

SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR
TAHUN 2020

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Indeks Konversi Masyarakat															
		Rata-rata	Mutu	e_Planning	Mutu	Renstra	Mutu	Renja	Mutu	SIMTARU	Mutu	Forum Data	Mutu	Musreimbang	Mutu	DAK	Mutu
U1	Persyaratan	3,02	C	3,21	B	3,10	B	3,12	B	3,00	C	3,10	B	3,00	C	3,07	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,99	C	3,16	B	2,97	C	3,06	C	3,00	C	3,10	B	3,00	C	3,07	B
U3	Waktu Penyelesaian	2,93	C	3,00	C	2,92	C	3,06	C	3,00	C	3,00	C	2,95	C	3,00	C
U4	Biaya/ Tarif	3,91	A	4,00	A	3,95	A	3,97	A	4,00	A	4,00	A	4,00	A	4,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,99	C	3,11	B	3,08	B	3,15	B	3,00	C	3,00	C	3,05	C	3,00	C
U6	Kompetensi Pelaksana	3,17	B	3,26	B	3,21	B	3,24	B	3,00	C	3,40	B	3,21	B	3,33	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,05	C	3,21	B	3,10	B	3,12	B	3,00	C	3,10	B	3,11	B	3,13	B
U8	Sarana & Prasarana	2,66	C	2,79	C	2,77	C	2,88	C	2,75	C	2,50	D	2,58	D	2,73	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	3,54	A	3,58	A	3,64	A	3,64	A	3,75	A	3,40	B	3,58	A	3,67	A
Nilai Internal Konversi (NIK) rata-rata Unsur		3,11	B	3,22	B	3,16	B	3,22	B	3,14	B	3,15	B	3,13	B	3,19	B

No	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

No	Pelayanan	Jumlah responden	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu
1	Forum Data	39	3,15	B
2	Renja	32	3,22	B
3	e_Planning	51	3,22	B
4	Renstra	29	3,16	B
5	SIMTARU	31	3,14	B
6	DAK	25	3,19	B
7	Musreimbang	31	3,13	B
Jumlah		238	22,21	
IKM			3,11	B

Bogor, 25 Januari 2021

Kepala,

Drs. Hanafi, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19670712 198801 1 002

SKM (SURVEI KEPUJUAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR

Jenis Layanan : AKSES APLIKASI E-PLANING
 Jumlah Populasi : 2.000 *) Masukkan Data Populasi (Jumlah Pelanggan)
 Jumlah Sample : 322 << Target Responden, Jika nilai populasi sudah ditetapkan maka jumlah responden dapat ditetapkan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Dinas	NILAI AKTUAL KEPUJUAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	LAKI-LAKI	45	S2	KEC BOGOR TENGAH	3	3	2	4	3	3	3	2	3	harus ditingkatkan lagi untuk memenuhi standar pelayanan
2	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan pelayanan
3	LAKI-LAKI	50	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	2	4	Semua pelayanan telah diberikan dengan baik hanya yang perlu ditingkatkan terutama dalam hal waktu pelaksanaan kegiatan yang sering bersamaan dengan OPD lain
4	LAKI-LAKI	31	D1 - S1	DINSOS	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
5	LAKI-LAKI	25	S2	DINSOS	4	3	3	4	3	4	3	2	3	
6	LAKI-LAKI	48	S2	DISDIK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	LAKI-LAKI	55	D1 - S1	DISDIK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	PEREMPUAN	47	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
9	LAKI-LAKI	43	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
10	PEREMPUAN	40	SMA	KEC BOGOR SELATAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	LAKI-LAKI	53	D1 - S1	KEC BOGOR BARAT	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Masyarakat yang memerlukan pelayanan dilayani dengan baik dan tidak dipungut biaya
12	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	KEC BOGOR BARAT	3	3	4	4	3	3	3	2	4	pelayanan lebih di tingkatkan lagi kantor perlu disesuaikan dengan layanan yang ada
13	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	KEC TANAH SEREAL	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
14	PEREMPUAN	51	SMA	KEC TANAH SEREAL	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
15	PEREMPUAN	40	S2	DISKOMINFO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Ditingkatkan kembali pelayanan publik agar selalu prima melayani masyarakat (ASN)
16	PEREMPUAN	-	D1 - S1	DISKOMINFO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	semakin ditingkatkan pelayanannya dengan aplikasi
17	Laki-laki	41	S2	Renlap BKPSDM	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
18	Perempuan			Kasubag Parenkeulap PUPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Laki-laki			DPPKB	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
Nilai Rata-Rata					3,211	3,158	3,000	4,000	3,105	3,263	3,211	2,789	3,579	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,357	0,351	0,333	0,444	0,345	0,363	0,357	0,310	0,398	3,257
SKM Unit pelayanan							**)	81,43						

