

**PEMERINTAH KOTA BEKASI
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA KOTA BEKASI**



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK**

SEMESTER I

TAHUN 2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survey Kepuasan Masyarakat semester I Tahun 2019 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 Semester I Tahun 2019. 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 2019 ini dapat bermanfaat bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bekasi khususnya dan Pemerintah Kota Bekasi pada umumnya.


KAPALA SATUAN POLISI
PAMONG PRAJA KOTA BEKASI
Drs. ABI HURAIRAH, M. Si
Pembina Tingkat I
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 IKM
 - 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Satpol PP Kota Bekasi
Triwulan I Tahun 2019

BAB IV PENUTUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pelayanan Kantrantibum di Lingkup PEMKOT Kota Bekasi
2. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Responden Unsur Pelayanan Publik Tahun 2019
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satpol PP Kota Bekasi Triwulan 1 Tahun 2019

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 067/5001/SETDA.org tanggal 09 Agustus 2019 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 2019. 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 Indeks Kepuasan Masyarakat, data utama yang diperlukan yakni berupa pengumpulan data dengan menggunakan :

A. .KUISIONER

Dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 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, alumnya 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 IKM ditetapkan sebanyak 76 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 08-14 Agustus 2019.

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 IKM 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 IKM terhadap 76 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden pada survey IKM 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	51	
2	Perempuan	25	
Total		76	

Sumber: Data yang diolah, 2019

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 76 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini.

Tabel 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	SD	1	
2	SMP	1	
3	SMA	16	
4	D3	8	
5	S1	36	
6	S2	13	
7	S3	1	
Total		76	

Sumber: Data yang diolah, 2019

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	66	
2	TNI	-	
3	POLRI	-	
4	SWASTA	-	
5	WIRUSAHA	-	
6	LAIN-LAIN	10	
Total		76	

Sumber: Data yang diolah, 2019

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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit pelayanan Satpol PP Kota Bekasi diperoleh data Survey terhadap 76 responden yang telah dimintai pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Satpol PP Kota Bekasi dengan pelayanan yang diterima sebagai berikut :

Pelayanan KANTRANTIBUM di Lingkup Pemkot Bekasi

Survey dilakukan pada Semester 1 Tahun 2019, 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 76 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	KINERJA UNIT PELAYANAN
88.29	U1	PRSYARATAN	4.000	Sangat Baik
	U2	PROSEDUR	3.197	Baik
	U3	WAKTU PELAYANAN	3.829	Sangat Baik
	U4	BIAYA/TARIF	4.000	Sangat Baik
	U5	PRODUK PELAYANAN	4.000	Sangat Baik
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3.789	Sangat Baik
	U7	PERILAKU PELAKSANA	4.000	Sangat Baik
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	2.000	Tidak Baik
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3.000	Baik

C. Hasil Analisis

Hasil Analisis terhadap Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 76 Responden menunjukkan bahwa nilai IKM pada Satpol PP Kota Bekasi sebagai berikut :

1. Jenis Pelayanan, Jumlah Responden dan Nilai IKM

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI
1	Penertiban KANTRANTIBUM di Lingkup Pemkot Bekasi	76	88.29

Dapat dilihat pada Tabel Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan pada Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan Kantrantibum di lingkup Pemkot Bekasi mendapat nilai 88.29 dapat di kategorikan “Baik” terlihat dari tabel Kinerja Unit Pelayanan.

2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satpol PP Kota Bekasi Triwulan 1 Tahun 2019

NILAI UNIT IKM PELAYANAN	NO. UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
88.29	U1	PRSYARATAN	4.000
	U2	PROSEDUR	3.197
	U3	WAKTU PELAYANAN	3.829
	U4	BIAYA/TARIF	4.000
	U5	PRODUK PELAYANAN	4.000
	U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3.789
	U7	PERILAKU PELAKSANA	4.000
	U8	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	2.000
	U9	SARANA DAN PRASARANA	3.000

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Satpol PP Kota Bekasi Triwulan I Tahun 2019 adalah 88.29 dengan satu pelayanan yang mencakup keseluruhan (umum) kegiatan rutin pada Satpol PP kota Bekasi, dapat di kategorikan "Baik".

BAB IV

PENUTUP

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2019 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 88.29 (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 2019 bernilai 80 dan pada semester 1 (satu) diperoleh nilai 88.29 hasil yang sangat memuaskan terhadap respon masyarakat pada pelayanan Satpol PP Kota Bekasi.
4. Pada Semester 2 (dua) 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 Tingkat I
NIP. 19660103 198603 1 012