

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Triwulan III (01 Juli s.d 30 September) Tahun 2025



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA BEKASI
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALIS DATA SKM	4
2.1 Analis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan.....	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM.....	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	10
BAB IV KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	
3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik	

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Populasi penerima layanan sebanyak 170 orang dan sampel sebanyak 118 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 118 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI – LAKI	49 Orang	41,53 %
		PEREMPUAN	69 Orang	58,47 %
2	PENDIDIKAN	Tidak Sekolah	0 Orang	0 %
		SD / Sederajat	0 Orang	0 %
		SMP / Sederajat	0 Orang	0 %
		SMA / Sederajat	34 Orang	28,81 %
		D1 / D2 / D3	6 Orang	5,08 %
		D4 / S1	75 Orang	63,56 %
		S2	3 Orang	2,54 %
		S3	0 Orang	0 %
3	PEKERJAAN	ASN	2 Orang	1,69 %
		TNI	0 Orang	0 %
		POLRI	0 Orang	0 %
		SWASTA	5 Orang	4,24 %
		WIRAUUSAHA	3 Orang	2,54 %
		IBU RUMAH TANGGA	0 Orang	0 %
		PELAJAR / MAHASISWA	0 Orang	0 %
		PETANI / NELAYAN	0 Orang	0 %
		PEKERJA LEPAS / FREELANCE	0 Orang	0 %
		PENSIUNAN	0 Orang	0 %
		LAINNYA	108 Orang	91,53 %

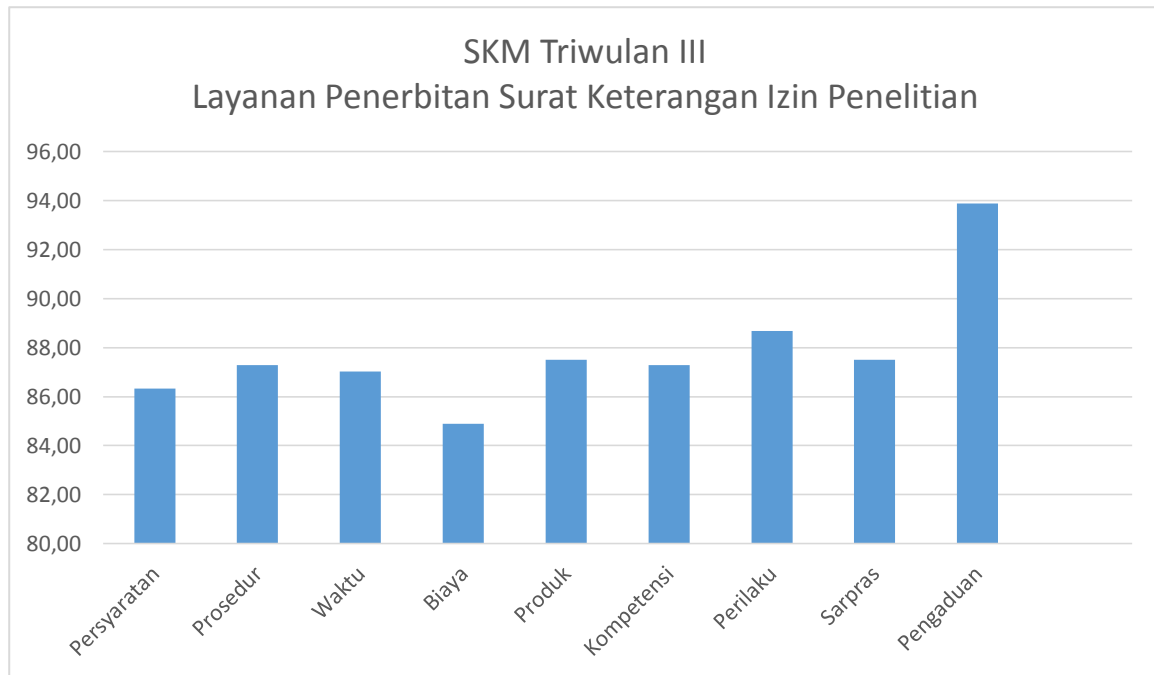
Sumber : Aplikasi SiSukma Pemerintah Kota Bekasi, diolah Bag. Perencanaan

