Sarana dan prasarana	Inventarisasi kondisi sarana; pengadaan dan/atau perbaikan sarana yang rusak	Triwulan II	Sekretariat
3	U3. Waktu penyelesaian	Evaluasi dan perbaikan penyusunan time schedule; gunakan metode perencanaan yang tepat	Triwulan II	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 konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 Triwulan IV hingga tahun 2025 Triwulan I pada BKPSDM .

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di BKPSDM Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 95.19. Nilai SKM BKPSDM Kota Bekasi menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U2 Sistem, mekanisme dan prosedur, U8 Sarana dan prasarana, U3 Waktu penyelesaian.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U1 Persyaratan, U7 Perilaku pelaksana.

Bekasi, 11 April 2025

Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia



Drs. Hudi Wijayanto, M.Si

Pemimpin 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

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	1. Menentukan populasi dan target responden pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi; 2. Menyampaikan kuesioner SKM kepada penerima layanan secara online (barcode atau link); 3. Melakukan monitoring hasil pengolahan data atas pengisian kuesioner yang telah terinput ke dalam aplikasi Sisukma Kota Bekasi; 4. 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; 5. 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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Nomor Rekomendasi :

Survei Kepuasan Masyarakat

Bkpsdm

Periode Skm : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

Mutasi Antar Perangkat Daerah

TANGGAL SURVEY

2025-04-09 08:25:16

NOMOR RESPONDEN

13

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)

Nama

USIA

Usia

JENIS KELAMIN

--- Pilih Jenis Kelamin ---

PENDIDIKAN

--- Pilih Pendidikan ---

PEKERJAAN

--- Pilih Pekerjaan ---

NO WHATSAPP (AKTIF)

08*****

KECAMATAN

--- Pilih Kecamatan ---

KELURAHAN

--- Pilih Kelurahan ---

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN

NO	PERTANYAAN	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang keawakan penyajian 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 keawakan biaya/hasil pelayanan dengan yang diformasikan/dipublikasikan?	1 Tidak sesuai	2 Kurang sesuai	3 Sesuai	4 Sangat sesuai
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang keawakan produk pelayanan yang disediakan 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 kepatuhan 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 Dinewala dengan baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai penyajian, biaya, waktu penyelesaian dll)?	1 Tidak transparan	2 Kurang transparan	3 Transparan	4 Sangat transparan
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (tidak suap, pungutan liar, gratifikasi dll)?	1 Tidak berintegritas	2 Kurang berintegritas	3 Berintegritas	4 Sangat berintegritas

SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Masukkan saran dan masukan...

Simpan

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,839	3,732	3,780	3,780	3,816	3,816	3,833	3,774	3,899
Mutu Kinerja	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	8	1	3	4	5	6	7	2	9

Skor KM Total :		95.19			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	



11
APRIL
2025

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TW I TAHUN 2025

Berita

Berikut Kami Sampaikan Hasil Survei Kepuasan Masyakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia .

- Artikel26-03-2025 10:04
- Menteri PANRB bersama Menhub Pastikan Pelayanan Publik Sektor Transportasi Berjalan Baik Selama Periode Mudik 2025
- Artikel26-03-2025 09:35
- Sekolah Rakyat Melengkapi, Bukan Menggantikan Sekolah yang Sudah Ada
- Artikel24-03-2025 14:00
- Peringati HMD ke-75, BMKG Minta Stakeholder Atasi 'Gap' Respon Cepat Peringatan Dini Cuaca Ekstrem
- Artikel23-03-2025 22:00
- Menhub Dudy Buka Posko Pusat Angkutan Lebaran 2025