



**LAPORAN
STANDAR KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TA. 2021
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA BEKASI**



Jalan Pangeran Jayakarta No.1 Harapan Mulya, Medan Satria

Telp/Fak. (021) 89456740

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI

Nomor : 065.1/Kep. -Satpol.Set/I/2021

TENTANG

**TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA BEKASI TAHUN 2021**

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI,

- 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 Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi Tahun 2021;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka pembentukan Tim dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja.
- 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 Pemerintah 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 Pemerintah 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 Pemerintah (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 709);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintah 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 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 Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi (Berita Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 72 Seri D).

Memperhatikan : Berita Acara Rapat Nomor 800/464-Satpolpp-Set tanggal 15 Januari 2021 tentang Penetapan Tim Penyusun Survei Keputusan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi Tahun 2021

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi Tahun 2021

- 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 Satuan Polisi Pamong Praja Tahun 2021 sebagai bahan pelaporan kepada Wali Kota.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan peundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
Pada tanggal Januari 2021

**KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KOTA BEKASI,**

ABI HURAIRAH

Tembusan Yth:

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

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI

NOMOR :

TENTANG TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA SATUAN
POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI TAHUN 2021

**TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA BEKASI TAHUN 2021**

NO	KEDUDUKAN DALAM TIM	JABATAN
1	Penanggung Jawab	Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi
2	Ketua	Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi
3	Sekretaris	Kepala Sub Bagian Perencanaan
4	Anggota	1. Kepala Bidang Tibumtranmas 2. Kepala Bidang Perda 3. Kepala Bidang Pembinaan 4. Kepala Bidang Linmas 5. Pelaksana Sub Bagian Perencanaan

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KOTA BEKASI,**

ABI HURAIRAH

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survey Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2021 pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi telah dapat diselesaikan. Laporan ini disusun dalam rangka pelaksanaan atas amanat yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi terhadap Pelayanan Publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Sesuai dengan tugas dan fungsinya Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi melakukan fungsi pelayanan kepada Perangkat Daerah, sehingga Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi dapat dikategorikan sebagai unit penyelenggara pelayanan urusan ketentraman masyarakat dan ketertiban umum. Sehingga untuk dapat mengetahui hasil dari proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Survei dilakukan untuk mengetahui unsur yang memiliki nilai rendah, sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu masukan dan saran dari berbagai pihak sangat kami harapkan dalam upaya perbaikan ke depan. Semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2021 ini dapat bermanfaat bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi khususnya dan Pemerintah Kota Bekasi pada umumnya

KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA
KOTA BEKASI

Drs. ABI HURAIRAH, M. Si
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19660103 198603 1 012

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

- A. LATAR BELAKANG
- B. DASAR HUKUM
- C. MAKSUD DAN TUJUAN
- D. RUANG LINGKUP

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

- A. KUISIONER
- B. BENTUK JAWABAN
- C. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTUPENGUMPULAN
DATA
- D. PENGOLAHAN DATA

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

- A. KARAKTERISTIK RESPONDEN
- B. NILAI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 - 1. Pelayanan Kantrantibum di Lingkup PEMKOT Kota Bekasi
- C. HASIL ANALISIS
 - 1. Jeniis Pelayanan, Jumlah Responden dan Nilai SKM
 - 2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kantor Satpol PP Kota
Bekasi Semester I Tahun 2021

BAB IV PENUTUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pelayanan Kantrantibum di Lingkup PEMKOT Kota Bekasi
2. Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Responden Unsur Pelayanan Publik Semester I Tahun 2021
3. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Satpol PP Kota Bekasi Semester I Tahun 2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam upaya mewujudkan pelayanan prima pada organisasi perangkat daerah, dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, untuk mengetahui sejauh mana dampak yang akan dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi berpedoman Penyusunan pada Peraturan Menteri Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi pemerintah;

5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;3
7. Surat Sekretaris Daerah Kota Bekasi Nomor 067/6766/SETDA.org tanggal 04 November 2021 Perihal Survey Kepuasan Masyarakat.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah mengetahui tingkat kepuasan Perangkat Daerah terhadap kualitas kinerja pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi Kota Bekasi.

Tujuannya adalah :

1. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi;
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan;
3. Memperoleh umpan balik berupa masukan/keluhan dari Perangkat Daerah dan masyarakat Kota Bekasi sebagai upaya perbaikan/peningkatan
4. Melakukan analisis terhadap tingkat kepuasan dan harapan Perangkat Daerah dan masyarakat untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan;
5. Meningkatkan kualitas pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi.

