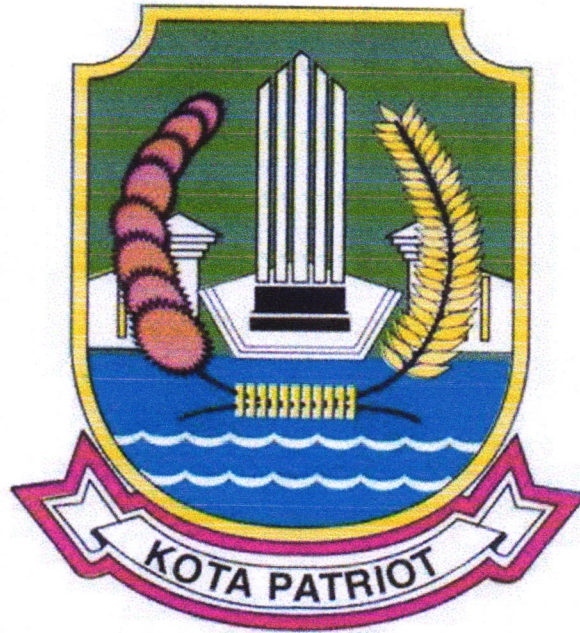


**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
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	12
BAB V	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1. Surat Tugas Tim SKM Badan Kesbangpol tahun 2025	
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden	
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online maupun offline	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan 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 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	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 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 I adalah sebanyak 95 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 75 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 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	57	76%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	8	10.67%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	6	8%
4	Pendidikan	D3	2	2.67%
5	Pendidikan	D1	1	1.33%
6	Pendidikan	S2	1	1.33%
7	Pekerjaan	Lainnya	70	93.33%
8	Pekerjaan	Swasta	3	4%
9	Pekerjaan	Wirausaha	2	2.67%
10	Jenis Kelamin	P	44	58.67%
11	Jenis Kelamin	L	31	41.33%
12	Jenis Layanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Penelitian	71	94.67%
13	Jenis Layanan	Pelayanan Penerbitan Surat keterangan Pemberitahuan Keberadaa Organisasi Kemasyarakatan	3	4%
14	Jenis Layanan	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Lapor Orang Asing	1	1.33%

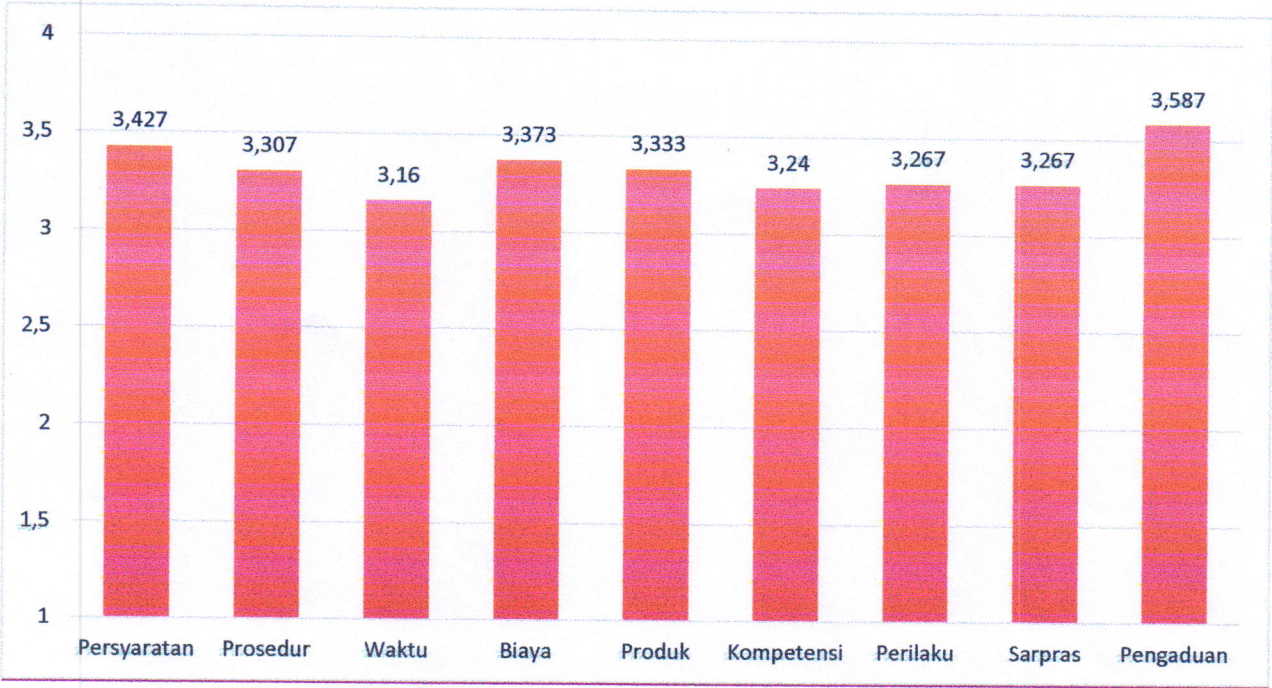
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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)	3,427	3,307	3,160	3,373	3,333	3,240	3,267	3,267	3,587
IKM Per Unsur (NRR x 25)	85.68	82.68	79	84.33	83.33	81	81.68	81.68	89.68
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83.22 (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. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan Persyaratan mudah dipahami, terstruktur dengan baik, dan menggunakan bahasa yang sederhana.
3. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan B
Dengan kekuatan Pelayanan gratis tanpa pengenaan Biaya / Tarif