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

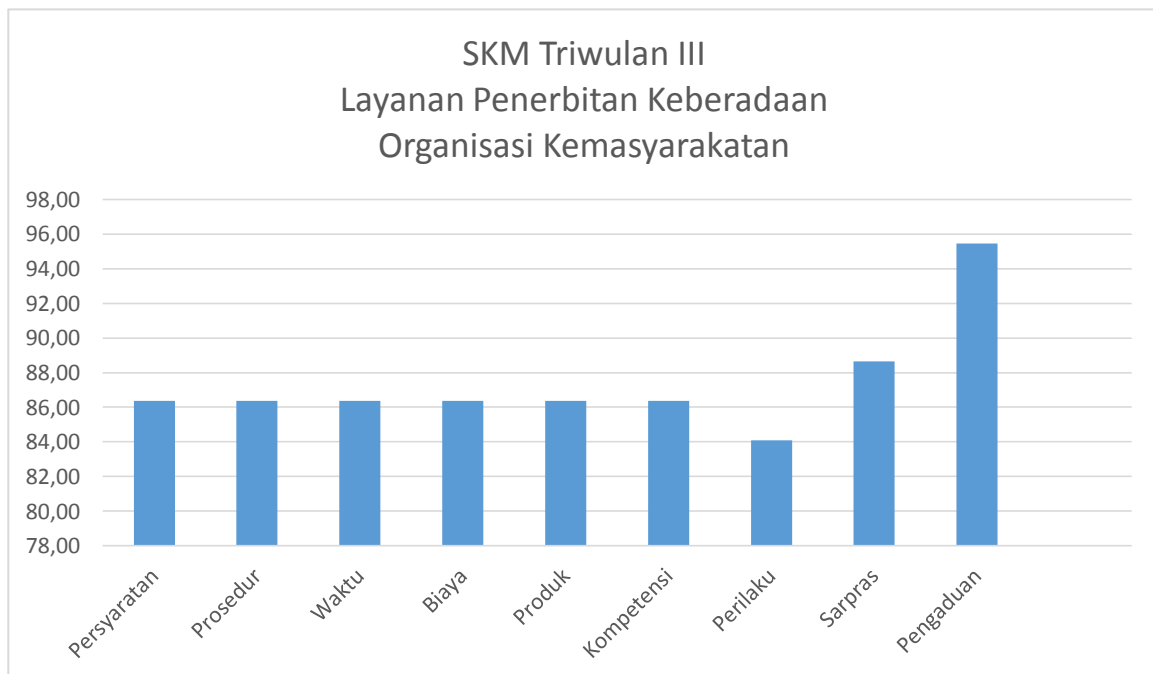
NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN		PERSYARATAN	PROSEDUR	WAKTU	BIAYA	PRODUK	KOMPETENSI	PERILAKU	SARPRAS	PENGADUAN	IKM PER JENIS LAYANAN
1	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Izin Penelitian	106	Orang	86,33	87,28	87,03	84,9	87,5	87,28	88,68	87,5	93,88	87,81
2	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pemberitahuan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan	11	Orang	86,38	86,38	86,38	86,38	86,38	86,38	84,1	88,65	95,45	87,37
3	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Laporan Orang Asing	1	Orang	75,00	75,00	75,00	75,00	100,00	100,00	100,00	75,00	100,00	86,11
4	Pelayanan Penerbitan Surat Pertimbangan Pendirian Rumah Ibadat	0	Orang	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00	00,00
Rerata IKM Per Unsur				86,23	87,08	86,88	84,95	87,50	87,30	88,35	87,50	94,08	87,76
IKM Unit Layanan				87,76									
Mutu Unit Layanan				B									