D. Ruang Lingkup

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 04 Tahun 2013 tentang Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi yang mempunyai tugas pokok memelihara ketentraman, ketertiban serta menegakkan Peraturan Daerah dan Perlindungan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 72 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja serta Rincian Tugas Jabatan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi, maka Ruang lingkup pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi,

meliputi layanan Ketentraman masyarakat dan ketertiban umum, penegakkan peraturan daerah, dan perlindungan masyarakat Tahun 2021. Kegiatan survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas pada kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi, sebanyak 44 responden terhadap kurang lebih 50 (table Morgan and Krejcie) populasi penerima pelayanan persemester yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi kepada masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuisisioner terlampir dan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi. Ruang Lingkup langkah-langkah penyusunan survey kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survey kepuasan masyarakat, analisa hasil survey dan rencana tindak lanjut. Adapun 9 unsur SKM meliputi :

1. Persyaratan-persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.
4. Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

Dalam melaksanakan kegiatan Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat, data utama yang diperlukan yakni berupa pengumpulan data dengan menggunakan :

A. Kuisisioner

Dalam penyusunan survey kepuasan masyarakat (SKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Bagian dari kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
- Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

B. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

- Kategori tidak baik di beri nilai persepsi 1,
- Kurang baik di beri nilai persepsi 2,
- Baik diberi nilai persepsi 3,
- Sangat baik diberi nilai persepsi 4,

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

C. PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

- Jumlah responden yang kami tentukan dan menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 10 responden terhadap +-95 populasi yang berada di lingkup Pemkot Kota Bekasi (OPD Kota Bekasi) penerima pelayanan per semesternya dengan melihat table morgan and krejcie
- Lokasi dan waktu pengumpulan data – lokasi pengumpulan data yaitu OPD di Lingkungan Pemkot Kota Bekasi. Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 1 minggu dari tanggal 24-30 Mei 2021

Tabel.1. table Morgan and Krejcie

TABLE 1
Table for Determining Sample Size from a Given Population

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size.
S is sample size.

D. Pengolahan Data

Pengolahan data masing-masing SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut :

a. Skala Likert

Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang 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

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Tabel 2.
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	1,00 – 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 – 4,400	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan di paparkan hasil survey SKM terhadap 10 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden pada survey SKM Satpol PP Kota Bekasi meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3
karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Keterangan	Jumlah	Ket
1	Laki-laki	6	
2	Perempuan	4	
Total		10	

Sumber: Data yang diolah, 2021

Karakteristik responden berdasarkan kelompok jenis kelamin dapat memberikan informasi jenis kelamin mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan jenis kelamin, dari 10 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini.

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	SD	0	
2	SMP	0	
3	SMA	2	
4	D3	2	
5	S1	5	
6	S2	1	
7	S3	0	
Total		10	

Sumber: Data yang diolah, 2021

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, yang mana dapat memahami karakter pendidikan masyarakat yang tinggal di Kota Bekasi.

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	PNS	4	
2	TNI	-	
3	POLRI	-	
4	SWASTA	-	
5	WIRUSAHA	-	
6	LAIN-LAIN	6	
Total		10	

Sumber: Data yang diolah, 2021

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan utama informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan di Kota Bekasi.

B. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Satpol PP Kota Bekasi diperoleh data Survey terhadap 10 responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparat Satpol PP Kota Bekasi dengan pelayanan yang diterima sebagai berikut :

1. Pelayanan Kantrantibum di Lingkup Pemerintah Kota Bekasi
2. Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa
3. Pelayanan Penertiban Bangunan Tidak Berijin
4. Pelayanan Penertiban THPP, Miras dan PSK
5. Pelayanan Penertiban PMKS
6. Pelayanan Penertiban Reklame Tidak Berijin
7. Pelayanan Pengawasan Kantrantibum/Patroli Rutin

Survey dilakukan pada Semester 1 Tahun 2021, responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per

unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 10 orang responden berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka di dapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti tabel berikut ini :

1. Pelayanan KANTRANTIBUM di Lingkup Pemkot Bekasi

NILAI UNIT IKM PELAYANAN	NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA	NILAI RATA- RATA TERTIMBANG
81,13	U1	PRSYARATAN	2,900	0,319
	U2	PROSEDUR	3,500	0,385
	U3	WAKTU PELAYANAN	3,000	0,330
	U4	BIAYA/TARIF	3,500	0,385
	U5	PRODUK PELAYANAN	3,100	0,341
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,400	0,374
	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,300	0,363
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,600	0,396
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3,200	0,352
		Jumlah	29.500	3,245

