

**LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA BOGOR  
TAHUN 2022**

# DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| DAFTAR ISI .....  | 2  |
| BAB I.....  | 4  |
| PENDAHULUAN .....   | 4  |
| 1.1 Latar Belakang.....                                     | 4  |
| 1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... | 5  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                  | 5  |
| BAB II.....   | 6  |
| TINDAK LANJUT HASIL SKM .....                               | 6  |
| 2.1 Hasil Survey SKM Tahun 2022 .....                       | 6  |
| 2.2 Rencana Tindak Lanjut.....                              | 12 |
| 2.3 Realisasi Kegiatan Tindak Lanjut.....                   | 14 |
| BAB III.....  | 19 |
| KESIMPULAN .....  | 19 |
| 3.1 Kesimpulan.....   | 19 |

## DAFTAR TABLE

|  |    |
|--|----|
| Table 1 Karakteristik Responden.....                   | 8  |
| Table 2 Hasil Pengukuran SKM Per-Perangkat Daerah..... | 9  |
| Table 3 Karakteristik Responden.....                   | 10 |
| Table 4 Hasil Pengukuran SKM Per-Perangkat Daerah..... | 11 |
| Table 5 Rekapitulasi Saran/Kritik .....                | 13 |
| Table 6 Tindak Lanjut SKM .....                        | 14 |
| Table 7 Realisasi Tindak Lanjut SKM .....              | 15 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 di Tahun 2022 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor telah melaksanakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai 82,775 yang artinya mutu pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor termasuk kategori “**B**” atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor adalah “**BAIK**”. Dari hasil pengukuran tersebut terdapat beberapa kritik dan saran perbaikan yang menjadi perhatian untuk di tindaklanjuti sebagai perbaikan pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor sebagai salah satu penyedia layanan di Provinsi

Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bogor;
- Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 144 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
- Peraturan Walikota Bogor Nomor 178 Tahun 2021 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas, dan Tata Kerja di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan penyusunan laporan tindak lanjut SKM adalah untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan mendorong penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih inovatif dalam penyelenggaraannya.

## **BAB II**

### **TINDAK LANJUT HASIL SKM**

#### **2.1 Hasil Survey SKM Tahun 2022**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara manual dan on line yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor, yaitu :

1) Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif (U4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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 (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan prasarana (U8)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dalam pelaksanaan pada tahun 2022 Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sebanyak 2 kali dengan jumlah responden 375 orang untuk SKM pertama dan 431 orang untuk SKM ke dua dengan rincian sebagai berikut :

1) SKM Pertama

**Tabel 2.1.**  
**Karakteristik Responden**

| NO. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR  | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|---------------|------------|--------|------------|
| 1   | Jenis Kelamin | Laki-laki  | 208    | 55%        |
|     |               | Perempuan  | 167    | 45%        |
| 2   | Pendidikan    | SD Kebawah | 0      | 0%         |
|     |               | SLTP       | 0      | 0%         |
|     |               | SLTA       | 41     | 11%        |
|     |               | DIII       | 11     | 3%         |
|     |               | S1         | 174    | 46%        |
|     |               | S2         | 149    | 40%        |
|     |               |            |        |            |
| 3   | Pekerjaan     | PNS        | 375    | 100%       |
|     |               | TNI        | 0      | 0          |
|     |               | Swasta     | 0      | 0          |
|     |               | Wirausaha  | 0      | 0          |

| NO. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|---------------|--------------------------|--------|------------|
|     |               | Lainnya                  | 0      | 0          |
| 4   | Jenis Layanan | Layanan Asistensi        | 225    | 60%        |
|     |               | Layanan Data & Informasi | 150    | 40%        |
|     |               | Lainnya                  | 0      | 0%         |

