

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER 1 TAHUN 2022**



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 1 Lt.2
KOTA BEKASI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas IzinNya penyusunan Laporan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) semester 1 tahun 2022 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi dapat diselesaikan dengan baik. Dengan tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semester 1 tahun 2022 ini, maka arah perbaikan pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi dapat dipetakan dengan baik.

Melalui pengukuran IKM ini Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi dapat mengetahui sejauh mana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa kepada masyarakat. Dari persepsi (input) masyarakat tersebut dapat di ketahui unsur-unsur pelayanan mana saja yang perlu diperbaiki dan dimodifikasi. Dari pengukuran IKM ini juga Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik dapat menentukan langkah langkah strategi perbaikan pelayanan publik yang akan di berikan kepada masyarakat.

Kami sadari, dalam penyusunann Laporan Semester 1 IKM tahun 2022 ini melibatkan seluruh unit kerja yang ada di badan Kesbangpol. Atas kerjasama tersebut kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Akhirnya kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritik yang sifatnya membangun terhadap Laporan IKM ini.

Bekasi, Juni 2022

**KEPALA BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK KOTA
BEKASI**



CECEP SUHERLAN,SE
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19630328 198503 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN.....	3
2.1 Definisi Survei Kepuasan Masyarakat	3
2.2 Gambaran Umum Pelayanan.....	3
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN	
MASYARAKAT	4
3.1 Jumlah Sampel Responden.....	4
3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan	4
3.3 Jangka Waktu Pelaksanaan.....	5
3.4 Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	6
4.1 Profil Responden	6
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	7
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	7
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	8
4.2.1 Pengukuran Skala Likert.....	9
4.2.2 Nilai Mutu Pelayanan SKM.....	9
4.2.3 Pengolahan Data	10
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	12
5.1 Kesimpulan.....	12
5.2 Rekomendasi	13
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Variabel / Susunan Pertanyaan	4
Tabel 2.	Nilai Butir Pernyataan.....	5
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	6
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	7
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	7
Tabel 6.	Pengelolaan Data	8
Tabel 7.	Nilai Presepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 8.	Hasil Perhitungan Nilai Rata – Rata Tertimbang pada Pelayanan Rekomendasi Izin Penelitian, Izin Magang dan Izin PKL di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi	10

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur pada Pelayanan Izin Penelitian di Kota Bekasi
- Lampiran 2. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin penelitian di Kota Bekasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam lingkup pemerintahan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh indeks pelayanan publik di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini diharapkan menjadi respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial antara lain; terkait prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, acuan atau pedoman administrasi belum optimal, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif sehingga tidak menjamin kepastian hukum.

1.2. Dasar Hukum

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berdasarkan pada :

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembara Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 208).

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan melalui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pada pelayanan Rekomendasi *..
- b. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat dan Perangkat Daerah terhadap kinerja pelayanan Rekomendasi Izin Penelitian , Izin Magang dan izin PKL di Bidang Pendidikan Politik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN JENIS PELAYANAN

2.1. Definisi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing- masing.

2.2. Gambaran Umum Pelayanan

Pelayanan yang ada di Badan Kesatuan Bangsa Dan politik terdiri atas 1 (satu) pelayanan yaitu Pelayanan Izin Penelitian Izin Magang dan Izin PKL bagi mahasiswa maupun Pelajar di Kota Bekasi.

BAB III
METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Jumlah Sampel Responden

Jumlah Sampel Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik adalah sebanyak 30 (tiga puluh) buah angket / kuisisioner, yang selanjutnya akan disebar kepada masyarakat khususnya kepada mahasiswa dan pelajar yang akan melaksanakan tugas penelitian di Kota Bekasi.

3.2. Variabel / Susunan Pertanyaan

Variabel / Susunan Pertanyaan yang digunakan dalam membuat Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi mengacu berdasarkan Surat Sekretariat Daerah Kota Bekasi Nomor : 067/3741/SETDA.Org tanggal 17 Mei 2022 dengan jumlah Variabel / Susunan Pertanyaan terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan yaitu sebagai berikut :

Tabel.1 Variabel / Susunan Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. kompeten d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. baik d. Sangat baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan ? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	

3.3. Jangka Waktu Pelaksanaan

Ruang lingkup dalam pelaksanaan kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik terkait dengan pelayanan Izin Penelitian dilaksanakan dengan membagikan angket / kuesioner kepada setiap mahasiswa maupun pelajar yang datang ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi serta juga dengan melalui link google form. Adapun jangka waktu pelaksanaan dilakukan selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2022 pada pukul 08.00 - 15.00 WIB.

3.4. Metode Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat terkait dengan pelayanan Izin Penelitian, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik pada setiap bulannya mengambil sampling angket / kuesioner sebanyak 5 data dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2022, sehingga terkumpul 30 angket / kuesioner sebagai instrumen untuk pengukuran survei kepuasan masyarakat. Adapun skala rating dalam setiap pertanyaan tercantum dalam tabel sebagai berikut :

Tabel.2 Nilai Butir Pernyataan

Alternatif Jawaban	Skor Butir Soal
Sangat sesuai / Sangat mudah / Sangat cepat / Sangat bertanggung jawab / Sangat kompeten / Sangat sopan / Sangat baik / Dikelola dengan baik	4
Sesuai / mudah / cepat / bertanggung jawab / kompeten / sopan / baik / berfungsi kurang maksimal	3
Kurang sesuai / Kurang mudah / Kurang cepat / Kurang bertanggung jawab / Kurang kompeten / Kurang sopan / Cukup / ada tapi tidak berfungsi	2
Tidak sesuai / Tidak mudah / Tidak cepat / Tidak bertanggung jawab / Tidak kompeten / Tidak sopan / Buruk / Tidak ada	1

BAB IV
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Profil Responden

Profil Responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini terbagi menjadi tiga karakter, yakni berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan usia. Deskripsi mengenai karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Izin Penelitian di lingkungan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, sebagai berikut:

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin bertujuan untuk membedakan responden laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Laki-laki	3	10,00 %
2	Perempuan	27	90,00 %

Dari data di atas, diketahui responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 3 orang atau sebesar 10,00 % dan untuk responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 27 orang atau sebesar 90,00 %. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dari 30 angket / kuesioner yang telah terkumpul sebagai instrumen untuk pengukuran survei kepuasan masyarakat terkait Pelayanan Izin Penelitian oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada pelayanan izin penelitian, lebih di dominan wanita.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan, dibagi menjadi lima kategori yakni SMA, D3, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	SMA	13	43,33 %
2	D3	-	-
3	S1	17	56,67 %
4	S2	-	-
5	S3	-	-

Berdasarkan data di atas, diketahui dari 30 angket / kuesioner yang telah terkumpul sebagai instrumen untuk pengukuran survei kepuasan masyarakat terkait Pelayanan Izin Penelitian oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, jenjang pendidikan yang tercatat hanya pendidikan SMA dan S.1 dan yang paling dominan adalah tingkat pendidikan SMA dengan jumlah 17 orang yaitu sebesar 56,67 %.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia, dibagi menjadi tujuh kategori yakni : 17-29 tahun, 30-34 tahun, 35-39 tahun, 40-44 tahun, 45-49 tahun, 50-54 tahun, dan 55-59 tahun. Jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia pada Pelayanan Izin penelitian Kota Bekasi

NO	USIA	JUMLAH	PERSENTASE
1	17-29	28	93,33 %
2	30-34	1	3,33 %
3	35-39	-	-
4	40-44	1	3,33 %
5	45-49	-	-
6	50-54	-	-
7	55-59	-	-

Dari data di atas, diketahui dari 30 angket / kuesioner yang telah terkumpul sebagai instrumen untuk pengukuran survei kepuasan masyarakat terkait Pelayanan Izin Penelitian oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, berdasarkan rentang usia yang paling dominan adalah usia 17 – 29 Tahun dengan jumlah 28 orang yaitu sebesar 93,33 %.

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Instrumen pengumpulan data mempunyai peranan sangat penting dalam suatu penelitian. Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pengukuran Skala Likert. **Skala Likert** adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial/unsur, berdasarkan definisi operasional yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini merupakan suatu skala psikometrik yang biasa diaplikasikan dalam angket dan paling sering digunakan untuk riset yang berupa survei, termasuk dalam penelitian survei deskriptif.

Hasil pengumpulan data penilaian dari kuesioner untuk 1 (satu) unit pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kotan Bekasi dapat disajikan dalam lembar kerja (*worksheet*) sebagai berikut:

Tabel 6. Pengelolaan Data

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	3	3	3	4	3	3	4	3	4
12	3	4	3	3	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	3	4	3	3	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	4	3	4	4	3	3	3	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	2	3	3	3	2	3
23	2	3	3	3	2	3	3	3	4
24	4	4	3	4	4	4	4	3	3
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	4	3	3	3	3	3	4	3	4

4.2.1 Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai tertimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

4.2.2 Nilai Mutu Pelayanan SKM

Dalam penentuan mutu Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi masih mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan, Rentang dapat dilihat pada tabel, sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,0000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,400	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

4.2.3 Pengolahan Data

Survei telah dilakukan melalui pengisian Kuesioner Kepuasan Masyarakat terkait Pelayanan Izin Penelitian. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat 9 Unsur Pelayanan yang dikaji. Bobot nilai rata-rata tertimbang, dapat dilihat sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Perhitungan Nilai rata-rata tertimbang, dijelaskan pada rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-rata Tertimbang} = \text{Nilai Rata-rata per Unsur} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang pada Pelayanan Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi

NO	NO.UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG
1	U1	Persyaratan	3,333	0,367
2	U2	Prosedur	3,433	0,378
3	U3	Waktu pelayanan	3,233	0,356
4	U4	Biaya/ tarif	3,600	0,396
5	U5	Produk layanan	3,333	0,367
6	U6	Kompetensi pelaksana	3,333	0,367
7	U7	Perilaku pelaksana	3,433	0,378
8	U8	Sarana dan Prasarana	3,233	0,356
9	U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,767	0,414
TOTAL			30,700	3,377

Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari ke 9 (Sembilan) unsur tersebut dapat diketahui unsur Biaya / tarif memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3.767, dikarenakan dalam penerbitan surat / izin penelitian bagi mahasiswa dan pelajar tidak ada pengenaan biaya.

Sedangkan unsur Waktu pelayanan memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu sebesar 3.233, hal tersebut dikarenakan adanya pandemi coronavirus disease (COVID-19) serta keterbatasan jumlah personil.

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dijelaskan pada tabel di bawah ini. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

- a. Untuk nilai SKM pada pelayanan Rekomendasi Izin Penelitian di Badan Kesbangpol Kota Bekasi

$$\text{SKM} = 3,377 \times 25 = 84.43$$

Berdasarkan hasil pengukuran, Nilai Interval sebesar 3.377 dengan Nilai Interval Konversi sebesar **84.43** termasuk dalam Mutu Pelayanan Point “**B**” dengan Tingkat Kinerja Unit Pelayanan termasuk dalam nilai “**Baik**”.

BAB III P E N U T U P

3.1. Kesimpulan

Dari data diatas, maka ditarik penjelasan sebagai berikut:

- ✓ Unsur pelayanan dengan penilaian tertinggi adalah **Biaya / tarif** dengan nilai rata-rata sebesar **3,767**. Nilai ini bermakna unsur **Biaya / tarif** memiliki nilai kinerja yg sangat baik. Unsur pelayanan ini di nilai sangat baik dikarenakan tidak adanya pengenaan biaya terhadap masyarakat;
- ✓ Unsur pelayanan dengan penilaian kepuasan masyarakat terendah adalah unsur pelayanan **Waktu Pelayanan**. Unsur pelayanan ini memiliki nilai yg paling rendah karena terbatasnya jumlah personil dan adanya hambatan pandemi COVID-19:
- ✓ Secara keseluruhan, pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan politik Kota bekasi Kota Bekasi mendapat persepsi **baik** dari masyarakat.

Untuk kedepannya , Kepala kesatuan Bangsa Dan Politik Kota bekasi melakukan beberapa langkah strategi terkait penilaian skor indek kepuasan masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota bekasi.

- 1 Melakukan pembinaan pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi secara simultan. Pembinaan ini ditekankan kepada peningkatan pemahaman ASN Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi terkait tupoksi Badan, SOP pelayanan yang ada di Badan, terta tingkah laku (attitude) dan kedisiplinan di dalam melayani masyarakat. Pembinaan ASN ini di lakukan melalui penegakan disiplin, apel pagi, senam sparco, pelaksanaan rapat monitoring dan evaluasi internal secara rutin:
- 2 Untuk meningkatkan kualitas pelayanan public diwujudkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Badan Kesatuan Bangsa Dan politik Kota Bekasi. Peningkatan ini diwujudkan dalam Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 800/Kep-108.Kesbangpol pada tanggal 15 Oktober 2018 tentang Satadar Operasional Prosedur di Lingkungan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi.:
- 3 Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi melalui aparatur (baik pejabat/staff) bertindak pro aktif di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam urusan Kesatuan Bangsa dan Politik terlibat aktif di dalam sosialisasi, bimtek, temu warga, dan workshop yang dilaksanakan oleh masyarakat secara swadaya, baik sebagai narasumber, moderator, peninjau/penilai,fasilitator / moderator, hingga sebagai tenaga pendukung giat Kesatuan Bangsa dan Politik:

- 4 Meningkatkan kedisiplinan aparatur Badan kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bekasi melalui penegakan disiplin per hari. Kepala dan Sekretaris Badan melalui pengecekan fisik dan kinerja aparatur secara berkala. Dimulai dengan pengecekan kehadiran aparatur pada saat apel pagi, pengecekan kinerja, hingga pengecekan kedisiplinan jam pulang kerja.

3.2. Rekomendasi

Petugas pelayanan diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan - pelayanan yang sudah baik.

Bekasi, Juni 2022

**KEPALA BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK KOTA
BEKASI**



CECIP SUHERLAN, SE
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19630328 198503 1 009