Pada Pelayanan Kantrantibum di Lingkup Pemerintah Kota Bekasi, dapat dilihat pada tabel hasil IKM diatas bahwa nilai tertinggi ada di unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu dengan nilai 3,600 sedangkan nilai terendah ada di Persyaratan yaitu dengan nilai 2.900, hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa kinerja Satuan Polisi Pamong Praja belum konsisten dalam pelaksanaan pelayanan tersebut untuk itu perlu dilakukan pembenahan dan

pelatihan terhadap penanganan pelayanan prosedur tersebut. Namun pelayanan pada Kantrantibum mendapatkan nilai baik 81,13.

2. Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa

NILAI UNIT IKM PELAYANAN	NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBAH
81,13	U1	PRSYARATAN	2,929	0,322
	U2	PROSEDUR	3,357	0,369
	U3	WAKTU PELAYANAN	3,000	0,330
	U4	BIAYA/TARIF	3,786	0,416
	U5	PRODUK PELAYANAN	3,286	0,361
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,214	0,354
	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,500	0,385
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,214	0,354
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3,214	0,354

Pada Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa di Lingkup Pemerintah Kota Bekasi, dapat dilihat pada tabel hasil IKM diatas bahwa nilai tertinggi ada di unsur pelayanan Biaya/Tarif yaitu dengan nilai 3,786 sedangkan nilai terendah ada di persyaratan yaitu dengan nilai 2.929, pelayanan ini masih perlu membenahan atau pembantuan dalam persyaratan pelayanan dan memaksimalkan respon yang cepat bila ada pengaduan yang harus ditindak lanjuti. Namun pelayanan pada Kantrantibum mendapatkan nilai baik 81.13.

3. Pelayanan Penertiban Bangunan Tidak Berijin

NILAI UNIT IKM PELAYANAN	NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA	NILAI RATA- RATA TERTIMBANG
81,40	U1	PRSYARATAN	3,000	0,330
	U2	PROSEDUR	3,400	0,374
	U3	WAKTU PELAYANAN	3,000	0,330
	U4	BIAYA/TARIF	3,800	0,418
	U5	PRODUK PELAYANAN	3,100	0,341
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,400	0,374
	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,500	0,385
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,200	0,352
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3,200	0,352

Pada Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa di Lingkup Pemerintah Kota Bekasi, dapat dilihat pada tabel hasil IKM diatas bahwa nilai tertinggi ada di unsur pelayanan Biaya/Tarif yaitu dengan nilai 3,800 sedangkan nilai terendah ada di Persyaratan yaitu dengan nilai 3,000, hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa kinerja Satuan Polisi Pamong Praja belum konsisten dalam pelaksanaan pelayanan tersebut untuk itu perlu dilakukan pembenahan dan pelatihan terhadap penanganan pelayanan waktu tersebut. Namun pelayanan pada Penertiban Bangunan Tidak Berijin mendapatkan nilai baik 81,40.

4. Pelayanan Penertiban THPP, Miras dan PSK

NILAI UNIT IKM PELAYANAN	NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
82,96	U1	PRSYARATAN	3,083	0,339
	U2	PROSEDUR	3,500	0,385
	U3	WAKTU PELAYANAN	3,083	0,339
	U4	BIAYA/TARIF	3,667	0,403
	U5	PRODUK PELAYANAN	3,167	0,348
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,250	0,358
	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,667	0,403
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,417	0,376
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3,333	0,367

Pada Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa di Lingkup Pemerintah Kota Bekasi, dapat dilihat pada tabel hasil IKM diatas bahwa nilai tertinggi ada di unsur pelayanan Biaya/Tarif dan Prilaku Pelaksana yaitu dengan nilai 3,667 sedangkan nilai terendah ada di pelayanan persyaratan dan waktu pelayanan yaitu dengan nilai 3,083, hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa perlu dilakukan pemangkasan maupun penyederhanaan birokrasi. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap penanganan tersebut. Namun pelayanan pada Penertiban THPP, Miras dan PSK mendapatkan nilai baik 82,96.