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	80,26	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,95	B
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	C
U4	Biaya/ Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,63	B
U6	Kompetensi Pelaksana	81,58	B
U7	Perilaku Pelaksana	80,26	B
U8	Sarana & Prasarana	69,74	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	89,47	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**SKM (SURVEI KEPUJUAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR**

Jenis Layanan : FASILITAS PENYUSUNAN RENSTRA
 Jumlah Populasi : 2.000 *) Masukkan Data Populasi (Jumlah Pelanggan)
 Jumlah Sample : 322 << Target Responden, Jika nilai populasi sudah ditetapkan maka jumlah responden dapat ditetapkan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Dinas	NILAI AKTUAL KEPUJUAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	LAKI-LAKI	51	S2	DPMPTSP	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Agar diperbanyak pelayanan bersifat aplikasi IT. Difokuskan Kepada Fasilitas SIPD
2	PEREMPUAN	41	D1 - S1	DPMPTSP	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Pelayanan Perizinan dikelola dengan baik
3	PEREMPUAN	52	D1 - S1	SATPOL PP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	SATPOL PP	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Adakan Bimtek SIPD
5	-	57	D1 - S1	DLH	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	-	41	S2	DLH	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	LAKI-LAKI	47	D1 - S1	KEC BOGOR TENGAH	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Lebih dipermudah lagi aplikasi pelayanannya, agar lebih banyak sosialisasi atau bimtek bagi operator aplikasi yang ada di SKPD
8	LAKI-LAKI	45	S2	KEC BOGOR TENGAH	3	3	2	4	3	3	3	2	3	harus ditingkatkan lagi untuk memenuhi standar pelayanan
9	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan pelayanan
10	LAKI-LAKI	50	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	2	4	Semua pelayanan telah diberikan dengan baik hanya yang perlu ditingkatkan terutama dalam hal waktu pelaksanaan kegiatan yang sering bersamaan dengan OPD lain
11	PEREMPUAN	39	D1 - S1	DINKES	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	LAKI-LAKI	-	S2	DINKES	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
13	PEREMPUAN	47	S2	DISPERINDAG	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	LAKI-LAKI	38	D1 - S1	DISPERINDAG	3	3	3	4	3	3	3	3	4	terus menyampaikan informasi yang membangun bagi kota bogor
15	LAKI-LAKI	48	S2	DISDIK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	LAKI-LAKI	55	D1 - S1	DISDIK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	PEREMPUAN	-	D1 - S1	DISPARBUD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
18	PEREMPUAN	37	S2	DISPARBUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	ditingkatkan lagi pelayanannya agar lebih nyaman terus
19	PEREMPUAN	47	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
20	LAKI-LAKI	43	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
21	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	KEC BOGOR SELATAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar dipertanankan sikap pelayanan terhadap publik. Untuk sdm ditambah karena kurang optimal jika menghadapi banyaknya warga dalam pelayanan
22	PEREMPUAN	40	SMA	KEC BOGOR SELATAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
23	LAKI-LAKI	53	D1 - S1	KEC BOGOR BARAT	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Masyarakat yang memerlukan pelayanan dilayani dengan baik dan tidak dipungut biaya
24	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	KEC BOGOR BARAT	3	3	4	4	3	3	3	2	4	pelayanan lebih di tingkatkan lagi kantor perlu disesuaikan dengan layanan yang ada
25	PEREMPUAN	51	SMA	KEC TANAH SEREAL	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
26	PEREMPUAN	35	S2	DISPORA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	PEREMPUAN	44	SMA	DISPORA	3	1	3	4	3	3	3	3	4	
28	Laki-laki	41	S2	Renlap BKPSDM	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
29	Perempuan	32	S2	Renlap KUKM	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
30	Perempuan	43	D1-S1	Renlap Dukcapil	4	4	3	4	4	4	4	3	4	Prosedur pelayanan sudah baik
31	Laki-laki	49	D1-S1	Dinas kearsipan dan perpustakaan	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1. Penanganan pengaduan masih perlu perbaikan, lebih cepat 2. Peningkatan sarana dan SDM
32														
33	Perempuan	54	S2	Dinas kearsipan dan perpustakaan	3	3	2	4	3	3	3	2	3	1. Penanganan pengaduan kurang optimal, setiap pengaduan t
34	Perempuan			Kasubag Parenkeulap PUPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	kalau kasih kerjaan jangan selalu injury time krn cukup bikin serasa lagi marathon
35	Perempuan		S2	Kasubag Renlap	3	3	2	4	3	3	3	2	3	agar meningkatkan lagi kualitas dan fasilitasnya
36	Perempuan			Subag Renlap Ba	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Lebih ditingkatkan pelayanannya

**SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR**

37	Perempuan		S2	Bapenda	3	3	3	4	3	3	3	2	4		
38	Perempuan	48	S2	Reblap Kec Bogor	3	1	2	3	2	3	3	2	3		
39	Laki-laki		S2	Dishub	3	2	3	4	2	3	3	3	4		
40	Laki-laki			Disnaker	3	3	2	4	3	3	3	3	4	1. keluhan cepat ditindaklanjuti	
41														2. jangan memberikan/meminta tugas dengan kilat	
Nilai Rata-Rata					3,103	2,974	2,923	3,949	3,077	3,205	3,103	2,769	3,641		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,345	0,330	0,325	0,439	0,342	0,356	0,345	0,308	0,405	3,194	
SKM Unit pelayanan							**)	79,84							

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	77,56	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	74,36	C
U3	Waktu Penyelesaian	73,08	C
U4	Biaya/ Tarif	98,72	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,92	B
U6	Kompetensi Pelaksana	80,13	B
U7	Perilaku Pelaksana	77,56	B
U8	Sarana & Prasarana	69,23	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	91,03	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR**

Jenis Layanan : FASILITAS PENYUSUNAN RENJA
 Jumlah Populasi : 2.000 *) Masukkan Data Populasi (Jumlah Pelanggan)
 Jumlah Sample : 322 << Target Responden, Jika nilai populasi sudah ditetapkan maka jumlah responden dapat ditetapkan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Dinas	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	LAKI-LAKI	51	S2	DPMPPTSP	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Agar diperbanyak pelayanan bersifat aplikasi IT. Difokuskan Kepada Fasilitas SIPD
2	PEREMPUAN	41	D1 - S1	DPMPPTSP	4	4	3	4	3	4	3	4	4	Pelayanan Perizinan dikelola dengan baik
3	PEREMPUAN	52	D1 - S1	SATPOL PP	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
4	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	SATPOL PP	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Adakan Bimtek SIPD
5	-	57	D1 - S1	DLH	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	-	41	S2	DLH	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
7	LAKI-LAKI	47	D1 - S1	KEC BOGOR TENGAH	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Lebih dipermudah lagi aplikasi pelayanannya, agar lebih banyak sosialisasi atau bimtek bagi operator aplikasi yang ada di SKPD
8	LAKI-LAKI	45	S2	KEC BOGOR TENGAH	3	3	2	4	3	3	3	2	3	harus ditingkatkan lagi untuk memenuhi standar pelayanan
9	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	DPMPPPA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan pelayanan
10	LAKI-LAKI	50	D1 - S1	DPMPPPA	3	3	3	4	3	4	3	2	4	Semua pelayanan telah diberikan dengan baik hanya yang perlu ditingkatkan terutama dalam hal waktu pelaksanaan kegiatan yang sering bersamaan dengan OPD lain
11	PEREMPUAN	39	D1 - S1	DINKES	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
12	LAKI-LAKI	-	S2	DINKES	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
13	PEREMPUAN	47	S2	DISPERINDAG	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	LAKI-LAKI	38	D1 - S1	DISPERINDAG	3	3	3	4	3	3	3	3	4	terus menyampaikan informasi yang membangun bagi kota bogor
15	LAKI-LAKI	48	S2	DISDIK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
16	LAKI-LAKI	55	D1 - S1	DISDIK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
17	LAKI-LAKI	55	D1 - S1	DISDIK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	PEREMPUAN	-	D1 - S1	DISPARBUD	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	PEREMPUAN	37	S2	DISPARBUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk fasilitas Renja agar dipermudah, diperjelas agar pada saat penginputan tidak membuat bingung