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

1. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Waktu penyelesaian seringkali tidak konsisten, terutama pada saat peak season. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Pelaksanaan Evaluasi secara berkala kinerja sistem dan melaksanakan perbaikan jika diperlukan.
2. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Beberapa pelaksana mungkin kesulitan dalam menghadapi perubahan dan inovasi. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Menerapkan sistem penghargaan untuk mengakui prestasi dan kontribusi pelaksana.
3. U7. Perilaku pelaksana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Terlalu bergantung pada instruksi dan tidak berani mengambil keputusan sendiri. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan menghargai setiap individu.

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

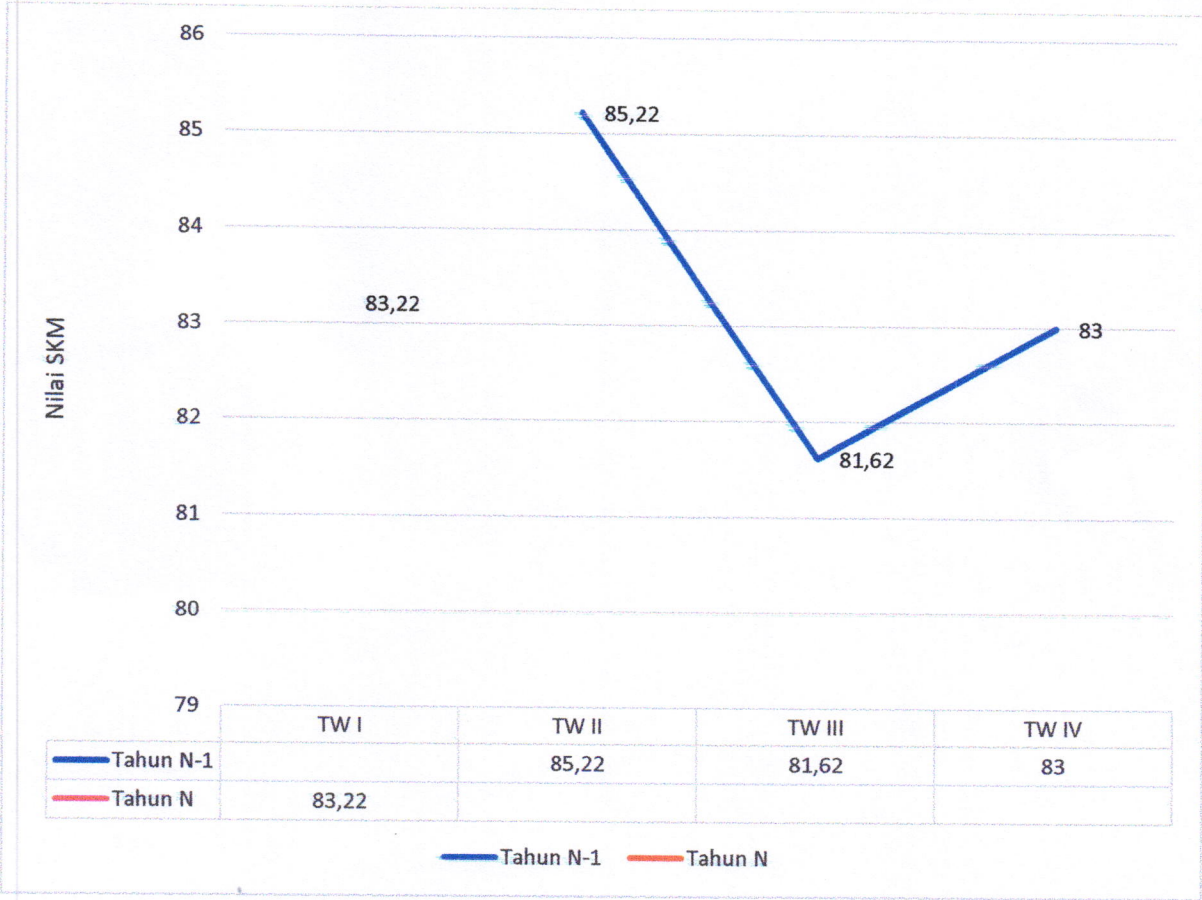
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3. Waktu penyelesaian	Menetapkan batas waktu yang realistis untuk setiap langkah dan penyelesaian keseluruhan masalah.	Triwulan II	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
2	U6. Kompetensi pelaksana	Menyelenggarakan pelatihan keterampilan teknis yang relevan dengan pekerjaan pelaksana.	Triwulan I	Sekretariat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
3	U7. Perilaku pelaksana	Melaksanakan pembinaan kepada pelaksana petugas layanan dalam rangka monitoring dan evaluasi Pelatihan dan Pengembangan Perilaku.	Triwulan II	Sekretariat; 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 konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 Triwulan I hingga tahun 2025 Triwulan I pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik .

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan I, 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 83.22. 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 U3 Waktu penyelesaian, U6 Kompetensi pelaksana, U7 Perilaku pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U1 Persyaratan, U4 Biaya / tarif.

Bekasi, 30 April 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

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



Nomor Rekomendasi:

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Skm : Triwulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

--- Pilih Jenis Layanan ---

TANGGAL SURVEY

2024-10-01 15:52:40

NOMOR RESPONDEN

8

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (OPSIONAL)

Nama

USIA

18th

JENIS KELAMIN

--- Pilih Jenis Kelamin ---

PENDIDIKAN

--- Pilih Pendidikan ---

PEKERJAAN

--- Pilih Pekerjaan ---

NO WHATSAPP (AKTIF)

08*****

KECAMATAN

--- Pilih Kecamatan ---

KELURAHAN

--- Pilih Kelurahan ---

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 dinikmati 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 Ditelaus dengan baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)?	1 Tidak transparan	2 Kurang transparan	3 Transparan	4 Sangat transparan
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)?	1 Tidak berintegritas	2 Kurang berintegritas	3 Berintegritas	4 Sangat berintegritas

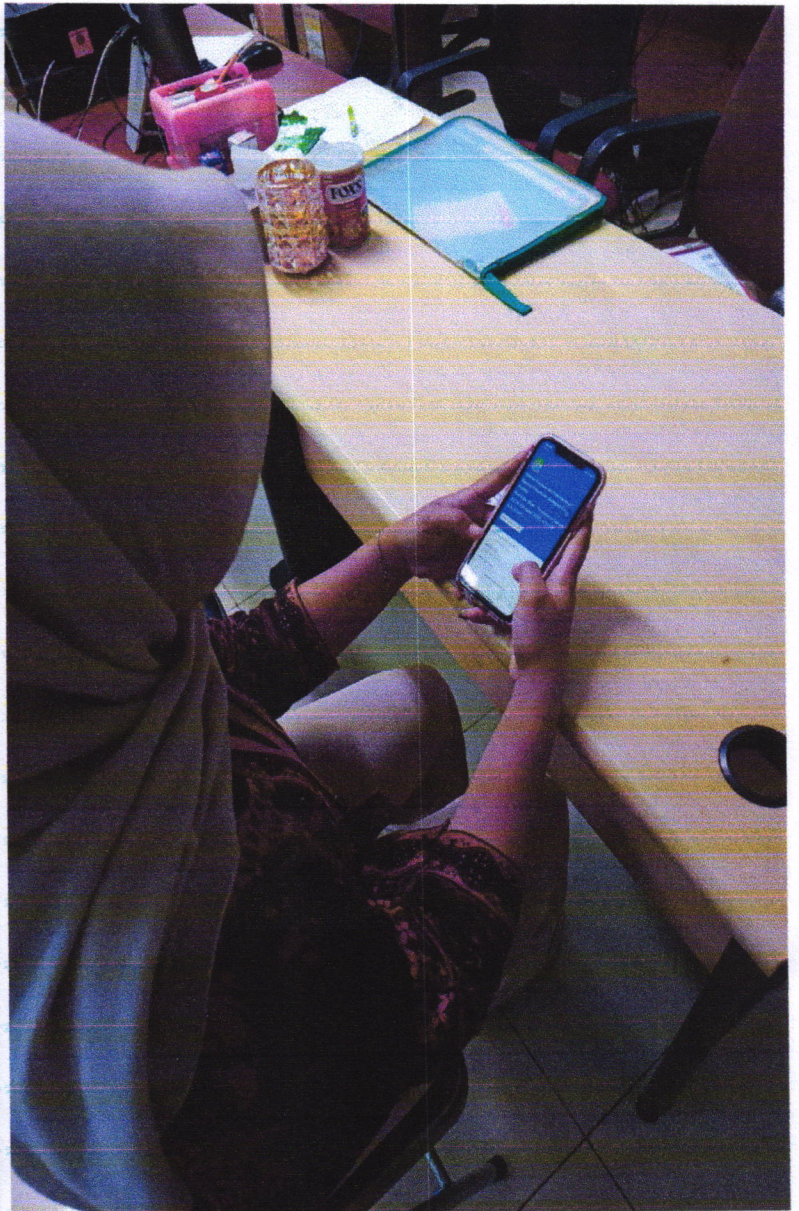
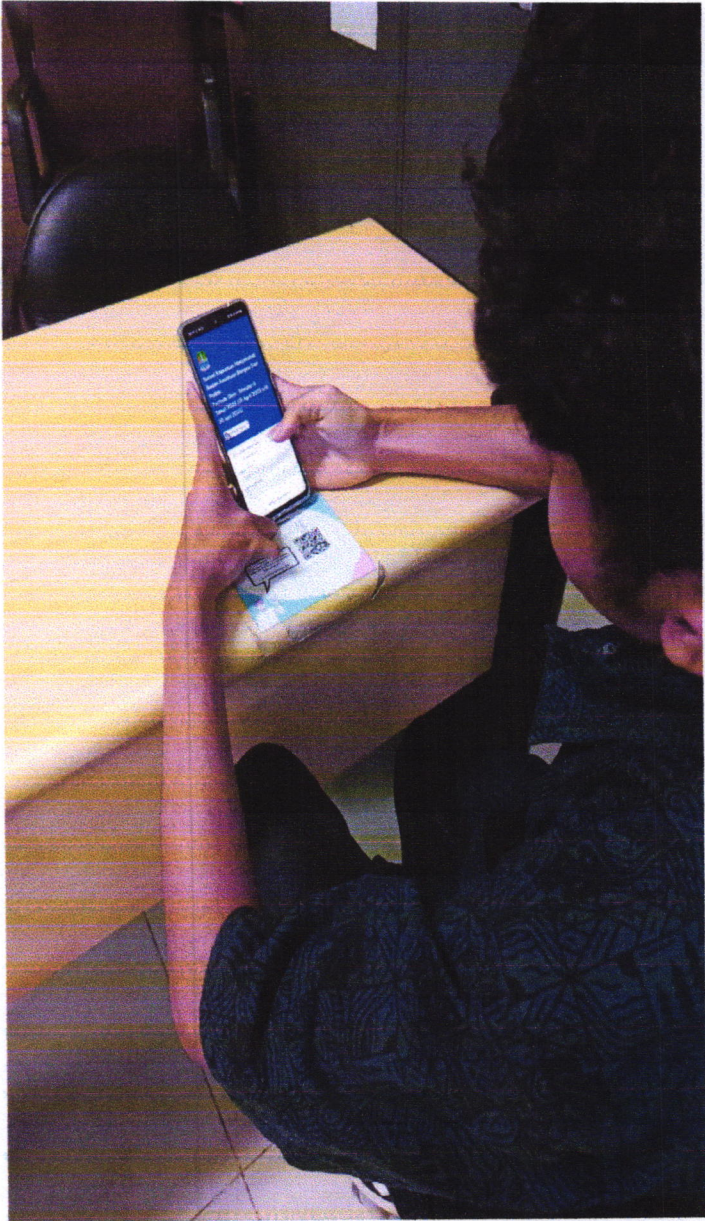
SARAN DAN MASUKAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN

Masukkan saran dan masukan...

Simpan

2024 © E-HM

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



Dokumentasi pelaksanaan pengisian kuesioner oleh penerima layanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi (layanan penerbitan surat keterangan izin penelitian) periode Triwulan I Tahun 2025.

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,427	3,307	3,160	3,373	3,333	3,240	3,267	3,267	3,587
Mutu Kinerja	B	B	B	B	B	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	8	5	1	7	6	2	4	3	9

Skor KM Total :		83.22			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	