5. Pelayanan Penertiban PMKS

NILAI UNIT IKM PELAYANAN	NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA- RATA	NILAI RATA- RATA TERTIMBANG
82,87	U1	PRSYARATAN	2,933	0,323
	U2	PROSEDUR	3,467	0,381
	U3	WAKTU PELAYANAN	3,000	0,330
	U4	BIAYA/TARIF	3,733	0,411
	U5	PRODUK PELAYANAN	3,200	0,352
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,533	0,389
	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,600	0,396
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,400	0,374
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3,267	0,359

Pada Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa di Lingkup Pemerintah Kota Bekasi, dapat dilihat pada tabel hasil IKM diatas bahwa nilai tertinggi ada di unsur pelayanan Biaya/Tarif yaitu dengan nilai 3,914 dan pelayanan perilaku pelaksana yaitu dengan nilai 3,629 sedangkan nilai terendah ada di pelayanan sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu dengan nilai 3,314, hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa belum ada kesadaran dalam pemasangan reklame tersebut. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap penanganan tersebut. Namun pelayanan pada Penertiban PMKS mendapatkan nilai baik 85.01.

6. Pelyanan Penertiban Reklame Tidak Berijin

NILAI UNIT IKM PELAYANAN	NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA- RATA TERTIMBANG
83,19	U1	PRSYARATAN	3,083	0,339
	U2	PROSEDUR	3,417	0,376
	U3	WAKTU PELAYANAN	3,000	0,330
	U4	BIAYA/TARIF	3,667	0,403
	U5	PRODUK PELAYANAN	3,250	0,358
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,417	0,376
	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,583	0,394
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,500	0,385
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3,333	0,367

Pada Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa di Lingkup Pemerintah Kota Bekasi, dapat dilihat pada tabel hasil IKM diatas bahwa nilai tertinggi ada 3 (tiga) di unsur pelayanan Biaya/Tarif yaitu dengan nilai 3,914 pelayanan perilaku pelaksana yaitu dengan nilai 3,557 dan pelayanan perilaku pelaksanaan sedangkan nilai terendah ada di waktu pelayanan yaitu dengan nilai 3,286, hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa kinerja Satuan Polisi Pamong Praja belum konsisten dalam pelaksanaan pelayanan tersebut untuk itu perlu dilakukan pembenahan dan pelatihan terhadap penanganan pelayanan waktu tersebut. Namun pelayanan pada Penertiban Reklame tidak berijin mendapatkan nilai baik 85.72.

7. Pelayanan Pengawasan Kantrantibum/Patroli Rutin

NILAI UNIT IKM PELAYANAN	NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
81,68	U1	PRSYARATAN	2,800	0,308
	U2	PROSEDUR	3,500	0,385
	U3	WAKTU PELAYANAN	3,000	0,330
	U4	BIAYA/TARIF	3,700	0,407
	U5	PRODUK PELAYANAN	3,100	0,341
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,400	0,374
	U7	PERILAKU PELAKSANA	3,300	0,363
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3,700	0,407
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3,200	0,352

Pada Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa di Lingkup Pemerintah Kota Bekasi, dapat dilihat pada tabel hasil IKM diatas bahwa nilai tertinggi ada 3 (tiga) di unsur pelayanan Biaya/Tarif yaitu dengan nilai 3,914 pelayanan produk pelayanan yaitu dengan nilai 3,529 dan pelayanan perilaku pelaksana sedangkan nilai terendah ada di sarana prasarana yaitu dengan nilai 3,329, hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat bahwa belum ada kesadaran dalam pemasangan reklame tersebut. Untuk itu perlu dilakukan pembenahan terhadap penanganan tersebut. Namun pelayanan pada patroli rutin mendapatkan nilai baik 86,55.

C. Hasil Analisis

Hasil Analisis terhadap Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 10 Responden menunjukkan bahwa nilai SKM pada Satpol PP Kota Bekasi sebagai berikut :

Jenis Pelayanan, Jumlah Responden dan Nilai IKM

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI
1	Penertiban KANTRANTIBUM di Lingkup Pemkot Bekasi	10	81,13
2	Pelayanan Penanganan Unjuk Rasa	10	81,13
3	Pelayanan Penertiban Bangunan Tidak Berijin	10	81,40
4	Pelayanan Penertiban THPP, Miras dan PSK	10	82,96
5	Pelayanan Penertiban PMKS	10	82,87
6	Pelayanan Penertiban Reklame Tidak Berijin	10	83,19

7	Pelayanan Pengawasan Kantantibum/Patrol rutin	10	81,86
---	--	----	-------

Dapat dilihat pada Tabel Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan Kantantibum di lingkup Pemkot Bekasi mendapat nilai 85.16 dapat di kategorikan “Baik” terlihat dari tabel Kinerja Unit Pelayanan.