Table 1 Karakteristik Responden

**Tabel 2.2.**

**Hasil Pengukuran SKM Per-Perangkat Daerah**

| No | Nama Perangkat Daerah                  | $\Sigma$ Responden | Nilai Rata-rata Tiap Unsur SKM |      |      |      |      |      |      |      |      | Nilai Rata-rata |
|----|--|--------------------|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|
|    |  |                    | U1                             | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |                 |
| 1  | DPPKB                                  | 10                 | 3,00                           | 3,10 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,80 | 3,80 | 3,19            |
| 2  | Dinas KUKM Dagin                       | 13                 | 3,08                           | 3,00 | 3,08 | 4,00 | 3,08 | 3,08 | 3,08 | 2,92 | 3,69 | 3,22            |
| 3  | Satuan Polisi Pamong Praja             | 10                 | 3,00                           | 2,90 | 3,10 | 3,80 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 2,90 | 3,60 | 3,14            |
| 4  | Kecamatan Tanah Sareal                 | 9                  | 3,33                           | 3,33 | 3,22 | 3,78 | 3,22 | 3,22 | 3,22 | 3,00 | 3,78 | 3,35            |
| 5  | Disdukcapil                            | 15                 | 3,27                           | 3,20 | 3,20 | 4,00 | 3,53 | 3,27 | 3,20 | 3,00 | 3,73 | 3,38            |
| 6  | Kecamatan Bogor Utara                  | 13                 | 3,08                           | 3,31 | 3,08 | 4,00 | 3,31 | 3,38 | 3,23 | 3,00 | 3,92 | 3,37            |
| 7  | Dinas Pendidikan                       | 10                 | 3,00                           | 3,10 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,10 | 2,10 | 4,00 | 3,14            |
| 8  | Dinas Pemuda dan Olahraga              | 10                 | 3,00                           | 3,00 | 3,00 | 3,30 | 3,00 | 3,10 | 3,00 | 2,90 | 3,70 | 3,11            |
| 9  | Kecamatan Bogor Timur                  | 12                 | 3,17                           | 3,00 | 3,00 | 3,83 | 3,00 | 3,08 | 3,00 | 2,83 | 3,67 | 3,18            |
| 10 | Dinas Perhubungan                      | 9                  | 3,00                           | 3,11 | 3,00 | 3,56 | 3,33 | 3,44 | 3,44 | 3,11 | 3,78 | 3,31            |
| 11 | Kecamatan Bogor Selatan                | 14                 | 3,00                           | 3,07 | 3,21 | 4,00 | 3,00 | 3,43 | 3,07 | 2,93 | 3,79 | 3,28            |
| 12 | Dinas Perumahan dan Pemukiman          | 8                  | 3,38                           | 3,13 | 3,13 | 4,00 | 3,00 | 3,13 | 3,38 | 3,00 | 4,00 | 3,35            |
| 13 | Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian     | 9                  | 2,89                           | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 | 3,11 | 2,78 | 3,78 | 3,17            |
| 14 | Badan Keuangan dan Aset Daerah         | 9                  | 3,11                           | 3,11 | 3,11 | 4,00 | 3,22 | 3,00 | 3,11 | 2,89 | 3,44 | 3,22            |
| 15 | Badan Pendapatan Daerah                | 8                  | 3,13                           | 3,13 | 2,88 | 3,75 | 3,00 | 3,13 | 3,00 | 2,88 | 3,75 | 3,18            |
| 16 | Dinas Pemadam Kebakaran & Penyelamatan | 10                 | 3,10                           | 3,10 | 3,30 | 4,00 | 3,20 | 3,10 | 3,10 | 3,10 | 3,80 | 3,31            |
| 17 | DPMPSTP                                | 9                  | 3,22                           | 3,33 | 3,11 | 3,78 | 3,33 | 3,33 | 3,44 | 2,78 | 3,89 | 3,36            |
| 18 | DP3A                                   | 12                 | 3,25                           | 3,00 | 3,00 | 3,83 | 3,08 | 3,08 | 3,00 | 2,75 | 3,50 | 3,17            |
| 19 | Dinas Komunikasi dan Informatika       | 15                 | 3,00                           | 2,93 | 2,93 | 3,87 | 3,07 | 3,00 | 3,07 | 2,73 | 3,53 | 3,13            |



| No                                | Nama Perangkat Daerah                   | Σ Responden | Nilai Rata-rata Tiap Unsur SKM |              |              |              |              |              |              |              |              | Nilai Rata-rata |
|-----------------------------------|---|-------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
|                                   |   |             | U1                             | U2           | U3           | U4           | U5           | U6           | U7           | U8           | U9           |                 |
| 20                                | Kecamatan Bogor Barat                   | 9           | 3,44                           | 3,33         | 3,22         | 4,00         | 3,33         | 3,44         | 3,67         | 3,33         | 3,44         | 3,47            |
| 21                                | Dinas Sosial                            | 10          | 3,00                           | 3,10         | 3,00         | 4,00         | 3,00         | 3,00         | 3,00         | 2,70         | 3,60         | 3,16            |
| 22                                | Badan Penanggulangan Bencana Daerah     | 13          | 3,15                           | 3,38         | 3,15         | 3,92         | 3,15         | 3,31         | 3,31         | 3,08         | 3,77         | 3,36            |
| 23                                | Dinas Pekerjaan Umum & Perumahan Rakyat | 11          | 2,91                           | 3,00         | 2,73         | 3,64         | 2,82         | 2,91         | 3,09         | 2,82         | 3,91         | 3,09            |
| 24                                | Dinas Tenaga Kerja                      | 11          | 3,64                           | 3,64         | 3,45         | 4,00         | 3,18         | 3,18         | 3,09         | 2,91         | 4,00         | 3,45            |
| 25                                | Kecamatan Bogor Tengah                  | 10          | 3,00                           | 3,10         | 3,00         | 4,00         | 3,00         | 3,00         | 3,20         | 3,00         | 4,00         | 3,26            |
| 26                                | BKPSDM                                  | 10          | 3,30                           | 3,30         | 2,90         | 3,90         | 3,30         | 3,20         | 3,30         | 2,90         | 3,70         | 3,31            |
| 27                                | Dinas Kearsipan dan Perpustakaan        | 9           | 3,22                           | 3,00         | 3,11         | 4,00         | 3,22         | 3,22         | 3,22         | 2,56         | 3,11         | 3,19            |
| 28                                | RSUD Kota Bogor                         | 18          | 3,28                           | 3,17         | 3,06         | 3,22         | 3,22         | 3,17         | 3,17         | 3,11         | 3,94         | 3,26            |
| 29                                | Inspektorat Daerah                      | 10          | 3,20                           | 3,20         | 3,10         | 4,00         | 3,10         | 3,20         | 3,10         | 3,00         | 3,80         | 3,30            |
| 30                                | Dinas Pariwisata dan Kebudayaan         | 15          | 3,00                           | 3,00         | 2,93         | 3,87         | 3,00         | 3,00         | 3,00         | 2,67         | 3,13         | 3,07            |
| 31                                | Sekretariat Daerah                      | 9           | 3,00                           | 3,11         | 3,00         | 3,78         | 2,89         | 3,00         | 3,00         | 2,89         | 3,78         | 3,16            |
| 32                                | Dinas Kesehatan                         | 11          | 3,18                           | 3,09         | 3,09         | 4,00         | 3,27         | 3,36         | 3,27         | 2,91         | 3,91         | 3,34            |
| 33                                | Badan Kesatuan Bangsa & Politik         | 10          | 3,40                           | 3,40         | 3,20         | 4,00         | 3,40         | 3,20         | 3,20         | 3,00         | 3,90         | 3,41            |
| 34                                | Dinas Lingkungan Hidup                  | 14          | 3,07                           | 3,07         | 2,71         | 3,79         | 3,00         | 3,00         | 3,00         | 2,86         | 3,50         | 3,11            |
| Total                             |   | 375         | 106,79                         | 106,75       | 104,01       | 131,61       | 106,27       | 106,97       | 107,17       | 98,12        | 126,65       |                 |
| Nilai Rata - rata 2022            |   |             | 3,14                           | 3,14         | 3,06         | 3,87         | 3,13         | 3,15         | 3,15         | 2,89         | 3,72         | 3,25            |
| Nilai Rata - rata tertimbang 2022 |   |             | 0,35                           | 0,35         | 0,34         | 0,43         | 0,34         | 0,35         | 0,35         | 0,32         | 0,41         | 3,22            |
| <b>IKM 2022</b>                   |   |             | <b>78,52</b>                   | <b>78,49</b> | <b>76,48</b> | <b>96,77</b> | <b>78,14</b> | <b>78,65</b> | <b>78,80</b> | <b>72,15</b> | <b>93,12</b> | <b>80,42</b>    |

Table 2 Hasil Pengukuran SKM Per-Perangkat Daerah

## 2) SKM Kedua

**Tabel 2.3.**  
**Karakteristik Responden**

| NO. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR  | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|---------------|------------|--------|------------|
| 1   | Jenis Kelamin | Laki-laki  | 231    | 54%        |
|     |               | Perempuan  | 200    | 46%        |
| 2   | Pendidikan    | SD Kebawah | 0      | 0%         |
|     |               | SLTP       | 0      | 0%         |
|     |               | SLTA       | 37     | 9%         |
|     |               | DIII       | 12     | 3%         |

| NO. | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                | JUMLAH | PERSENTASE |
|-----|---------------|--------------------------|--------|------------|
|     |               | S1                       | 206    | 48%        |
|     |               | S2                       | 176    | 41%        |
|     |               |                          |        |            |
| 3   | Pekerjaan     | PNS                      | 431    | 100%       |
|     |               | TNI                      | 0      | 0          |
|     |               | Swasta                   | 0      | 0          |
|     |               | Wirausaha                | 0      | 0          |
|     |               | Lainnya                  | 0      | 0          |
|     |               |                          |        |            |
| 4   | Jenis Layanan | Layanan Asistensi        | 254    | 59%        |
|     |               | Layanan Data & Informasi | 177    | 41%        |
|     |               | Lainnya                  | 0      | 0%         |
|     |               |                          |        |            |