20	PEREMPUAN	47	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
21	LAKI-LAKI	43	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
22	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	KEC BOGOR SELATAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar dipertahankan sikap pelayanan terhadap publik. Untuk sdm ditambah karena kurang optimal jika menghadapi banyaknya warga dalam pelayanan
23	PEREMPUAN	40	SMA	KEC BOGOR SELATAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
24	LAKI-LAKI	53	D1 - S1	KEC BOGOR BARAT	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Masyarakat yang memerlukan pelayanan dilayani dengan baik dan tidak diungut biaya
25	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	KEC BOGOR BARAT	3	3	4	4	3	3	3	2	4	pelayanan lebih di tingkatkan lagi kantor perlu disesuaikan dengan layanan yang ada
26	PEREMPUAN	51	SMA	KEC TANAH SEREAL	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
27	PEREMPUAN	35	S2	DISPORA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	PEREMPUAN	44	SMA	DISPORA	3	1	3	4	3	3	3	3	4	
29	Perempuan		D1-S1	Renlap BKAD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Laki-laki	38	D1-S1	Umpeg BKAD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	Perempuan			Kasubag Parenkeulap PUPR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Perempuan		S2	Kasubag Renlap DPPKB	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
33	Perempuan			Subag Renlap Bapenda	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai Rata-Rata					3,121	3,061	3,061	3,970	3,152	3,242	3,121	2,879	3,636	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,347	0,340	0,340	0,441	0,350	0,360	0,347	0,320	0,404	3,249
SKM Unit pelayanan					**) 81,23									

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu

U1	Persyaratan	78,03	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,52	C
U3	Waktu Penyelesaian	76,52	C
U4	Biaya/ Tarif	99,24	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78,79	B
U6	Kompetensi Pelaksana	81,06	B
U7	Perilaku Pelaksana	78,03	B
U8	Sarana & Prasarana	71,97	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	90,91	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR**

Jenis Layanan : AKSES APLIKASI SIMTARU
 Jumlah Populasi : 2.000 *) Masukkan Data Populasi (Jumlah Pelanggan)
 Jumlah Sample : 322 << Target Responden, Jika nilai populasi sudah ditetapkan maka jumlah responden dapat ditetapkan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Dinas	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	LAKI-LAKI	51	S2	DPMP TSP	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Kepada Fasilitas SIPD
2	PEREMPUAN	40	S2	DISKOMINFO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Ditingkatkan kembali pelayanan publik agar selalu prima
3	PEREMPUAN	-	D1 - S1	DISKOMINFO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	semakin ditingkatkan pelayanannya dengan aplikasi yang
4	Laki-laki	41	SMA	Seksi Tata Ruang PU	3	3	3	4	3	3	3	3	3	titik lokasi yang ditunjukan lebih akurat
Nilai Rata-Rata					3,000	3,000	3,000	4,000	3,000	3,000	3,000	2,750	3,750	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,333	0,333	0,333	0,444	0,333	0,333	0,333	0,306	0,417	3,167
SKM Unit pelayanan							**)		79,17					