BAB IV

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 selama 1 (satu) minggu dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik (Publik Service) pada Satpol PP Kota Bekasi secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik, Nilai IKM Satpol PP Kota Bekasi setelah dikonversikan menjadi satu yang mencakup keseluruhan Kegiatan rutin Satpol PP kota Bekasi

- mendapatkan nilai 85.16 (daftar terlampir) berada pada interval 76.61 – 88.30. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah Baik.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan Pelayanan Prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.
 3. Target dalam kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun Anggaran 2021 bernilai 80 dan pada Tahun 2021 diperoleh nilai 85.16 hasil yang baik terhadap respon masyarakat pada pelayanan Satpol PP Kota Bekasi.
 4. Pada Tahun 2021 satpol PP Kota Bekasi akan berusaha mempertahankan dan bahkan lebih memaksimalkan pelayanan sehingga akan tercapai target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KOTA
BEKASI

Drs. ABI HURAIRAH, M. Si
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP. 19660103 198603 1
012

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BEKASI**

PETUNJUK PENGISIAN

- 1 JUMLAH RESPONDEN = BERDASARKAN TABEL KRECJIE & MORGAN
 - 2 JUMLAH KUESIONER = 9 PERTANYAAN
 - 3 ISILAH JAWABAN RESPONDEN PADA KOTAK ISIAN U1 s/d U9
 - 4 DAERAH YANG BERWARNA **BIRU** AKAN TERISI SECARA OTOMATIS
DIMOHON TIDAK MENULIS ATAU MEMBERI TANDA APAPUN PADA AREA BIRU
KARENA AKAN **MENGUBAH PROGRAM**
 - 5 NILAI IKM AKAN TERISI SECARA OTOMATIS
-

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : KANTRANTIBUM

JENIS PELAYANAN :

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	3	3	3	3	4	3	3	3	
2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	3	3	3	3	3	2	4	3	
6	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
7	2	4	3	4	3	3	4	4	3	
8	2	4	3	3	3	4	2	4	3	
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
Σnilai/ Unsur	29	35	30	35	31	34	33	36	32	
NRR/ Unsur	2,900	3,500	3,000	3,500	3,100	3,400	3,300	3,600	3,200	29,500
NRR/ tertbg/ unsur	0,319	0,385	0,330	0,385	0,341	0,374	0,363	0,396	0,352	*) 3,245
IKM Unit pelayanan										**) 81,125

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner y
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :	81,13
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,900
U2	Prosedur	3,500
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/ tarif	3,500
U5	Produk layanan	3,100
U6	Kompetensi pelaksana	3,400
U7	Perilaku pelaksana	3,300
U8	Sarana dan Prasarana	3,600
U9	Penanganan pengaduan, saran dan ma	3,200

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : PENANGANAN UNJUK RASA

JENIS PELAYANAN :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	
5	4	2	3	3	2	2	4	2	3	
6	3	3	3	4	2	2	3	4	3	
7	2	4	3	4	3	3	4	4	3	
8	2	4	3	3	3	4	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
11	3	3	3	3	4	4	4	3	2	
12	3	3	3	4	4	2	2	3	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
14	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
Σnilai/ Unsur	41	47	42	53	46	45	49	45	45	
NRR/ Unsur	2,929	3,357	3,000	3,786	3,286	3,214	3,500	3,214	3,214	
NRR/ tertbg/ unsur	0,322	0,369	0,330	0,416	0,361	0,354	0,385	0,354	0,354	*) 3,245
IKM Unit pelayanan										**) 81,125

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terdapat
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 81,13

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,929
U2	Prosedur	3,357
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/ tarif	3,786
U5	Produk layanan	3,286
U6	Kompetensi pelaksana	3,214
U7	Perilaku pelaksana	3,500
U8	Sarana dan Prasarana	3,214
U9	Penanganan pengaduan, saran dan ma	3,214

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : PENERTIBAN BANGUNAN TIDAK BERIJIN
JENIS PELAYANAN :

