

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



**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BEKASI
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat	2
BAB II 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	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	14
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 mengamankan 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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan melibatkan seluruh personil pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi dalam kurun waktu Triwulan II adalah sebanyak 212 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 101 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	228	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 101 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	59	58.42%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	23	22.77%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	17	16.83%
4	Pendidikan	D3	1	0.99%
5	Pendidikan	S2	1	0.99%
6	Pekerjaan	Lainnya	88	87.13%
7	Pekerjaan	Swasta	7	6.93%
8	Pekerjaan	PNS	6	5.94%
9	Jenis Kelamin	L	51	50.5%
10	Jenis Kelamin	P	50	49.5%
11	Jenis Layanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian	88	87.13%
12	Jenis Layanan	Pelayanan Penerbitan Surat keterangan Pemberitahuan Keberadaa Organisasi Kemasyarakatan	9	8.91%
13	Jenis Layanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lapor Orang Asing	4	3.96%

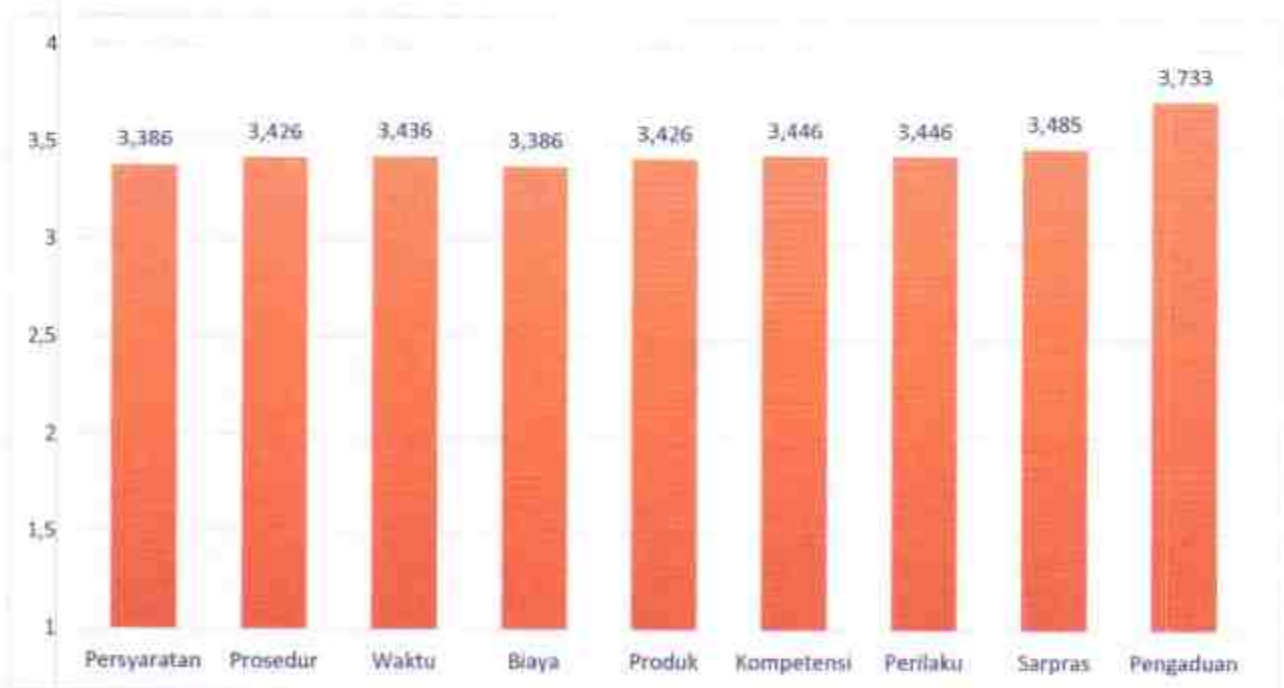
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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)	3,386	3,426	3,436	3,386	3,426	3,446	3,446	3,485	3,733
IKM Per Unsur (NRR x 25)	84.65	85.65	85.9	84.65	85.65	86.15	86.15	87.13	93.33
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86.58 (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 Proses penanganan pengaduan yang transparan
2. U8. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan Sarana dan prasarana yang mendukung teknologi terbaru dapat mendorong inovasi dalam layanan.
3. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan Pelaksana yang baik mampu berkomunikasi dengan efektif, membangun hubungan baik dengan pelanggan, dan bekerja sama dengan tim.