SUMBER : Aplikasi SiSUKMA Pemerintah Kota Bekasi, diolah Bag. Perencanaan

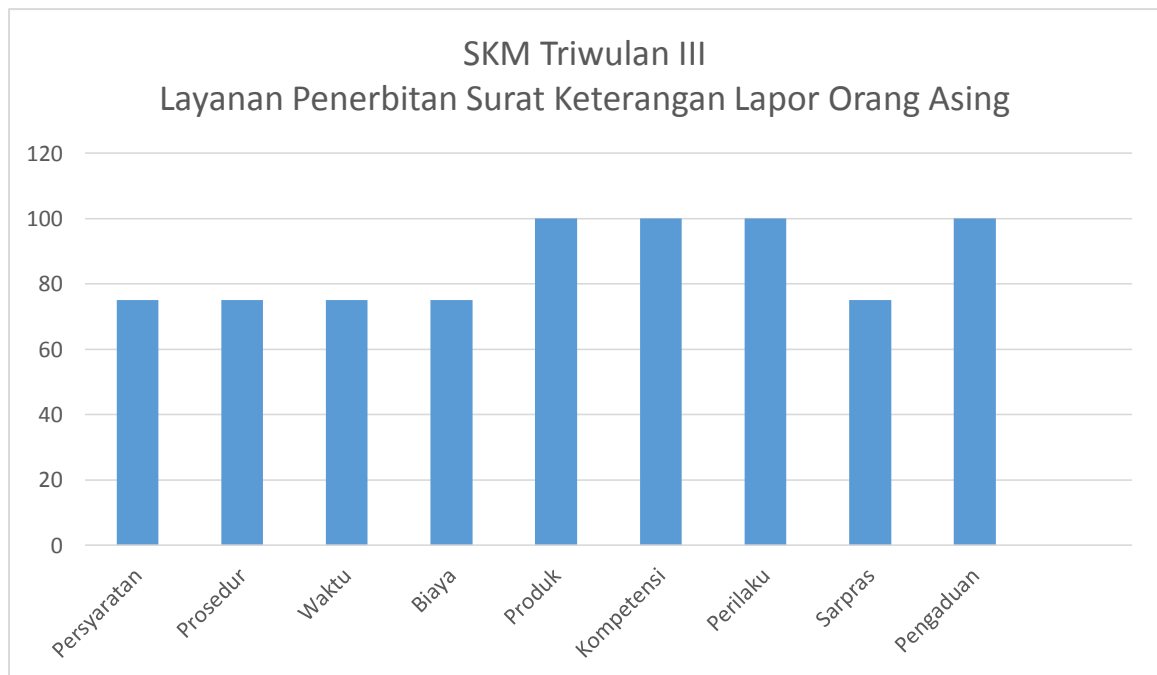
Gambar 1.
Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Surat Keterangan Izin Penelitian



Gambar 2.
Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Keberadaan Organisasi Kemasyarakatan



Gambar 3.
Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Surat Keterangan Lapor Orang Asing



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Biaya / Tarif dan Persyaratan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Biaya / Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 84,5. Selanjutnya Persyaratan yang mendapatkan nilai 86,23 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami tidak menerima masukan yang menyatakan bahwa terdapat adanya pengenaan terkait Biaya / Tarif terhadap layanan yang tersedia pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Namun, terkait dengan Persyaratan terdapat pemohon yang menyampaikan saran dan masukan, sebagai berikut :

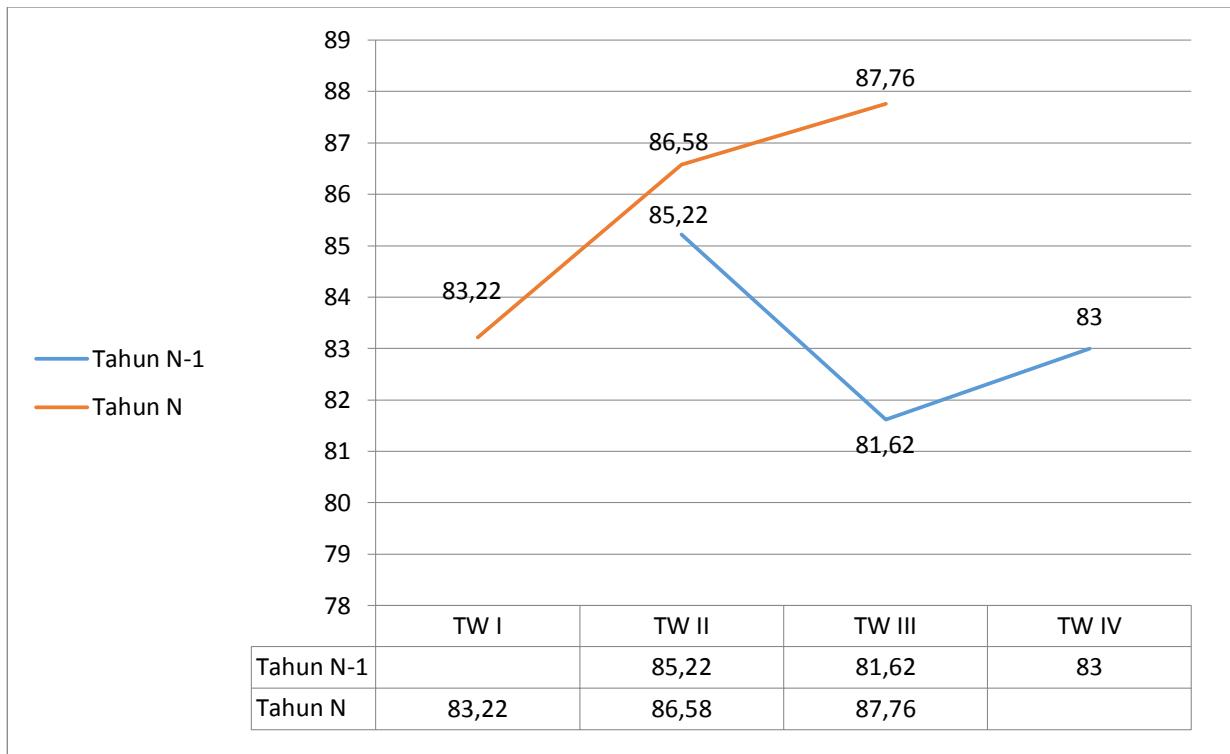
- *"Untuk saran, bisa kedepannya lebih transparansi untuk bbrp hal diinfokan";*
- *"Pembuatan suratnya sangat cepat, walaupun di awal pada saat petugas memberikan informasi nya cukup cuek, namun pembuatan suratnya berjalan dengan baik dan cepat"*

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U4. Biaya / tarif	Menyiapkan data publikasi terkait dengan layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi "Gratis / Tidak dipungut biaya"	Oktober	Sekretariat
2	U1. Persyaratan	Melaksanakan evaluasi dan identifikasi masalah melalui briefing Internal	Oktober	Sekretariat, Bidang Poldagri, Bidang Kesbaormas dan Bidang Wanasflik

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



SUMBER : Aplikasi SiSUKMA Pemerintah Kota Bekasi, diolah Bag. Perencanaan

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi pada tahun N (Tahun 2025) sampai dengan triwulan III telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