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	3	3	4	3	3	
2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	3	3	3	3	3	4	2	3	
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	4	3	3	3	4	4	4	3	
9	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
10	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
Σnilai/ Unsur	30	34	30	38	31	34	35	32	32	
NRR/ Unsur	3,000	3,400	3,000	3,800	3,100	3,400	3,500	3,200	3,200	
NRR/ tertbg/ unsur	0,330	0,374	0,330	0,418	0,341	0,374	0,385	0,352	0,352	*) 3,256
IKM Unit pelayanan										**) 81,400

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,000
U2	Prosedur	3,400
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/ tarif	3,800
U5	Produk layanan	3,100
U6	Kompetensi pelaksana	3,400
U7	Perilaku pelaksana	3,500
U8	Sarana dan Prasarana	3,200
U9	Penanganan pengaduan, saran dan	3,200

IKM UNIT PELAYANAN : 81,40

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : PENERTIBAN THPP, MIRAS DAN PSK
JENIS PELAYANAN :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	
5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
9	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
11	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
12	3	3	3	4	3	2	4	3	4	
Σnilai/ Unsur	37	42	37	44	38	39	44	41	40	
NRR/ Unsur	3,083	3,500	3,083	3,667	3,167	3,250	3,667	3,417	3,333	
NRR/ tertbg/ unsur	0,339	0,385	0,339	0,403	0,348	0,358	0,403	0,376	0,367	*) 3,318
IKM Unit pelayanan										**) 82,958

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 82,96

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,083
U2	Prosedur	3,500
U3	Waktu pelayanan	3,083
U4	Biaya/ tarif	3,667
U5	Produk layanan	3,167
U6	Kompetensi pelaksana	3,250
U7	Perilaku pelaksana	3,667
U8	Sarana dan Prasarana	3,417
U9	Penanganan pengaduan, saran dan	3,333

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : PENERTIBAN PMKS

JENIS PELAYANAN :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	4	3	4	4	3	3
2	3	4	3	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
5	4	3	3	3	3	3	3	4	3
6	3	4	3	4	3	3	4	4	3
7	2	4	3	4	3	3	3	4	3
8	2	4	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3
12	3	3	3	4	4	2	4	3	4
13	3	4	3	4	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	3	4	3	3	3
15	3	4	3	4	3	4	4	3	3
Σnilai/ Unsur	44	52	45	56	48	53	54	51	49
NRR/ Unsur	2,933	3,467	3,000	3,733	3,200	3,533	3,600	3,400	3,267
NRR/ tertbg/ unsur	0,323	0,381	0,330	0,411	0,352	0,389	0,396	0,374	0,359
IKM Unit pelayanan									*) 3,315 **) 82,867

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner y
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 82,87

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,933
U2	Prosedur	3,467
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/ tarif	3,733
U5	Produk layanan	3,200
U6	Kompetensi pelaksana	3,533
U7	Perilaku pelaksana	3,600
U8	Sarana dan Prasarana	3,400
U9	Penanganan pengaduan, saran dan n	3,267

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : REKLAME

JENIS PELAYANAN :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
7	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
8	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
11	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
12	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
13	37	41	36	44	39	41	43	42	40	
14	3,083	3,417	3,000	3,667	3,250	3,417	3,583	3,500	3,333	
15	0,339	0,376	0,330	0,403	0,358	0,376	0,394	0,385	0,367	*)
16										3,328
										**)
										83,188

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,11

83,19

- : 88,31 - 100,00
- : 76,61 - 88,30
- : 65,00 - 76,60
- : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,083
U2	Prosedur	3,417
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/ tarif	3,667
U5	Produk layanan	3,250
U6	Kompetensi pelaksana	3,417
U7	Perilaku pelaksana	3,583
U8	Sarana dan Prasarana	3,500
U9	Penanganan pengaduan, saran dan m	3,333

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
TAHUN 2021**

UNIT PELAYANAN : PATROLI RUTIN
JENIS PELAYANAN :

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	3	3	4	3	3	4	3	3	
2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
7	2	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	2	4	3	3	3	4	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
Σnilai/ Unsur	28	35	30	37	31	34	33	37	32	
NRR/ Unsur	2,800	3,500	3,000	3,700	3,100	3,400	3,300	3,700	3,200	
NRR/ tertbg/ unsur	0,308	0,385	0,330	0,407	0,341	0,374	0,363	0,407	0,352	*) 3,267
IKM Unit pelayanan										**) 81,675

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner y
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN :	81,68
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,800
U2	Prosedur	3,500
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Biaya/ tarif	3,700
U5	Produk layanan	3,100
U6	Kompetensi pelaksana	3,400
U7	Perilaku pelaksana	3,300
U8	Sarana dan Prasarana	3,700
U9	Penanganan pengaduan, saran dan t	3,200

85,21
84,50
84,07
85,01
85,96
85,72
85,66
85,16143

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEBAIKAN MASYARAKAT
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
SURVEI KEBAIKAN MASYARAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2021

Bapak/ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui Survey Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan publik.