Table 3 Karakteristik Responden

**Tabel 2.4.**

**Hasil Pengukuran SKM Per-Perangkat Daerah**

| No | Nama Perangkat Daerah              | $\Sigma$ Responden | Nilai Rata-rata Tiap Unsur SKM |      |      |      |      |      |      |      |      | Nilai Rata-rata |
|----|------------------------------------|--------------------|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|
|    |                                    |                    | U1                             | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |                 |
| 1  | DPPKB                              | 11                 | 3,36                           | 3,45 | 3,36 | 3,91 | 3,36 | 3,45 | 3,45 | 3,00 | 3,73 | 3,45            |
| 2  | Dinas KUKM Dagin                   | 12                 | 3,17                           | 3,17 | 3,08 | 3,92 | 3,17 | 3,17 | 3,08 | 2,92 | 3,83 | 3,28            |
| 3  | Satuan Polisi Pamong Praja         | 16                 | 3,13                           | 3,19 | 3,13 | 4,00 | 3,19 | 3,19 | 3,19 | 2,94 | 3,75 | 3,30            |
| 4  | Kecamatan Tanah Sareal             | 10                 | 3,30                           | 3,30 | 3,40 | 4,00 | 3,30 | 3,50 | 3,30 | 3,10 | 4,00 | 3,47            |
| 5  | Disdukcapil                        | 17                 | 3,65                           | 3,59 | 3,59 | 4,00 | 3,71 | 3,65 | 3,59 | 3,47 | 3,94 | 3,69            |
| 6  | Kecamatan Bogor Utara              | 14                 | 3,14                           | 3,14 | 3,14 | 4,00 | 3,14 | 3,14 | 3,21 | 2,93 | 3,93 | 3,31            |
| 7  | Dinas Pendidikan                   | 10                 | 3,10                           | 3,10 | 3,10 | 4,00 | 3,10 | 3,30 | 3,70 | 3,30 | 3,90 | 3,40            |
| 8  | Dinas Pemuda dan Olahraga          | 10                 | 3,20                           | 3,30 | 3,20 | 3,80 | 3,30 | 3,20 | 3,20 | 3,00 | 3,80 | 3,33            |
| 9  | Kecamatan Bogor Timur              | 11                 | 3,27                           | 3,45 | 3,27 | 4,00 | 3,45 | 3,36 | 3,45 | 2,91 | 3,73 | 3,43            |
| 10 | Dinas Perhubungan                  | 15                 | 3,40                           | 3,47 | 3,40 | 4,00 | 3,40 | 3,47 | 3,47 | 3,27 | 3,87 | 3,53            |
| 11 | Kecamatan Bogor Selatan            | 41                 | 3,66                           | 3,68 | 3,68 | 4,00 | 3,63 | 3,71 | 3,73 | 3,17 | 3,93 | 3,69            |
| 12 | Dinas Perumahan dan Pemukiman      | 10                 | 3,30                           | 3,40 | 3,30 | 3,80 | 3,20 | 3,40 | 3,40 | 3,10 | 3,90 | 3,42            |
| 13 | Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian | 12                 | 3,25                           | 3,25 | 3,17 | 4,00 | 3,17 | 3,17 | 3,25 | 2,83 | 3,75 | 3,31            |

| No                                    | Nama Perangkat Daerah                   | Σ Respon den | Nilai Rata-rata Tiap Unsur SKM |              |              |              |              |              |              |              |              | Nilai Rata-rata |
|---------------------------------------|---|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|
|                                       |   |              | U1                             | U2           | U3           | U4           | U5           | U6           | U7           | U8           | U9           |                 |
| 14                                    | Badan Keuangan dan Aset Daerah          | 9            | 3,11                           | 3,00         | 3,11         | 4,00         | 3,11         | 3,22         | 3,33         | 3,22         | 3,89         | 3,33            |
| 15                                    | Badan Pendapatan Daerah                 | 11           | 3,36                           | 3,36         | 3,27         | 3,91         | 3,27         | 3,27         | 3,36         | 3,18         | 3,82         | 3,42            |
| 16                                    | Dinas Pemadam Kebakaran & Penyelamatan  | 11           | 3,45                           | 3,45         | 3,36         | 3,91         | 3,27         | 3,36         | 3,27         | 3,18         | 3,91         | 3,46            |
| 17                                    | DPMPPTSP                                | 16           | 3,19                           | 3,47         | 3,40         | 4,27         | 3,47         | 3,47         | 3,40         | 3,40         | 3,93         | 3,55            |
| 18                                    | DP3A                                    | 10           | 3,10                           | 3,20         | 3,20         | 4,00         | 3,20         | 3,20         | 3,20         | 3,20         | 3,80         | 3,34            |
| 19                                    | Dinas Komunikasi dan Informatika        | 5            | 3,00                           | 3,20         | 3,00         | 4,00         | 3,20         | 3,40         | 3,40         | 3,00         | 3,60         | 3,31            |
| 20                                    | Kecamatan Bogor Barat                   | 4            | 3,00                           | 3,00         | 3,00         | 4,00         | 3,00         | 3,00         | 3,00         | 3,00         | 3,75         | 3,19            |
| 21                                    | Dinas Sosial                            | 10           | 3,20                           | 3,40         | 3,20         | 4,00         | 3,30         | 3,20         | 3,60         | 3,30         | 3,90         | 3,46            |
| 22                                    | Badan Penanggulangan Bencana Daerah     | 17           | 3,24                           | 3,18         | 3,18         | 3,94         | 3,18         | 3,29         | 3,35         | 3,06         | 3,94         | 3,37            |
| 23                                    | Dinas Pekerjaan Umum & Perumahan Rakyat | 10           | 3,70                           | 3,60         | 3,30         | 4,00         | 3,50         | 3,30         | 3,30         | 3,00         | 3,80         | 3,50            |
| 24                                    | Dinas Tenaga Kerja                      | 17           | 3,47                           | 3,53         | 3,47         | 4,00         | 3,41         | 3,35         | 3,47         | 3,35         | 3,82         | 3,54            |
| 25                                    | Kecamatan Bogor Tengah                  | 11           | 3,18                           | 3,27         | 3,18         | 4,00         | 3,09         | 3,18         | 3,27         | 2,91         | 3,91         | 3,33            |
| 26                                    | BKPSDM                                  | 10           | 3,40                           | 3,30         | 3,30         | 4,00         | 3,30         | 3,30         | 3,40         | 3,10         | 3,60         | 3,41            |
| 27                                    | Dinas Kearsipan dan Perpustakaan        | 12           | 3,33                           | 3,25         | 3,33         | 3,92         | 3,50         | 3,42         | 3,33         | 3,00         | 3,58         | 3,41            |
| 28                                    | RSUD Kota Bogor                         | 11           | 3,36                           | 3,36         | 3,36         | 3,82         | 3,36         | 3,45         | 3,45         | 3,09         | 4,00         | 3,47            |
| 29                                    | Inspektorat Daerah                      | 13           | 3,31                           | 3,31         | 3,23         | 4,00         | 3,38         | 3,46         | 3,46         | 3,31         | 3,85         | 3,48            |
| 30                                    | Dinas Pariwisata dan Kebudayaan         | 10           | 3,40                           | 3,40         | 3,40         | 4,00         | 3,50         | 3,40         | 3,40         | 3,00         | 3,80         | 3,48            |
| 31                                    | Sekretariat Daerah                      | 14           | 3,43                           | 3,43         | 3,36         | 4,00         | 3,36         | 3,43         | 3,50         | 3,21         | 3,71         | 3,49            |
| 32                                    | Dinas Kesehatan                         | 14           | 3,29                           | 3,36         | 3,29         | 4,00         | 3,29         | 3,43         | 3,43         | 3,14         | 4,00         | 3,47            |
| 33                                    | Badan Kesatuan Bangsa & Politik         | 11           | 4,00                           | 4,00         | 4,00         | 4,00         | 4,00         | 4,00         | 4,00         | 4,00         | 4,00         | 4,00            |
| 34                                    | Dinas Lingkungan Hidup                  | 16           | 3,13                           | 3,19         | 3,13         | 3,94         | 3,25         | 3,13         | 3,25         | 2,94         | 3,75         | 3,30            |
| Total                                 |   | 431          | 112,57                         | 113,75       | 111,90       | 135,12       | 113,07       | 113,97       | 115,22       | 106,53       | 130,42       |                 |
| Nilai Rata - rata Dec 2022            |   |              | 3,31                           | 3,35         | 3,29         | 3,97         | 3,33         | 3,35         | 3,39         | 3,13         | 3,84         | 3,44            |
| Nilai Rata - rata tertimbang Dec 2022 |   |              | 0,36                           | 0,37         | 0,36         | 0,44         | 0,37         | 0,37         | 0,37         | 0,34         | 0,42         | 3,41            |
| <b>IKM Dec 2022</b>                   |   |              | <b>82,78</b>                   | <b>83,64</b> | <b>82,28</b> | <b>99,36</b> | <b>83,14</b> | <b>83,80</b> | <b>84,72</b> | <b>78,33</b> | <b>95,90</b> | <b>85,13</b>    |

Table 4 Hasil Pengukuran SKM Per-Perangkat Daerah

Dari hasil Tabel Survey Kepuasan Masyarakat diatas setelah di konversikan dengan nilai dasar (25), Maka didapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,42 pada survey pertama dan 85,13 pada survey ke dua. Dari hasil kedua suvey tersebut di dapat nilai rata – rata sebesar 82,775 775 yang artinya

mutu pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor termasuk kategori “**B**” atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor adalah “**BAIK**”.

## **2.2 Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM pertama dan SKM ke dua maka dapat diketahui bahwa :

### **1) SKM Pertama**

- a. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 72,15. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 76,48 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 78,14.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 96,77 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 93,12 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 78,80.

### **2) SKM Kedua**

- a. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 78,33. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 82,28 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 82,78.
- b. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 99,36 dari unsur layanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 93,12 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 84,72.

Dari hasil pengukuran tersebut juga terdapat beberapa sanran/kritik yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.5.**

**Rekapitulasi Saran/Kritik**

| <b>Terkait Waktu Pelayanan</b>   | <b>Terkait Sarana &amp; Prasarana</b>   | <b>Lain - Lain</b>  |
|--|---|---|
| Peningkatan waktu pelayanan  | Pelayanan on line perlu ditingkatkan  | Peningkatan kompetensi SDM  |
| Sebaiknya semua pelayanan punya SOP  | Untuk dibangun kantor baru  | Data informasi yang dibutuhkan, dapat di akses secara on line               |
| Selain tatap muka, layanan via telp/WA bisa tetap dilayani dengan baik dan cepat | Peningkatan sarana dan prasarana (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parkir, kerapihan). | Segera disampaikan ke PD surat keputusan PD yang mendapatkan DID tahun 2022 |
| Waktu pelayanan kurang fleksibel   | Sarana dan prasarana disabilitas  | Perlu disediakan petugas parkir   |
|  | Penyediaan Wifi, charger, komputer untuk publik   | Ketersediaan contact person lebih banyak                                    |

Table 5 Rekapitulasi Saran/Kritik

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Peningkatan sarana dan prasarana (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parkir, kerapihan, Penyediaan Wifi, charger, komputer untuk publik) terkait dengan ruang pelayanan di tahun 2023 akan dilakukan perbaikan di beberapa ruang pelayanan di Bappeda.
- Pegawai yang memberikan layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.

Dari hasil rekapitulasi saran/kritik dan gambaran kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan maka disusun rekomendasi rencana tindak lanjut yang perlu dipertimbangkan untuk dilaksanakan guna memastikan peningkatan layanan, sebagai berikut :

**Tabel 2.6.**  
**Tindak Lanjut SKM**

| No | Tindak Lanjut  |
|----|--|
| 1  | Mengidentifikasi kembali kecukupan Standar Pelayanan, berdasarkan proses bisnis yang telah ditetapkan.   |
| 2  | Mempertahankan pemeliharaan sarana prasarana dan melakukan evaluasi untuk menentukan ruang peningkatan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parkir, kerapihan, dll, termasuk sarana dan prasarana untuk disabilitas.). |
| 3  | Menilai kinerja pelayanan dengan mengacu pada standar waktu layanan sesuai Standar Pelayanan secara berkala dan menetapkan tindak lanjut untuk peningkatan.  |
| 4  | Mempertahankan pelaksanaan SKM.  |
| 5  | Pengaturan parkir.   |
| 6  | Peningkatan kompetensi personil.   |

*Table 6 Tindak Lanjut SKM*

### 2.3 Realisasi Kegiatan Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut di buat sebagai acuan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan yang di berikan oleh seluruh pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor menjadi lebih baik. Adapun realisasi rencana tindak lanjut yang telah di tetapkan sebelumnya dijabarkan sebagai berikut :

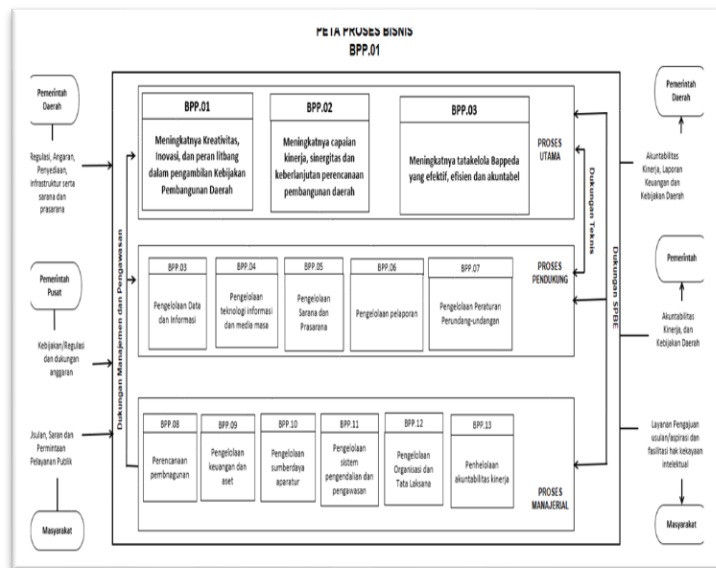
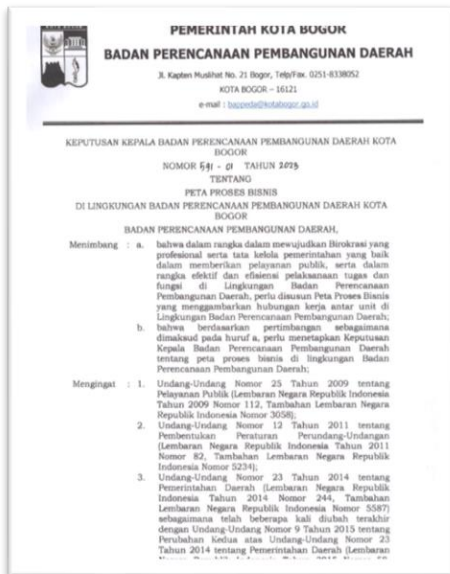
**Tabel 2.7.**  
**Realisasi Tindak Lanjut SKM**

| No | Tindak Lanjut   | Realisasi   |
|----|---|---|
| 1  | Mengidentifikasi kembali kecukupan Standar Pelayanan, berdasarkan proses bisnis yang telah ditetapkan.  | Telah di laksanakan perbaikan dan penyempurnaan Peta Proses Bisnis Bappeda yang akan ditindaklanjuti dengan penyesuaian standar pelayanan |
| 2  | Mempertahankan pemeliharaan sarana prasarana dan melakukan evaluasi untuk menentukan ruang peningkatan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parkir, | Telah dilakukan perbaikan jaringan internet dengan memasang perangkat WIFI yang memiliki kecepatan bandwidth lebih tinggi dari sebelumnya |

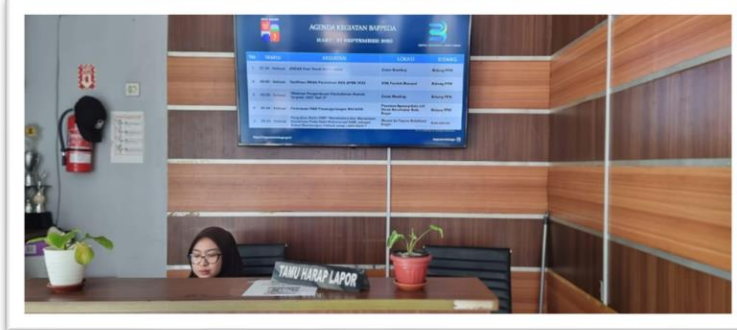
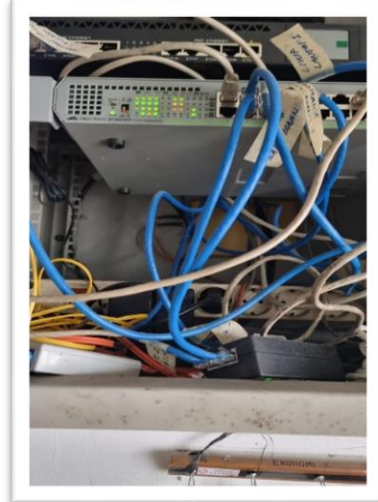
| No | Tindak Lanjut   | Realisasi   |
|----|---|---|
|    | kerapihan, dll, termasuk sarana dan prasarana untuk disabilitas.).  | Penataan ruang tunggu/lobby Bappeda, perbaikan ruang rapat bappeda, serta setiap saat selalu dibersihkan demi menjaga kenyamanan tamu   |
| 3  | Menilai kinerja pelayanan dengan mengacu pada standar waktu layanan sesuai Standar Pelayanan secara berkala dan menetapkan tindak lanjut untuk peningkatan. | Telah disusun lamporan tindak lanjut SKM tahun 2022 dan Penyusunan Laporan SKM tahun 2023 belum dilaksanakan, saat ini sedang dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan dari hasil penilaian sementara terdapat peningkatan dari tahun 2022 |
| 4  | Mempertahankan pelaksanaan SKM.   | Telah dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda tahun 2023  |
| 5  | Pengaturan parkir.  | Terdapat petugas keamanan yang merangkap sebagai petugas pengatu parkir dan telah di sediakan parkir khusus penyandang disabilitas  |
| 6  | Peningkatan kompetensi personil.  | Telah dilaksanakan peningkatan kompetensi pegawai pada Bappeda Kota Bogor dengan berbagai macam bimbingan teknis dan pelatihan  |

Table 7 Realisasi Tindak Lanjut SKM

- Dokumentasi Realisasi Tindak Lanjut
  - 1) Perbaikan Peta Proses Bisnis Bappeda



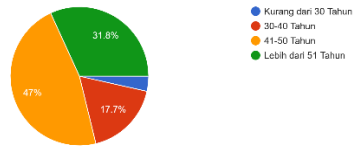
2) Perbaikan jaringan internet(WIFI) dan penataan Lobby Bappeda



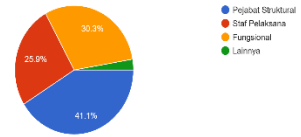


### 3) Pelaksanaan SKM Bappeda Tahun 2023

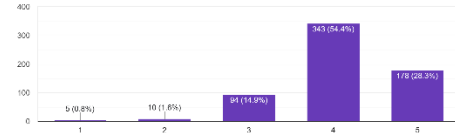
Usia  
628 responses



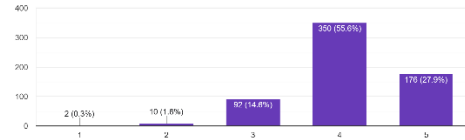
Jabatan  
630 responses



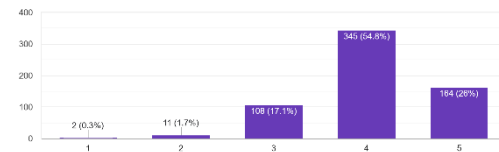
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?  
630 responses



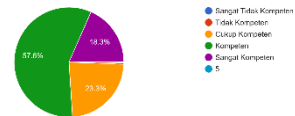
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di Bappeda ?  
630 responses



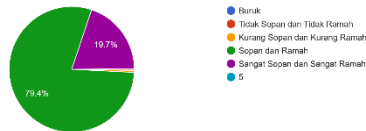
3. Bagaimana pendapat saudara tentang Waktu dalam memberikan pelayanan ?  
630 responses



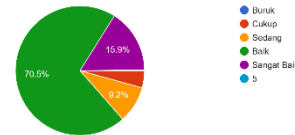
6. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi / Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?  
630 responses



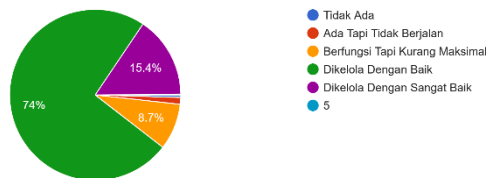
7. Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?  
630 responses



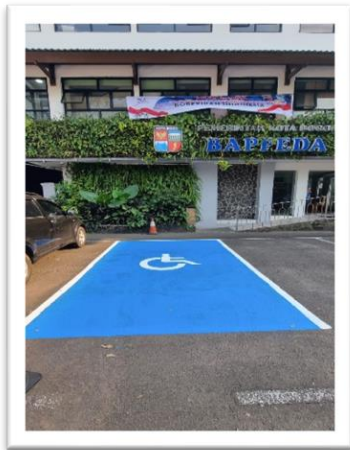
8. Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada Bappeda ?  
630 responses



9. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan Pengaduan (saran dan masukan perbaikan) pada Bappeda ?  
630 responses



#### 4) Pengaturan Parkir Bappeda



#### 5) Peningkatan Kompetensi Pegawai Bappeda



## BAB III

### KESIMPULAN

#### 3.1 Kesimpulan

Pelaksanaan pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengukuran melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan sebanyak dua (2) kali di tahun 2022 dengan nilai SKM-1 (pertama) 80,42 dan SKM-2 (kedua) 85,13 yang kemudian hasil SKM-1 dan SKM-2 di rata-ratakan menjadi 82,775 yang artinya mutu pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor termasuk kategori “**B**” atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor adalah “**BAIK**”. Dari uraian pada Bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan Bappeda Kota Bogor bulan Desember tahun 2022 berdasarkan respon dari PD, yang tertinggi adalah:
  - a. SKM-1, Kecamatan Bogor Barat dengan IKM sebesar **85,86** termasuk kategori “**B**” (**Baik**). Sedangkan SKM yang terendah adalah Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dengan IKM sebesar **75,90**, termasuk kategori “**C**” (**Kurang Baik**).
  - b. SKM-2, Badan Kesatuan Bangsa & Politik dengan IKM sebesar **99,0**, termasuk kategori “**A**” (**Sangat Baik**). Sedangkan SKM yang terendah adalah Kecamatan Bogor Barat dengan IKM sebesar **79,06**, termasuk kategori “**B**” (**Baik**).
- 2) Dari hasil Survey terdapat saran yang perlu dipertimbangkan untuk ditindaklanjuti :

| <b>Terkait Waktu Pelayanan</b>      | <b>Terkait Sarana &amp; Prasarana</b> | <b>Lain - Lain</b>  |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---|
| Peningkatan waktu pelayanan         | Pelayanan on line perlu ditingkatkan  | Peningkatan kompetensi SDM                                    |
| Sebaiknya semua pelayanan punya SOP | Untuk dibangun kantor baru            | Data informasi yang dibutuhkan, dapat di akses secara on line |

| <b>Terkait Waktu Pelayanan</b>   | <b>Terkait Sarana &amp; Prasarana</b>   | <b>Lain - Lain</b>  |
|--|---|---|
| Selain tatap muka, layanan via telp/WA bisa tetap dilayani dengan baik dan cepat | Peningkatan sarana dan prasarana (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parkir, kerapihan). | Segera disampaikan ke PD surat keputusan PD yang mendapatkan DID tahun 2022 |
| Waktu pelayanan kurang fleksibel   | Sarana dan prasarana disabilitas  | Perlu disediakan petugas parkir   |
|  | Penyediaan Wifi, charger, komputer untuk publik   | Ketersediaan contact person lebih banyak                                    |

3) Realisasi rekomendasi tindaklanjut yang telah di susun :

| <b>No</b> | <b>Tindak Lanjut</b>   | <b>Realisasi</b>   |
|-----------|--|--|
| 1         | Mengidentifikasi kembali kecukupan Standar Pelayanan, berdasarkan proses bisnis yang telah ditetapkan.   | Telah di laksanakan perbaikan dan penyempurnaan Peta Proses Bisnis Bappeda yang akan ditindaklanjuti dengan penyesuaian standar pelayanan  |
| 2         | Mempertahankan pemeliharaan sarana prasarana dan melakukan evaluasi untuk menentukan ruang peningkatan (jaringan internet, kenyamanan ruang tunggu, parkir, kerapihan, dll, termasuk sarana dan prasarana untuk disabilitas.). | Telah dilakukan perbaikan jaringan internet dengan memasang perangkat WIFI yang memiliki kecepatan bandwidth lebih tinggi dari sebelumnya<br><br>Penataan ruang tunggu/lobby Bappeda, perbaikan ruang rapat bappeda, serta setiap saat selalu dibersihkan demi menjaga kenyamanan tamu |
| 3         | Menilai kinerja pelayanan dengan mengacu pada standar waktu layanan sesuai Standar Pelayanan secara berkala dan menetapkan tindak lanjut untuk peningkatan.  | Telah disusun lamporan tindak lanjut SKM tahun 2022 dan Penyusunan Laporan SKM tahun 2023 belum dilaksanakan, saat ini sedang dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat dan dari hasil penilaian sementara terdapat peningkatan dari tahun 2022  |
| 4         | Mempertahankan pelaksanaan SKM.  | Telah dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat Bappeda tahun 2023   |
| 5         | Pengaturan parkir.   | Terdapat petugas keamanan yang merangkap sebagai petugas pengatu parkir dan telah di sediakan parkir khusus penyandang disabilitas   |

| No | Tindak Lanjut                    | Realisasi  |
|----|----------------------------------|--|
| 6  | Peningkatan kompetensi personil. | Telah dilaksanakan peningkatan kompetensi pegawai pada Bappeda Kota Bogor dengan berbagai macam bimbingan teknis dan pelatihan |

- 4) Mempertahankan pelaksanaan SKM berikutnya menerapkan prinsip survey secara konsisten (*Transparan, Partisipatif, Akuntabel, Berkesinambungan, Keadilan, Netralitas*).

Kota Bogor, 20 Oktober 2023

**Kepala**

**Badan Perencanaan Pembangunan Daerah,**

**Rudy Mashudi, S.T., M.P.**

Pembina Tingkat I

NIP. 197707062006041018