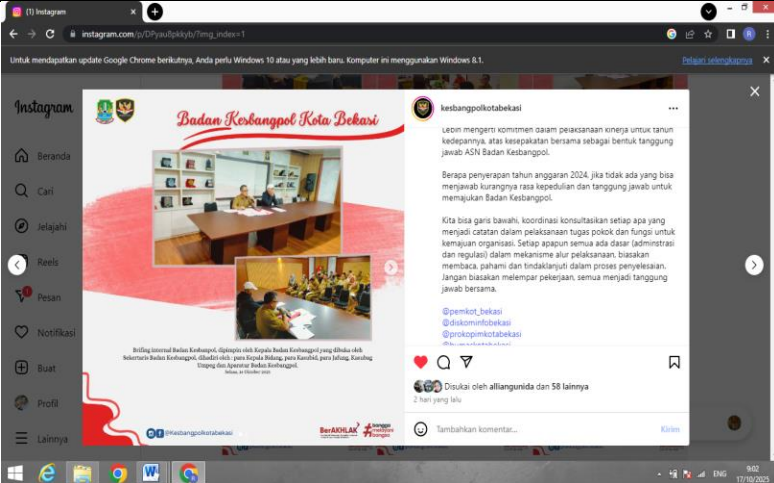
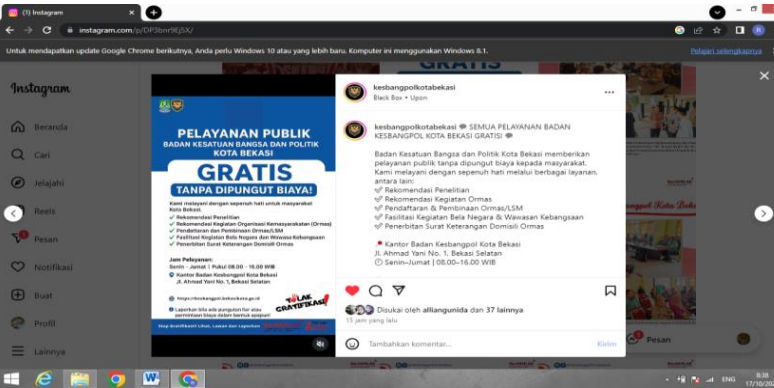
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

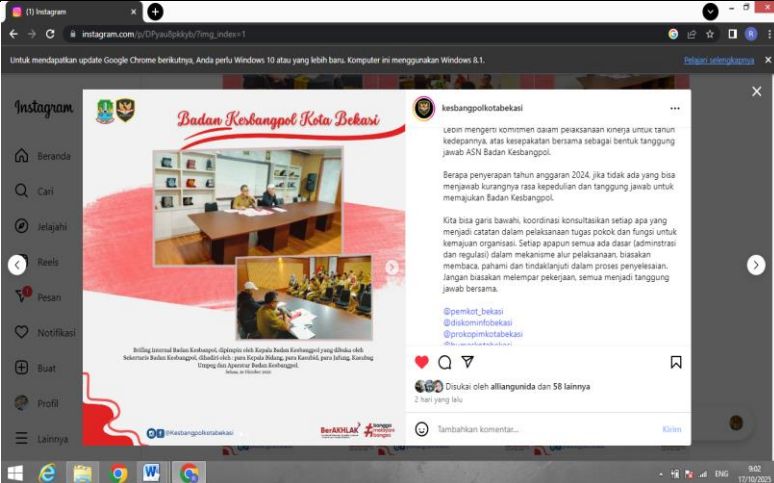
Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	84,65
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,65
3	Waktu Penyelesaian	85,9
4	Biaya/Tarif	84,65
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85,65
6	Kompetensi Pelaksana	86,15
7	Perilaku Pelaksana	86,15
8	Sarana dan Prasarana	87,13
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,33

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Bulan Pelaksanaan	Dokumentasi Kegiatan
1	Melaksanakan Identifikasi dan Evaluasi Persyaratan dengan cara pelaksanaan monitoring rutin terhadap aparatur petugas layanan.	Sudah	Pelaksanaan rapat kinerja rutin terkait pembahasan diantaranya monitoring dan evaluasi terhadap layanan yang ada pada Badan Kesbangpol Kota Bekasi	Oktober	 Instagram post from @kesbangpolkotabekasi. The post features a photo of a meeting around a conference table. The text overlay reads: 'Badan Kesbangpol Kota Bekasi. Lebih mengerti komitmen dalam pelaksanaan kinerja untuk tahun ke depannya, atas kesepakatan bersama sebagai bentuk tanggung jawab ASN Badan Kesbangpol. Berapa penyerapan tahun anggaran 2024, jika tidak ada yang bisa menjawab kurangnya rasa kepedulian dan tanggung jawab untuk memajukan Badan Kesbangpol. Kita bisa garis bawahi, koordinasi konsultasikan setiap apa yang menjadi catatan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk kemajuan organisasi. Setiap apapun semua ada dasar (administrasi dan regulasi) dalam mekanisme alur pelaksanaan, biasanya membaca, pahami dan tindaklanjuti dalam proses penyelesaian, jangan biasakan melempar pekerjaan, semua menjadi tanggung jawab bersama.' The post has 58 likes and 2 comments. https://www.instagram.com/p/DPyau8pkkyb/?img_index=1
2	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".	Sudah	Publikasi digital melalui akun media sosial Badan Kesbangpol Kota Bekasi terkait dengan layanan yang tersedia pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, "GRATIS".	Oktober	 Instagram post from @kesbangpolkotabekasi. The post features a blue and white graphic titled 'PELAYANAN PUBLIK BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI GRATIS TANPA DIPUNGUT BIAYA!'. The text overlay reads: 'Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi memberikan pelayanan publik tanpa dipungut biaya kepada masyarakat. Kami melayani dengan sepenuh hati melalui berbagai layanan, antara lain: -> Rekomendasi Perizinan -> Rekomendasi Kegiatan Ormas -> Pendaftaran & Pembinaan Ormas/LSM -> Fasilitas Kegiatan Bala Negara & Wawancara Kebangsaan -> Penerbitan Surat Keterangan Domisili Ormas. Kantor Badan Kesbangpol Kota Bekasi Jl. Ahmad Yani No. 1, Bekasi Selatan Senin-Jumat 08.00-16.00 WIB'. The post has 37 likes and 13 comments. https://www.instagram.com/p/DP3bnr9Ei5X/

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Bulan Pelaksanaan	Dokumentasi Kegiatan
3	Melaksanakan Identifikasi dan Evaluasi Sistem, mekanisme juga prosedur dengan cara pelaksanaan monitoring rutin terhadap aparatur petugas layanan.	Sudah	Pelaksanaan rapat kinerja rutin terkait pembahasan diantaranya monitoring dan evaluasi terhadap layanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi	Oktober	 https://www.instagram.com/p/DPyau8pkkyb/?img_index=1

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Juni Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 118 orang mengisi SKM pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi di Juli hingga Juni Tahun 2025. Layanan Penerbitan Surat Keterangan Izin Penelitian menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 106 orang;
- Pelaksanaan pelayanan publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87,76. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama kurun waktu 1 tahun terakhir;
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya / Tarif dan persyaratan;
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Kota Bekasi, 17 Oktober 2025

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Bekasi,



Drs. Hudi Wijayanto, M. Si.
NIP. 19690121 199007 1 001

LAMPIRAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA BEKASI

Triwulan III (01 Juli s.d 30 September) Tahun 2025



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PERIODE SKM : Triwulan III Tahun 2025 (01 Juli 2025 s/d 30 September 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
Pelayanan Penerbitan Surat
Keterangan Penelitian

TANGGAL SURVEY
2025-09-29 15:38:42

NOMOR RESPONDEN
14

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
AYU RAHMA PUTRI

USIA
21

JENIS KELAMIN
P

PENDIDIKAN
S1

PEKERJAAN
Lainnya

NO WHATSAPP (AKTIF)
088212645074

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

Untuk saran, bisa kedepannya lebih transparansi untuk bbrp hal diinfokan



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PERIODE SKM : Triwulan III Tahun 2025 (01 Juli 2025 s/d 30 September 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
Pelayanan Penerbitan Surat
Keterangan Lapor Orang Asing

TANGGAL SURVEY
2025-09-29 13:32:05

NOMOR RESPONDEN
9

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
wibowo mukti

USIA
22

JENIS KELAMIN
L

PENDIDIKAN
SMA/ sederajat

PEKERJAAN
Lainnya

NO WHATSAPP (AKTIF)
081311516098

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
sudah sangat bagus dan ramah atas pelayanan yang diberikan



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PERIODE SKM : Triwulan III Tahun 2025 (01 Juli 2025 s/d 30 September 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
Pelayanan Penerbitan Surat
Keterangan Penelitian

TANGGAL SURVEY
2025-09-29 08:43:37

NOMOR RESPONDEN
4

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
KEVIN HORASMAN
PANGARIBUAN

USIA
21

JENIS KELAMIN
L

PENDIDIKAN
S1

PEKERJAAN
Lainnya

NO WHATSAPP (AKTIF)
082311606559

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
Tidak ada



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PERIODE SKM : Triwulan III Tahun 2025 (01 Juli 2025 s/d 30 September 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
Pelayanan Penerbitan Surat
keterangan Pemberitahuan
Keberadaa Organisasi
Kemasyarakatan

TANGGAL SURVEY
2025-08-21 13:19:09

NOMOR RESPONDEN
15

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
Aurel Rizky Hanafi

USIA
21

JENIS KELAMIN
P

PENDIDIKAN
S1

PEKERJAAN
Lainnya

NO WHATSAPP (AKTIF)
085219845978

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
Baik



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PERIODE SKM : Triwulan III Tahun 2025 (01 Juli 2025 s/d 30 September 2025)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA
Pelayanan Penerbitan Surat
Keterangan Penelitian

TANGGAL SURVEY
2025-09-25 10:22:36

NOMOR RESPONDEN
3

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)
Sausan Nuur H

USIA
21

JENIS KELAMIN
P

PENDIDIKAN
S1

PEKERJAAN
Lainnya

NO WHATSAPP (AKTIF)
089518315237

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
Sejauh ini pelayanan sudah baik

NOMOR RESPONDEN		NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
110		4	4	4	4	4	4	4	4	4
111		3	3	3	3	3	3	4	4	1
112		3	3	3	3	3	3	3	3	4
113		3	3	3	3	3	3	3	3	4
114		4	4	4	4	4	4	4	4	4
115		3	4	3	3	3	3	3	3	4
116		3	3	3	3	3	3	3	3	4
117		3	3	3	3	3	3	3	3	3
118		3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur		407	411	410	401	413	412	417	413	444
Total Nilai Semua Unsur		3728								
Nilai Rata-Rata (NRR)		3,449	3,483	3,475	3,398	3,500	3,492	3,534	3,500	3,763
IKM per Unsur (NRR x 25)		86.23	87.08	86.86	84.96	87.5	87.29	88.35	87.5	94.07
Kategori		B	B	B	B	B	B	A	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan		P4	P6	P5	P3	P8	P7	P10	P9	P11
Skor IKM Total :			87.76						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			

[illegible]

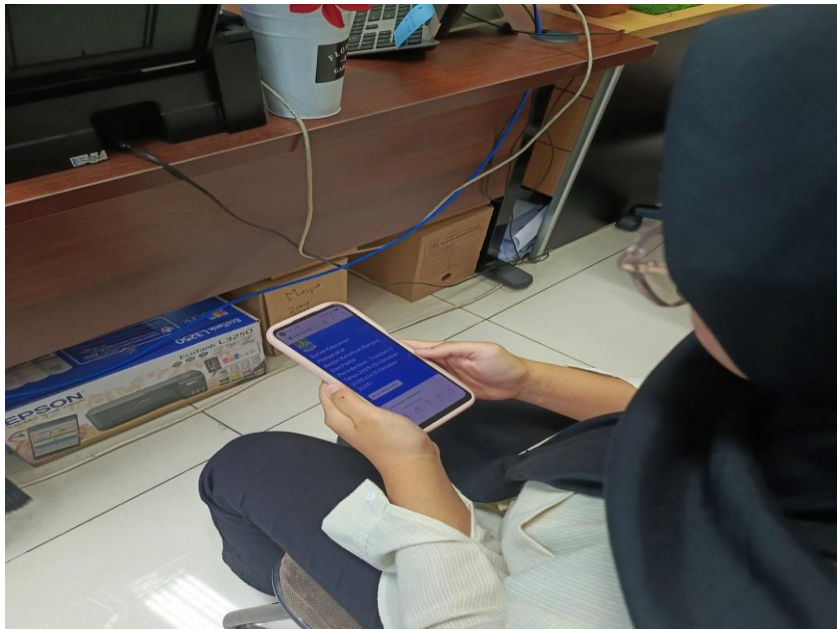
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
72	4	4	4	4	4	3	3	4	4
73	3	4	3	3	4	4	4	4	4
74	3	3	3	2	3	3	4	2	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	3	3	3	3	4
78	3	3	3	3	3	4	3	3	1
79	3	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	1
85	4	4	4	3	3	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4	3	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	4
95	3	3	3	1	3	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	4	4	1
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	4	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilai per Unsur	366	370	369	360	371	370	376	371	398
Total Nilai Semua Unsur	3351								

Nilai Rata-Rata (NRR)	3,453	3,491	3,481	3,396	3,500	3,491	3,547	3,500	3,755
IKM per Unsur (NRR x 25)	86.32	87.26	87.03	84.91	87.5	87.26	88.68	87.5	93.87
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P4	P6	P5	P3	P8	P7	P10	P9	P11
Skor IKM Total :		87.81							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 III Tahun 2025 (01 Juli 2025 s/d 30 September 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	4
6	3	3	3	3	3	3	2	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	38	38	38	38	38	38	37	39	42
Total Nilai Semua Unsur	346								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,455	3,455	3,455	3,455	3,455	3,455	3,364	3,545	3,818
IKM per Unsur (NRR x 25)	86.36	86.36	86.36	86.36	86.36	86.36	84.09	88.64	95.45
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P3	P10	P11
Skor IKM Total :		87.37						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 III Tahun 2025 (01 Juli 2025 s/d 30 September 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	4	4	4	3	4
Total Nilai per Unsur	3	3	3	3	4	4	4	3	4
Total Nilai Semua Unsur	31								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,000	3,000	3,000	3,000	4,000	4,000	4,000	3,000	4,000
IKM per Unsur (NRR x 25)	75	75	75	75	100	100	100	75	100
Kategori	C	C	C	C	A	A	A	C	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P3	P4	P5	P6	P8	P9	P10	P7	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			

**DOKUMENTASI PENGISIAN KUESIONER OLEH RESPONDEN PENERIMA LAYANAN BADAN KESBANGPOL
TW. III (01 JULI s.d. 30 SEPTEMBER) TAHUN 2025**



EVIDENCE PUBLIKASI PEROLEHAN NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BADAN KESBANGPOL TW. III (Periode : 01 Juli – 30 September) Tahun 2025

Instagram (1) Instagram x (1) Instagram x Hasil Responden | e-SK x SKM Badan Kesbangpol x CETAK Hasil Responden x Download file | iLovePDF x

instagram.com/p/DP2xO69Euca/

Instagram

Beranda
Cari
Jelajahi
Reels
Pesanan
Notifikasi
Buat
Profil
Lainnya

Angka Mutu :
87,76
Huruf Mutu : **B**
Predikat : **BAIK**
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
BADAN KESBANGPOL KOTA BEKASI
Triwulan III Tahun 2025
(Periode : 01 Juli - 30 September 2025)

kesbangpolkotabekasi
Audio asli

kesbangpolkotabekasi Perolehan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Kesbangpol Kota Bekasi triwulan III (Periode : 01 Juli - 30 September 2025) Tahun 2025.

@pemkot_bekasi
@diskominfo bekasi
@prokopim kotabekasi
@humaskotabekasi
@mastriadhianto
@harris.bobihoe
@hudiwihudi

23 jam

Disukai oleh alliangunida dan 40 lainnya
23 jam yang lalu

Tambahkan komentar... Kirim

ilovepdf_merged.pdf 5.pdf 4.pdf 3.pdf 2.pdf Tampilkan semua x

10:52
17/10/2025