Survei ini berisi beberapa pertanyaan kepada masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak menghabiskan waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks keBaikan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat dan jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Bekasi,

2021

KEPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KOTA BEKASI

Drs. ABI HURAIRAH, M. Si
Pembina Utama Muda/IV.C
NIP. 19660103 198603 1 012

PEMERINTAH KOTA BEKASI
SURVEI KEBAIKAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
TAHUN 2021

OPD : SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
 ALAMAT : JL. PANGERAN JAYAKARTA NO. 1
 MEDAN SATRIA – KOTA BEKASI
 TELP. (021-8841586)

PERHATIAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai keBaikan masyarakat terhadap pelayanan kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggung jawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks keBaikan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah kota bekasi maupun masyarakat
4. Hasil survey ini juga akan sebagai barometer dalam meningkatkan mutu kinerja satuan polisi pamong praja kota bekasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
5. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
6. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.
7. Survei dilaksanakan dari tanggal 24-30 Mei 2021

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jabatan masyarakat/responden)			Diisi oleh petugas
Nomor Responden			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah	4. D1-D3	<input type="checkbox"/>
	2. SLTP	5. S – 1	
	3. SLTA	6. S – 2 Keatas	
Pekerjaan Utama	1. Tidak Bekerja	4. Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/>
	2. PNS/TNI/Polri	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/Usahawan		

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA	
NAMA	:
NIP	:
UMUR	:

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KINERJA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI

No	Pertanyaan	NILAI
1	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Saudara terhadap kondisi ketentraman masyarakat dan ketertiban umum di Jalan Ahmad Yani ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
2	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap kondisi ketentraman dan ketertiban umum di Jalan H. Juanda ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
3	Bagaimamana pendapat bapak/ibu terhadap kondisi, ketentraman dan ketertiban umum di Jalan Cutmeutia ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
4	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap kondisi kondisi keamanan, ketentraman dan ketertiban umum di Jalan KH. Noer Ali ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
5	Bagaimana pendapat bapak ibu terhadap penertiban yang dilakukan SATPOL PP Kota Bekasi terhadap Becak ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
6	Bagaimana pendapat bapak ibu terhadap penertiban yang dilakukan SATPOL PP Kota Bekasi terhadap Gelandangan, pengemis, Anak Jalanan dan Pengamen di Kota Bekasi ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
7	Bagaimana pendapat bapak ibu terhadap penanganan unjuk rasa di Kota Bekasi yang dilakukan SATPOL PP Kota Bekasi ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1
8	Bagaimana pendapat bapak ibu terhadap penertiban yang dilakukan SATPOL PP Kota Bekasi terhadap Tempat hiburan, Panti Pijat dan Minuman Keras ?	
	a. Sangat Baik	4
	b. Baik	3
	c. Kurang Baik	2
	d. Tidak Baik	1

9	<p>Bagaimana pendapat bapak ibu terhadap penertiban yang dilakukan SATPOL PP Kota Bekasi terhadap Pekerja Seks Komersial ?</p> <p>a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik</p>	<p>4 3 2 1</p>
10	<p>Bagaimana pendapat bapak ibu terhadap penertiban yang dilakukan SATPOL PP Kota Bekasi terhadap Bangunan tidak berizin ?</p> <p>a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik</p>	<p>4 3 2 1</p>
11	<p>Bagaimana pendapat bapak ibu terhadap penertiban yang dilakukan SATPOL PP Kota Bekasi terhadap Reklame (Spanduk, Baliho, dll) tidak berizin ?</p> <p>a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik</p>	<p>4 3 2 1</p>
12	<p>Bagaimana pendapat bapak/ibu, Pengawasan Keamanan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum (Patroli Rutin) yang dilakukan SATPOL PP di wilayah Kota Bekasi ?</p> <p>a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik</p>	<p>4 3 2 1</p>
13	<p>Bagaimana pendapat bapak/ibu, terhadap penyelesaian pengaduan masyarakat yang ditujukan ke Satpol PP Kota Bekasi ?</p> <p>a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik</p>	<p>4 3 2 1</p>
14	<p>Bagaimana pendapat bapak/ibu, tentang perilaku Aparatur Satpol PP dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsi ?</p> <p>a. Sangat Baik b. Baik c. Kurang Baik d. Tidak Baik</p>	<p>4 3 2 1</p>