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

1. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Terdapat pertentangan atau inkonsistensi dalam persyaratan. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Melaksanakan evaluasi persyaratan secara berkala dan lakukan penyesuaian jika diperlukan.
2. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Masih lemahnya pengawasan terhadap petugas layanan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Pelaksanaan evaluasi secara berkala dalam rangka pembinaan bagi petugas layanan.
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Prosedur terlalu kaku yang sulit beradaptasi dengan perubahan. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Pelaksanaan Evaluasi secara berkala kinerja sistem dan melaksanakan perbaikan jika diperlukan.

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 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

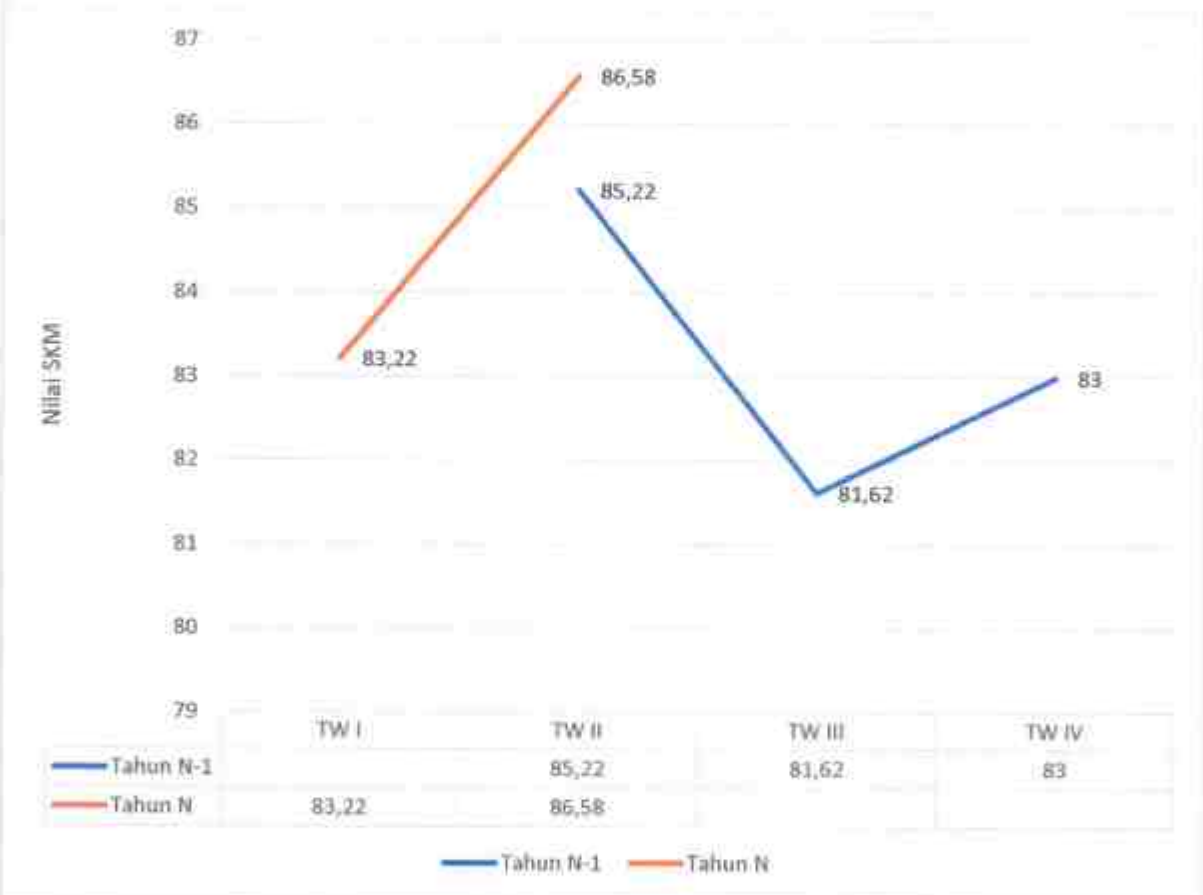
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U1. Persyaratan	Melaksanakan Identifikasi dan Evaluasi Persyaratan dengan cara pelaksanaan monitoring rutin terhadap aparatur petugas layanan.	Triwulan III	Bidang Politik Dalam Negeri; Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Organisasi Kemasyarakatan serta Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
2	U4. Biaya / tarif	Memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial (Instagram, TikTok dan lainnya) terkait dengan layanan yang tersedia pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, "GRATIS".	Triwulan III	Bidang Politik Dalam Negeri; Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Organisasi Kemasyarakatan serta Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Melaksanakan Identifikasi dan Evaluasi Sistem, mekanisme juga prosedur dengan cara pelaksanaan monitoring rutin terhadap aparatur petugas layanan.	Triwulan III	Bidang Politik Dalam Negeri; Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Organisasi Kemasyarakatan serta Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi

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 peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Triwulan II tahun 2025 dibandingkan dengan periode sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.58. Nilai SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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 U1 Persyaratan, U4 Biaya / tarif, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U8 Sarana dan prasarana, U6 Kompetensi pelaksana.

Bekasi, 18 Juli 2025

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



NESAN SUJANA S.T., M.T., CGCAE
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 19740708 200212 1 007



**LAMPIRAN DOKUMEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI
Triwulan II Tahun 2025**



PEMERINTAH KOTA BEKASI
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Jend A Yani Nomor 1 Bekasi Selatan, Bekasi, Jawa Barat 17141
Email : kesbangpolkotabekasi123@gmail.com Website : <https://kesbangpol.bekasikota.go.id>

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BEKASI

NOMOR : 000 8.3.4/ 0015 /Badan Kesbangpol.Set

TENTANG

TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DAERAH KOTA BEKASI
TAHUN 2025

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK,

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 Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi Tahun 2025;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka pembentukan Tim dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

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 2014 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 beberapa kali diubah, terakhir dengan 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 2019 Nomor 2 Seri D);
 9. Peraturan Wali Kota Bekasi 129 Tahun 2021 Tentang Kedudukan ,Susunan Organisasi,Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi
- KEDUA : Susunan Tim sebagaimana dimaksud Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Tugas Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yaitu :
1. Mempersiapkan bahan survei dengan membuat kuesioner (manual/elektronik);
 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 Kesatuan Bangsa dan Politik 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 02 Januari 2025

**KEPALA BADAN KESATUAN BNGSA
DAN POLITIK KOTA BEKASI,**



NESAN SUJANA, S.T., M.T., CGCAE
Pembina Tk. 1/IV.b
NIP. 19740708 200212 1 007

Tembusan Yth:

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

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI
NOMOR : 000-8-3.4/0015/ Badan Kesbangpol - C&C
TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI TAHUN 2025

**TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI
TAHUN 2025**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1.	Ketua	Perencana Ahli Muda
2	Anggota	1. Kepala Bidang Politik Dalam Negeri beserta Tim; 2. Kepala Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama Dan Organisasi Kemasyarakatan beserta Tim; 3. Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik beserta Tim; 4. Pelaksana pada Bagian Perencanaan Sekretariat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi.

**KEPALA BADAN KESATUAN BNGSA DAN
POLITIK KOTA BEKASI,**



NESAN SUJANA, S.T., M.T.,CGCAE

Pembina Tk I/ V.b

NIP. 19740708 200212 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Skim : Triwulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap

2. No. HP

INFORMASI

3. Nama Fasilitas

4. Alamat

KELOMPOK RESPONDEN

5. Jenis Kelamin

6. Usia

7. Pendidikan

8. Pekerjaan

9. Status Perkawinan

PERINGKAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN

No	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
2.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
3.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
4.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
5.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
6.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
7.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
8.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
9.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
10.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
11.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐
12.	Bagaimana pelayanan Puskesmas terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat?	☐	☐	☐	☐

REMARKS/REMARKS

Submit

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,386	3,426	3,436	3,386	3,426	3,446	3,446	3,485	3,733
Mutu Kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	1	3	5	2	4	6	7	8	9

Skor KM Total :		86.58			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									
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Semua									
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	2	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	2	4	3	4	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	3	3	3	3	3	4	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	4	3	3	3	3	3	4	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	4	4	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	2	2	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	4	4	3	4
33	3	3	4	3	4	4	4	4	4

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	4	3	3	3	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	2	4	3	2	2	3	2	2
78	3	3	4	3	3	3	3	3	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	4	4	3	3	4	3	4	3
83	3	3	3	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	1	3	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4
96	3	3	4	3	3	3	3	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur	342	346	347	342	346	348	348	352	377
Total Nilai Semua Unsur	3148								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,386	3,426	3,436	3,386	3,426	3,446	3,446	3,485	3,733
IKM per Unsur (NRR x 25)	84.65	85.64	85.89	84.65	85.64	86.14	86.14	87.13	93.32
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P5	P7	P4	P6	P8	P9	P10	P11

Skor IKM Total :		86.58			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

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

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

JENIS LAYANAN: Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian

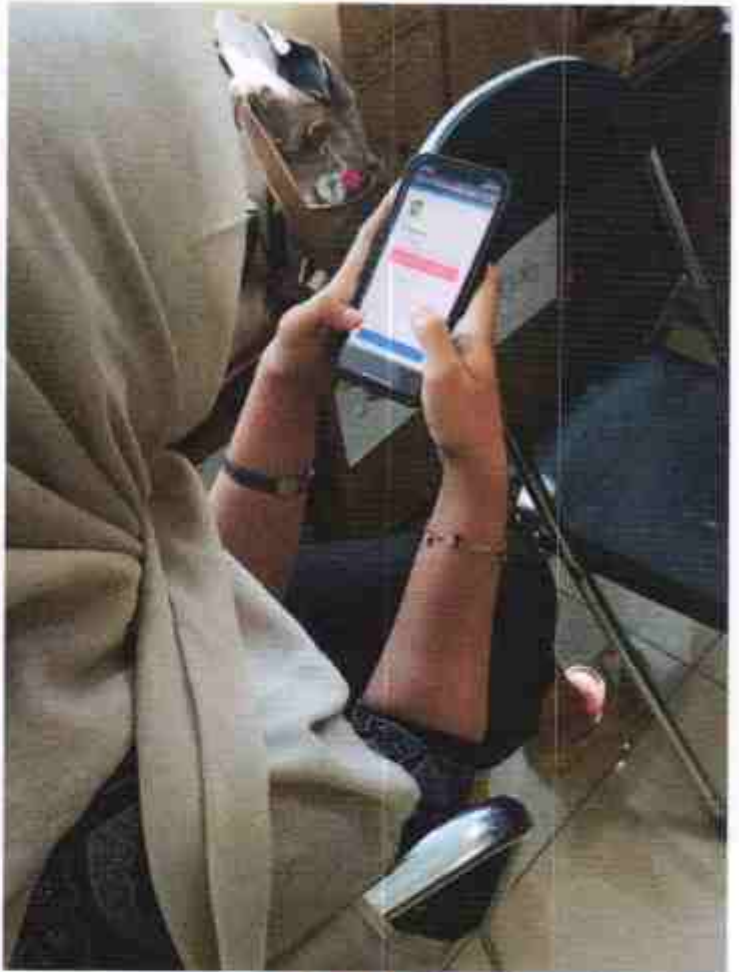
[illegible]

NOMOR RESPONDEN		NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
72		1	3	4	4	4	4	4	4	4
73		3	3	3	3	3	3	4	4	4
74		3	3	3	3	3	3	3	3	3
75		4	4	4	4	4	4	4	4	4
76		3	3	3	3	3	3	3	3	4
77		4	4	4	4	4	4	4	4	4
78		4	4	4	4	4	4	4	4	4
79		3	3	3	4	4	4	4	4	4
80		3	3	3	3	3	3	3	3	3
81		3	3	3	4	3	3	3	3	3
82		3	3	3	3	3	3	3	3	4
83		3	3	4	3	3	3	3	4	4
84		3	3	3	3	3	3	3	3	4
85		4	4	4	4	4	4	4	4	4
86		4	4	4	4	4	4	4	4	4
87		4	4	4	4	4	4	4	4	4
88		3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur		298	301	303	297	301	303	304	307	328
Total Nilai Semua Unsur		2742								
Nilai Rata-Rata (NRR)		3,386	3,420	3,443	3,375	3,420	3,443	3,455	3,489	3,727
IKM per Unsur (NRR x 25)		84.66	85.51	86.08	84.38	85.51	86.08	86.36	87.22	93.18
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan		P4	P5	P7	P3	P6	P8	P9	P10	P11
Skor IKM Total :			86.55						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									
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Pelayanan Penerbitan Surat keterangan Pemberitahuan Keberadaa Organisasi Kemasyarakatan									
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	2	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Total Nilai per Unsur	30	31	30	31	31	31	30	31	34
Total Nilai Semua Unsur	279								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,333	3,444	3,333	3,444	3,444	3,444	3,333	3,444	3,778
IKM per Unsur (NRR x 25)	83.33	86.11	83.33	86.11	86.11	86.11	83.33	86.11	94.44
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P6	P4	P7	P8	P9	P5	P10	P11
Skor IKM Total :		86.11						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									
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK									
PERIODE SKM : Triwulan II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)									
JENIS LAYANAN: Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lapor Orang Asing									
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
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	14	14	14	14	14	14	14	14	15
Total Nilai Semua Unsur	127								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500	3,750
IKM per Unsur (NRR x 25)	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	87.5	93.75
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 :		88.19							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			

**DOKUMENTASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI
TRIWULAN II TAHUN 2025**



*Pelaksanaan Pengisian Kuesioner oleh Responden penerima layanan pada
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, periode Triwulan II Tahun 2025.*

Evidence Publikasi Perolehan Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi
Periode Triwulan II Tahun 2025



Data Publikasi melalui Media Sosial **INSTAGRAM** Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi

Link Akses Bukti Publikasi :

<https://www.instagram.com/reel/DMJ2m5ltLb2/?igsh=MWExYmZjdWV1Y25jMQ==>