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75,00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00	C
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	C
U4	Biaya/ Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	C
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	C
U7	Perilaku Pelaksana	75,00	C
U8	Sarana & Prasarana	68,75	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	93,75	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR**

Jenis Layanan : FASILITAS FORUM DATA
 Jumlah Populasi : 2.000 *) Masukkan Data Populasi (Jumlah Pelanggan)
 Jumlah Sample : 322 << Target Responden, Jika nilai populasi sudah ditetapkan maka jumlah responden dapat ditetapkan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Dinas	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	LAKI-LAKI	51	S2	DPMPSTP	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Agar diperbanyak pelayanan bersifat aplikasi IT. Difokuskan Kepada Fasilitas SIPD
2	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	SATPOL PP	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Adakan Bimtek SIPD
3	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan pelayanan
4	LAKI-LAKI	50	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	2	4	Semua pelayanan telah diberikan dengan baik hanya yang perlu ditingkatkan terutama dalam hal waktu pelaksanaan kegiatan yang sering bersamaan dengan OPD lain
5	LAKI-LAKI	31	D1 - S1	DINSOS	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
6	LAKI-LAKI	25	S2	DINSOS	4	3	3	4	3	4	3	2	3	
7	LAKI-LAKI	48	S2	DISDIK	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	PEREMPUAN	47	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
9	LAKI-LAKI	43	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
10	Perempuan	42	SMA	Dinas Kearsipan & perpustakaan	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
Nilai Rata-Rata					3,100	3,100	3,000	4,000	3,000	3,400	3,100	2,500	3,400	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,344	0,344	0,333	0,444	0,333	0,378	0,344	0,278	0,378	3,178
SKM Unit pelayanan							**)		79,44					

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	77,50	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	77,50	B
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	C
U4	Biaya/ Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	C
U6	Kompetensi Pelaksana	85,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	77,50	B
U8	Sarana & Prasarana	62,50	D
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	85,00	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR**

Jenis Layanan :MUSRENBANG

Jumlah Populasi : 2.000 *) Masukkan Data Populasi (Jumlah Pelanggan)

Jumlah Sample : 322 << Target Responden, Jika nilai populasi sudah ditetapkan maka jumlah responden dapat ditetapkan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Dinas	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	LAKI-LAKI	51	S2	DPMPTSP	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Agar diperbanyak pelayanan bersifat aplikasi IT. Difokuskan Kepada Fasilitas SIPD	
2	PEREMPUAN	52	D1 - S1	SATPOL PP	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
3	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	SATPOL PP	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Adakan Bimtek SIPD	
4	LAKI-LAKI	47	D1 - S1	KEC BOGOR TENGAH	3	3	3	4	3	3	3	2	3	Lebih dipermudah lagi aplikasi pelayanannya, agar lebih banyak sosialisasi atau bimtek bagi operator aplikasi yang ada di SKPD	
5	LAKI-LAKI	45	S2	KEC BOGOR TENGAH	3	3	2	4	3	3	3	2	3	harus ditingkatkan lagi untuk memenuhi standar pelayanan	
6	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan pelayanan	
7	LAKI-LAKI	50	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	2	4	Semua pelayanan telah diberikan dengan baik hanya yang perlu ditingkatkan terutama dalam hal waktu pelaksanaan kegiatan yang sering bersamaan dengan OPD lain	
8	LAKI-LAKI	-	S2	DINKES	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
9	PEREMPUAN	47	S2	DISPERINDAG	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
10	LAKI-LAKI	38	D1 - S1	DISPERINDAG	3	3	3	4	3	3	3	3	4	terus menyampaikan informasi yang membangun bagi kota bogor	
11	PEREMPUAN	47	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
12	LAKI-LAKI	43	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
13	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	KEC BOGOR SELATAN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar dipertahankan sikap pelayanan terhadap publik. Untuk sdm ditambah karena kurang optimal jika menghadapi banyaknya warga dalam pelayanan	
14	PEREMPUAN	40	SMA	KEC BOGOR SELATAN	3	3	3	4	4	3	3	3	4		
15	LAKI-LAKI	53	D1 - S1	KEC BOGOR BARAT	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Masyarakat yang memerlukan pelayanan dilayani dengan baik dan tidak dipungut biaya	
16	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	KEC BOGOR BARAT	3	3	4	4	3	3	3	2	4	pelayanan lebih di tingkatkan lagi kantor perlu disesuaikan dengan layanan yang ada	
17	PEREMPUAN	51	SMA	KEC TANAH SEREAL	3	3	3	4	3	3	3	2	4		
18	Laki-laki	43	S2	Dinas Kearsipan & perpustakaan	3	3	3	4	3	3	4	2	3		
19	Laki-laki			Disnaker	3	3	2	4	3	3	3	3	4	muka	
Nilai Rata-Rata					3,000	3,000	2,947	4,000	3,053	3,211	3,105	2,579	3,579		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,333	0,333	0,327	0,444	0,339	0,357	0,345	0,287	0,398	3,164	
SKM Unit pelayanan							**)	79,09							