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN KANTRANTIBUMAS, PENEGAK PERDA DAN LINMAS
SATPOL PP KOTA BEKASI
TAHUN 2021**

Tgl Survei : 24-30 Mei 2021
 Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-21.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA LAINNYA
 Usia : tahun

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan KANTRANTIBUM di Lingkup Pemkot Bekasi

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

No	Pertanyaan	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4
3	Bagaimamana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran daya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4

5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 	<p>1 2 3 4</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 	<p>1 2 3 4</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik 	<p>1 2 3 4</p>

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN KANTRANTIBUMAS, PENEGAK PERDA DAN LINMAS
SATPOL PP KOTA BEKASI
TAHUN 2021**

Tgl Survei : 24-30 Mei 2021
 Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-21.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA LAINNYA
 Usia : tahun

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Penangan Unjuk Rasa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

No	Pertanyaan	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimamana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran daya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal	1

	b. Cukup mahal	2
	c. Murah	3
	d. Gratis	4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
	a. Tidak sesuai	1
	b. Kurang sesuai	2
	c. Sesuai	3
	d. Sangat sesuai	4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	
	a. Tidak kompeten	1
	b. Kurang kompeten	2
	c. Kompeten	3
	d. Sangat kompeten	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait	
	a. Tidak cepat	1
	b. Kurang cepat	2
	c. Cepat	3
	d. Sangat cepat	4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
	a. Buruk	1
	b. Cukup	2
	c. Baik	3
	d. Sangat baik	4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
	a. Tidak ada	
	b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
	c. Berfungsi kurang maksimal	2
	d. Dikelola dengan baik	3
		4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN KANTRANTIBUMAS, PENEGAK PERDA DAN LINMAS
SATPOL PP KOTA BEKASI
TAHUN 2021**

Tgl Survei : 24-30 Mei 2021
 Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-21.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA LAINNYA
 Usia : tahun

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Penertiban Bangunan Tidak Berizin

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

No	Pertanyaan	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimamana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran daya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 	<p>1 2 3 4</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 	<p>1 2 3 4</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik 	<p>1 2 3 4</p>

--	--	--

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN KANTRANTIBUMAS, PENEGAK PERDA DAN LINMAS
SATPOL PP KOTA BEKASI
TAHUN 2021**

Tgl Survei : 24-30 Mei 2021
 Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-21.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA LAINNYA
 Usia : tahun

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Penertiban THPP, Miras Dan PSK

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

No	Pertanyaan	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimamana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran daya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 	<p>1 2 3 4</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 	<p>1 2 3 4</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik 	<p>1 2 3 4</p>

--	--	--

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN KANTRANTIBUMAS, PENEGAK PERDA DAN LINMAS
SATPOL PP KOTA BEKASI
TAHUN 2021**

Tgl Survei : 24-30 Mei 2021
 Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-21.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA LAINNYA
 Usia : tahun

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Penertiban PMKS

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

No	Pertanyaan	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimamana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran daya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 	<p>1 2 3 4</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 	<p>1 2 3 4</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik 	<p>1 2 3 4</p>

--	--	--

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN KANTRANTIBUMAS, PENEGAK PERDA DAN LINMAS
SATPOL PP KOTA BEKASI
TAHUN 2021**

Tgl Survei : 24-30 Mei 2021
 Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-21.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA LAINNYA
 Usia : tahun

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Penertiban Reklame Tidak Berizin

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

No	Pertanyaan	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimamana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran daya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 	<p>1 2 3 4</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 	<p>1 2 3 4</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik 	<p>1 2 3 4</p>

--	--	--

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN KANTRANTIBUMAS, PENEGAK PERDA DAN LINMAS
SATPOL PP KOTA BEKASI
TAHUN 2021**

Tgl Survei : 24-30 Mei 2021
 Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-21.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA
 WIRAUSAHA LAINNYA
 Usia : tahun

Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Pengawasan Kantrantibum/Patroli Rutin

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

No	Pertanyaan	NILAI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimamana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran daya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4

5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai 	<p>1 2 3 4</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten 	<p>1 2 3 4</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat 	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik 	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik 	<p>1 2 3 4</p>

--	--	--