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75,00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75,00	C
U3	Waktu Penyelesaian	73,68	C
U4	Biaya/ Tarif	100,00	A

U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	76,32	C
U6	Kompetensi Pelaksana	80,26	B
U7	Perilaku Pelaksana	77,63	B
U8	Sarana & Prasarana	64,47	D
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	89,47	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

**SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR**

Jenis Layanan : FASILITAS PENGUSULAN RENCANA DAK DAN BANTUAN KEUANGAN
 Jumlah Populasi : 2.000 *) Masukkan Data Populasi (Jumlah Pelanggan)
 Jumlah Sample : 322 << Target Responden, Jika nilai populasi sudah ditetapkan maka jumlah responden dapat ditetapkan

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Dinas	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan	
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	LAKI-LAKI	51	S2	DPMPSTP	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Agar diperbanyak pelayanan bersifat aplikasi IT. Difokuskan Kepada Fasilitas SIPD	
2	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	SATPOL PP	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Adakan Bimtek SIPD	
3	-	57	D1 - S1	DLH	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
4	-	41	S2	DLH	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
5	LAKI-LAKI	-	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan pelayanan	
6	LAKI-LAKI	50	D1 - S1	DPMPPA	3	3	3	4	3	4	3	2	4	Semua pelayanan telah diberikan dengan baik hanya yang perlu ditingkatkan terutama dalam hal waktu pelaksanaan kegiatan yang sering bersamaan dengan OPD lain	
7	LAKI-LAKI	31	D1 - S1	DINSOS	3	4	3	4	3	3	4	3	4		
8	LAKI-LAKI	25	S2	DINSOS	4	3	3	4	3	4	3	2	3		
9	LAKI-LAKI	-	S2	DINKES	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
10	PEREMPUAN	47	S2	DISPERINDAG	3	3	3	4	3	3	3	3	4		
11	LAKI-LAKI	38	D1 - S1	DISPERINDAG	3	3	3	4	3	3	3	3	4	terus menyampaikan informasi yang membangun bagi kota bogor	
12	PEREMPUAN	47	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	3	2		
13	LAKI-LAKI	43	D1 - S1	DKPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3		
14	PEREMPUAN	40	S2	DISKOMINFO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Ditingkatkan kembali pelayanan publik agar selalu prima	
15	PEREMPUAN	-	D1 - S1	DISKOMINFO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	semakin ditingkatkan pelayanannya dengan aplikasi yang terintegrasi dan user friendly	
Nilai Rata-Rata					3,067	3,067	3,000	4,000	3,000	3,333	3,133	2,733	3,667		
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,341	0,341	0,333	0,444	0,333	0,370	0,348	0,304	0,407	3,222	
SKM Unit pelayanan							**)		80,56						

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	76,67	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,67	B
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	C
U4	Biaya/ Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,00	C
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33	B
U7	Perilaku Pelaksana	78,33	B
U8	Sarana & Prasarana	68,33	C
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	91,67	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik