



PEMERINTAH KOTA BOGOR

BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jl. Kapten Muslihat No. 21 Bogor Telp. (0251) 8338052
BOGOR - 16121

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Tujuan	: Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat
Periode	: Semester 2 (Kedua) Tahun 2023
Tanggal Survey	: 04 Oktober 2023 s.d. 26 Oktober 2023
Metode	: Per Responden Per Parameter Survey
Dasar Hukum	: Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 54 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor.
Jumlah Responden	: 630 Orang
Jumlah Parameter	: 9 Parameter
Parameter	: 1. Kemudahan Prosedur Pelayanan. 2. Kejelasan Persyaratan. 3. Pelayanan Kecepatan. 4. Kemampuan Petugas. 5. Kesopanan dan Keramahan Petugas. 6. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. 7. Pengurusan Tanpa Biaya. 8. Kesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan. 9. Penanganan Pengaduan.
Analisa Perhitungan	: $\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi responden per parameter} \times \text{Bobot}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}}$ $\text{Bobot} = 1 / \text{Jumlah Parameter}$ $= (1/9)$ $= 0,111$

IKM Unit Pelayanan X 25

Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1, 75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3, 25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3, 26 - 4, 00	88, 31 - 100	A	Sangat Baik

Keterangan :

- a. Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KOTA BOGOR TAHUN 2023

Waktu Survey : Rabu,04 Oktober 2023 – Kamis,26 Oktober 2023

Jam Survey : 08.00 wib s.d 16.00 wib

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		
Pekerjaan	1. PNS/ASN 2. Lainnya	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

P1	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak Sesuai b. kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4
P2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan di Bappeda ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuia	P*) 1 2 3 4
P3	Bagaimana pendapat saudara tentang Waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4
P4	Apakah pegawai kami pernah meminta Biaya / Tarif atas pelayanan pada Bappeda ? a. Mahal b. Cukup mahal c. Wajar d. Gratis	P*) 1 2 3 4
P6	Bagaimana pendapat saudara entang Kompetensi / Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak Kompeten b. Cukup Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	P*) 1 2 3 4
P7	Bagaimana pendapat saudara tentang Perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah	P*) 1 2 3 4
P8	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana pelayanan pada Bappeda ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	P*) 1 2 3 4
P9	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan Pengaduan (saran dan masukan perbaikan) pada Bappeda ? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak Berjalan	P*) 1 2

P5	Apakah Layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P*) 1 2 3 4

	c. Berfungsi tapi kurang maskimal d. Dikelola dengan sangat baik	3 4
	Saran dan Masukan atas pelayanan yang di berikan oleh Bappeda :	

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

Jumlah Responden	630								
No Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	4	3	3	4	4	2	3	2	4
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	2	2	2	2	1	2	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	3	3	4
20	4	4	4	4	1	3	3	2	4
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	3	3	4
23	4	4	3	4	3	2	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	3	3	4
25	3	3	4	4	4	4	4	3	4
26	4	4	4	4	4	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	3	3	3	4
29	4	4	4	4	4	3	3	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	1	2	1	2	2	2
32	4	4	4	4	4	3	3	3	4

76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	3	3	3	4
80	4	4	4	4	4	2	3	3	4
81	4	4	4	4	4	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	3	3	3	4
84	4	4	3	4	4	3	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	4	4	4	4	3	4	3	4
87	4	4	3	4	4	2	3	2	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	3	3	3	4
91	4	4	4	4	4	3	3	3	4
92	4	4	4	4	4	3	3	3	4
93	4	4	4	4	4	2	3	3	3
94	3	3	4	3	3	2	3	2	4
95	2	3	1	4	3	2	3	3	4
96	4	4	4	4	4	3	3	3	4
97	3	3	3	4	3	2	3	2	1
98	3	3	3	4	4	2	3	2	3
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	3	4	3	4	3	2	3	2	2
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	4	4	4	4	4	3	3	3	4
103	4	4	3	4	4	3	3	3	4
104	3	3	3	4	4	3	3	3	4
105	4	4	4	4	4	3	4	3	4
106	4	4	4	4	4	3	3	4	4
107	3	3	3	4	3	2	3	3	3
108	3	4	3	4	4	3	3	2	4
109	4	4	3	4	4	2	3	3	4
110	4	4	4	4	4	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	3	3	2	3
112	4	4	4	4	4	3	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	3	4	3	2	3	2	4
116	4	4	4	4	4	3	3	3	4
117	4	4	4	4	4	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	3	3	3	4
119	4	4	4	4	4	3	3	3	4
120	4	4	4	4	4	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	3	3	3	4

168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	3	3	3	4
170	3	3	3	4	4	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	2	3	2	3
172	4	4	4	4	4	3	4	4	4
173	4	4	4	4	4	2	3	3	4
174	4	4	4	4	4	3	3	3	4
175	4	4	4	4	3	3	3	3	4
176	4	4	4	4	4	3	4	3	4
177	4	4	4	4	4	3	3	3	4
178	3	3	3	4	4	3	3	3	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	2	4	3	4
181	4	4	4	4	4	3	3	3	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	3	3	3	4
184	4	4	4	4	3	2	3	2	3
185	3	4	4	4	4	4	4	3	4
186	4	4	4	4	4	3	3	3	4
187	4	4	4	4	4	3	4	2	4
188	4	4	4	4	4	2	3	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	4	4	4	4	4	3	3	3	4
191	4	4	4	4	4	3	3	3	4
192	4	4	4	4	4	3	3	3	4
193	4	4	4	4	4	3	3	3	4
194	3	3	3	4	4	3	3	3	4
195	4	4	4	4	4	3	3	3	4
196	4	4	4	4	4	3	3	3	4
197	4	4	4	4	4	3	3	3	4
198	4	4	4	4	4	3	3	3	4
199	4	4	4	4	4	3	3	3	4
200	4	4	4	4	4	3	4	3	4
201	4	4	4	4	4	3	3	3	4
202	4	4	4	4	4	3	3	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	3	3	3	4
205	4	4	4	4	4	3	3	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	3	3	3	4
208	4	4	4	4	4	3	3	3	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	3	4
211	4	4	4	4	4	3	3	3	4
212	4	4	4	4	4	3	3	3	4
213	4	4	4	4	4	3	3	3	4

214	4	4	4	4	4	4	4	3	4
215	4	4	4	4	4	3	3	3	4
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	3	3	3	4
218	4	4	4	4	4	2	3	3	4
219	4	4	4	4	4	3	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	2	3	2	3
222	4	4	4	4	4	3	3	3	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	4	4	4	4	4	3	3	3	4
225	4	4	4	4	4	3	3	4	4
226	4	4	4	4	4	3	3	3	4
227	4	4	4	4	4	3	3	3	4
228	4	4	4	4	4	3	3	3	1
229	4	4	4	4	4	3	3	3	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	4	4	4	4	3	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	3	3	3	4
234	4	4	3	4	4	3	3	2	4
235	4	4	4	4	4	4	4	3	4
236	4	4	4	4	4	3	3	3	4
237	4	4	3	4	4	2	3	3	4
238	4	4	4	4	4	3	3	2	4
239	4	4	4	4	4	3	3	3	4
240	4	4	4	4	4	4	3	3	4
241	4	4	4	4	4	3	3	4	4
242	4	4	4	4	4	4	3	3	4
243	4	4	3	4	4	3	3	3	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	4	4	4	4	4	3	3	3	4
246	4	4	4	4	4	4	4	3	4
247	4	4	4	4	4	4	4	3	4
248	4	4	4	4	4	3	4	4	4
249	4	4	4	4	4	3	4	3	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	3	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	3	3	3	4
254	4	4	4	4	4	3	3	3	4
255	3	3	3	4	3	3	3	3	4
256	4	4	4	4	4	3	3	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	4	3	3	3	4
259	4	4	4	4	4	3	3	3	4

260	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	4	4	4	4	2	3	2	4
262	4	4	4	4	4	3	3	3	4
263	4	4	4	4	4	3	3	3	4
264	4	4	4	4	4	2	3	3	4
265	4	4	4	4	4	3	3	3	4
266	4	4	4	4	4	3	3	3	4
267	4	4	4	4	4	3	3	3	4
268	4	4	4	4	4	3	3	3	4
269	4	4	4	4	4	4	3	3	4
270	4	4	4	4	4	3	3	3	3
271	4	4	4	4	4	3	3	3	4
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	4	4	4	4	4	3	3	3	4
274	4	4	4	4	4	3	3	3	4
275	3	3	3	4	3	3	3	2	4
276	4	4	4	4	4	3	3	3	4
277	4	4	4	4	4	3	3	3	4
278	3	4	4	4	4	3	3	3	4
279	4	4	3	4	4	3	3	3	4
280	4	4	4	4	4	3	3	3	4
281	4	4	4	4	4	3	3	3	4
282	4	4	4	4	4	3	3	3	4
283	4	4	4	4	4	3	3	3	4
284	4	4	4	4	4	3	3	2	3
285	4	4	4	4	4	3	3	3	4
286	4	4	4	4	4	4	4	3	4
287	4	4	4	4	4	3	3	3	3
288	4	4	4	4	4	2	3	3	4
289	4	4	4	3	4	4	3	4	4
290	4	4	4	4	4	3	3	3	4
291	4	4	4	4	4	2	3	3	3
292	4	4	4	4	4	3	3	3	4
293	4	4	4	4	4	3	4	4	4
294	3	4	4	4	4	2	3	2	4
295	4	4	4	4	4	3	4	3	4
296	3	3	3	4	4	2	3	3	3
297	4	4	4	4	4	2	3	4	4
298	4	4	4	4	4	3	3	3	4
299	4	4	4	4	4	3	3	3	4
300	4	4	4	4	4	3	3	3	4
301	4	4	4	4	3	4	4	3	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	4
303	4	4	4	4	4	3	3	3	4
304	4	4	4	4	4	4	3	3	4
305	4	4	4	4	4	3	3	3	4

306	4	4	4	4	4	4	3	3	4
307	4	4	4	4	4	3	3	3	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	4	4	4	4	3	2	3	3	4
310	4	4	4	4	4	2	3	3	4
311	4	4	4	4	4	2	3	3	4
312	4	4	4	4	4	2	3	3	4
313	3	3	3	4	3	3	3	2	4
314	4	4	4	4	4	4	4	4	4
315	4	4	4	4	4	2	3	3	4
316	4	4	4	4	4	2	3	3	4
317	4	4	4	4	4	3	3	3	4
318	4	4	4	4	4	2	3	2	4
319	3	3	3	4	3	2	3	2	2
320	3	3	3	4	3	3	1	2	2
321	3	3	3	4	3	2	3	3	4
322	4	3	3	4	3	2	3	3	4
323	4	4	4	4	4	3	4	3	4
324	3	3	3	4	3	2	3	2	4
325	2	2	2	4	2	2	3	2	4
326	3	3	3	4	3	2	3	3	4
327	4	4	4	4	4	3	3	3	4
328	4	4	4	4	4	3	3	3	4
329	4	4	4	4	4	3	3	3	4
330	4	4	4	4	4	3	3	3	4
331	3	3	3	4	3	2	3	2	3
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	3	3	4	3	3	2	3	2	3
334	4	4	3	4	4	2	3	2	4
335	4	4	4	4	4	2	3	3	4
336	4	4	4	4	4	4	4	3	4
337	4	3	3	4	3	2	3	2	4
338	4	4	4	4	4	3	3	4	4
339	4	4	3	4	4	3	3	3	4
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	3	3	2	4
342	4	4	4	4	4	3	3	3	4
343	3	3	3	4	3	2	3	3	4
344	3	4	3	4	4	2	3	3	4
345	4	4	4	4	4	3	3	3	4
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	4	4	4	4	3	3	3	4
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4
349	4	4	4	4	4	3	3	3	4
350	4	4	3	4	4	3	3	3	4
351	3	3	3	4	3	3	3	3	4

352	3	4	4	4	4	2	3	3	3
353	4	4	4	4	4	3	3	3	4
354	4	4	4	4	4	3	3	3	4
355	3	3	3	4	3	2	3	2	3
356	4	4	4	4	4	3	3	3	4
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	4	4	4	4	4	4	4	3	4
359	4	3	3	4	3	3	3	3	4
360	4	4	4	4	4	3	3	3	4
361	4	4	4	4	4	4	3	4	4
362	4	4	4	4	4	3	3	3	4
363	4	4	4	4	4	2	3	3	4
364	3	3	3	4	3	2	3	3	4
365	4	4	4	4	4	4	4	4	4
366	4	4	4	4	4	3	4	3	4
367	4	4	4	4	4	3	3	3	4
368	4	4	4	4	4	3	3	3	4
369	4	4	4	4	4	3	3	3	4
370	4	4	4	4	4	3	3	3	4
371	4	4	4	4	4	3	3	3	4
372	4	4	4	4	4	3	3	3	4
373	2	2	2	3	2	2	3	3	3
374	4	4	4	4	4	3	3	3	4
375	4	4	4	4	4	3	3	3	4
376	4	4	4	4	4	3	3	3	4
377	4	4	4	4	4	3	4	3	4
378	4	4	4	4	4	3	3	3	4
379	4	4	4	4	4	3	3	3	4
380	4	2	2	4	2	2	3	3	3
381	3	3	3	4	3	2	3	3	4
382	4	4	4	4	4	3	3	3	4
383	4	4	4	4	4	3	3	3	4
384	3	3	3	4	3	3	3	3	4
385	3	3	3	4	3	2	3	3	4
386	4	4	4	4	4	3	3	3	4
387	4	4	4	4	4	3	3	3	4
388	4	4	4	4	4	4	4	3	4
389	4	4	4	4	4	3	3	3	4
390	4	4	4	4	4	2	3	3	4
391	4	4	4	4	4	3	3	3	4
392	4	4	4	4	4	3	3	4	4
393	3	3	3	4	4	3	3	3	4
394	4	4	4	4	4	2	3	3	4
395	4	4	4	4	4	3	3	3	4
396	4	4	4	4	4	3	3	3	4
397	4	4	3	4	3	2	3	3	4

444	4	4	4	4	4	3	3	3	4
445	4	4	4	4	4	4	4	3	4
446	2	3	3	4	4	2	3	3	4
447	3	3	3	4	3	2	3	3	4
448	4	4	4	4	4	2	3	2	4
449	4	4	4	4	4	4	3	3	4
450	4	4	4	4	4	3	3	4	3
451	1	4	4	4	4	4	4	4	4
452	3	4	2	4	4	2	3	2	4
453	4	4	4	4	4	2	3	2	4
454	3	2	2	4	3	2	3	3	4
455	3	3	3	4	3	2	3	3	4
456	4	4	4	4	4	4	4	3	4
457	3	3	3	4	3	2	3	2	3
458	3	3	3	3	3	2	3	2	3
459	4	4	3	4	4	2	3	4	4
460	4	4	4	4	4	3	3	3	3
461	4	4	4	4	4	3	3	3	4
462	4	4	4	4	4	3	3	3	4
463	4	4	4	4	4	3	3	3	4
464	4	4	4	4	4	3	3	3	4
465	3	4	3	4	4	2	3	3	4
466	4	4	4	4	4	4	4	4	4
467	4	4	4	4	4	2	3	3	4
468	3	3	3	4	3	2	3	2	4
469	4	4	4	4	4	3	3	3	4
470	4	4	4	4	4	3	4	3	4
471	4	4	4	4	4	3	3	3	4
472	4	4	4	4	4	3	3	3	4
473	3	4	3	4	4	2	3	3	4
474	4	4	4	3	4	2	3	3	4
475	3	3	3	4	3	2	3	2	3
476	4	4	4	4	4	2	3	3	3
477	4	4	4	4	3	2	3	2	3
478	4	4	4	4	4	3	3	3	4
479	4	4	4	4	4	3	3	3	4
480	4	4	4	4	4	2	3	3	3
481	4	4	4	4	4	3	3	3	4
482	3	3	3	4	3	2	3	3	4
483	4	4	4	4	4	4	4	4	4
484	4	4	4	4	4	3	3	3	4
485	4	4	4	4	4	3	3	3	4
486	3	3	3	4	3	2	3	2	3
487	3	3	3	4	3	2	3	2	4
488	4	4	4	4	4	3	3	3	4

534	4	4	4	4	4	3	3	3	4
535	4	4	4	4	4	3	3	3	4
536	4	4	4	4	4	3	3	3	4
537	4	4	4	4	4	3	3	3	4
538	4	4	4	4	4	4	4	3	4
539	4	4	4	4	4	4	4	4	4
540	4	4	4	4	4	4	4	4	4
541	2	4	4	4	4	3	3	3	3
542	4	4	4	4	4	3	4	3	3
543	4	4	4	4	4	2	3	3	4
544	4	4	4	4	4	3	3	3	4
545	4	4	4	4	4	3	3	3	4
546	4	4	4	4	4	3	3	3	4
547	4	4	4	4	4	3	3	3	4
548	4	4	4	4	4	3	3	3	4
549	3	3	3	4	3	3	3	3	4
550	4	4	4	4	4	3	3	3	3
551	4	3	4	4	4	3	3	2	4
552	4	4	4	4	4	4	3	3	4
553	4	4	4	4	4	3	3	3	4
554	3	2	2	4	1	2	3	2	3
555	4	4	3	4	4	3	3	3	4
556	3	3	3	4	3	2	3	2	4
557	3	3	3	4	3	4	3	3	4
558	4	4	4	4	4	4	4	4	4
559	4	4	4	4	4	3	3	2	4
560	3	3	3	4	3	2	3	3	4
561	4	4	4	4	4	3	3	3	3
562	4	4	4	4	4	4	4	4	4
563	4	4	4	4	4	4	3	3	4
564	4	4	4	4	4	3	3	3	4
565	4	4	4	4	4	3	3	4	4
566	3	4	4	4	3	3	3	4	4
567	4	4	4	4	4	2	3	2	4
568	4	4	4	4	4	3	3	2	4
569	4	4	4	4	4	4	3	3	4
570	4	4	4	4	4	4	4	4	4
571	4	4	4	4	4	3	3	3	4
572	4	4	4	4	4	2	3	2	3
573	4	4	4	4	4	4	3	3	4
574	4	4	4	4	4	3	3	3	4
575	4	4	4	4	4	3	3	3	4

576	4	4	4	4	4	2	3	4	3
577	4	4	3	4	4	3	3	3	4
578	3	3	3	4	3	2	3	2	3
579	4	4	4	4	4	2	3	3	4
580	4	4	4	4	4	3	3	3	4
581	4	4	4	4	4	3	3	3	4
582	4	4	4	4	4	2	3	3	4
583	4	4	4	4	4	3	3	3	4
584	4	4	4	4	4	3	3	3	4
585	2	4	4	4	4	3	3	3	4
586	4	4	4	4	4	3	4	3	4
587	2	2	3	4	2	2	2	2	2
588	4	4	4	3	4	2	3	2	4
589	4	3	3	4	3	4	4	3	3
590	4	4	4	4	4	3	3	3	4
591	4	4	4	4	4	3	3	3	4
592	4	4	4	4	4	3	3	3	4
593	4	4	4	4	4	3	3	3	4
594	4	4	4	4	4	3	3	3	3
595	3	3	3	4	3	2	3	2	4
596	4	4	4	4	4	3	3	3	4
597	4	4	4	4	4	4	4	3	4
598	4	4	4	4	4	2	3	3	4
599	3	3	3	4	3	2	3	3	4
600	4	4	4	4	4	3	3	4	4
601	4	4	4	4	4	3	3	3	4
602	4	4	4	4	4	3	3	3	4
603	2	3	2	4	2	3	3	2	3
604	4	3	4	4	4	2	3	2	4
605	4	4	4	4	4	2	3	2	4
606	3	3	3	4	4	2	3	3	3
607	4	4	4	4	4	3	3	3	4
608	4	4	4	4	4	3	3	3	4
609	4	4	4	4	4	3	3	4	4
610	4	4	4	4	4	3	3	3	4

611	4	4	4	4	4	3	3	3	4
612	4	4	4	4	4	3	3	4	4
613	3	3	3	4	3	2	3	2	3
614	4	4	4	4	4	3	3	3	4
615	4	4	4	4	4	3	4	4	4
616	4	4	4	4	4	3	3	3	4
617	3	3	3	4	3	3	3	3	4
618	4	4	4	4	4	3	3	3	4
619	4	4	4	4	4	2	4	4	4
620	4	4	4	4	4	4	4	4	4
621	4	4	4	4	4	4	4	2	4
622	4	4	4	4	4	2	3	3	4
623	3	3	3	3	3	2	3	2	3
624	4	4	4	4	4	3	3	4	4
625	1	3	2	4	2	2	3	2	3
626	4	4	4	4	4	3	3	3	4
627	4	4	4	4	4	4	3	3	4
628	3	3	4	4	3	2	3	3	4
629	4	4	4	4	4	3	3	3	4
630	3	3	3	4	3	2	3	3	4
Jumlah Nilai per Parameter (JP)	2391	2402	2384	2500	2413	1851	2008	1906	2440
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	3,795	3,813	3,784	3,968	3,830	2,938	3,187	3,025	3,873
Nilai Indeks per Parameter	0,421693	0,423633	0,420459	0,440917	0,425573	0,326455	0,354145	0,336155	0,430335
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	89,48								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	SANGAT BAIK								

KESIMPULAN

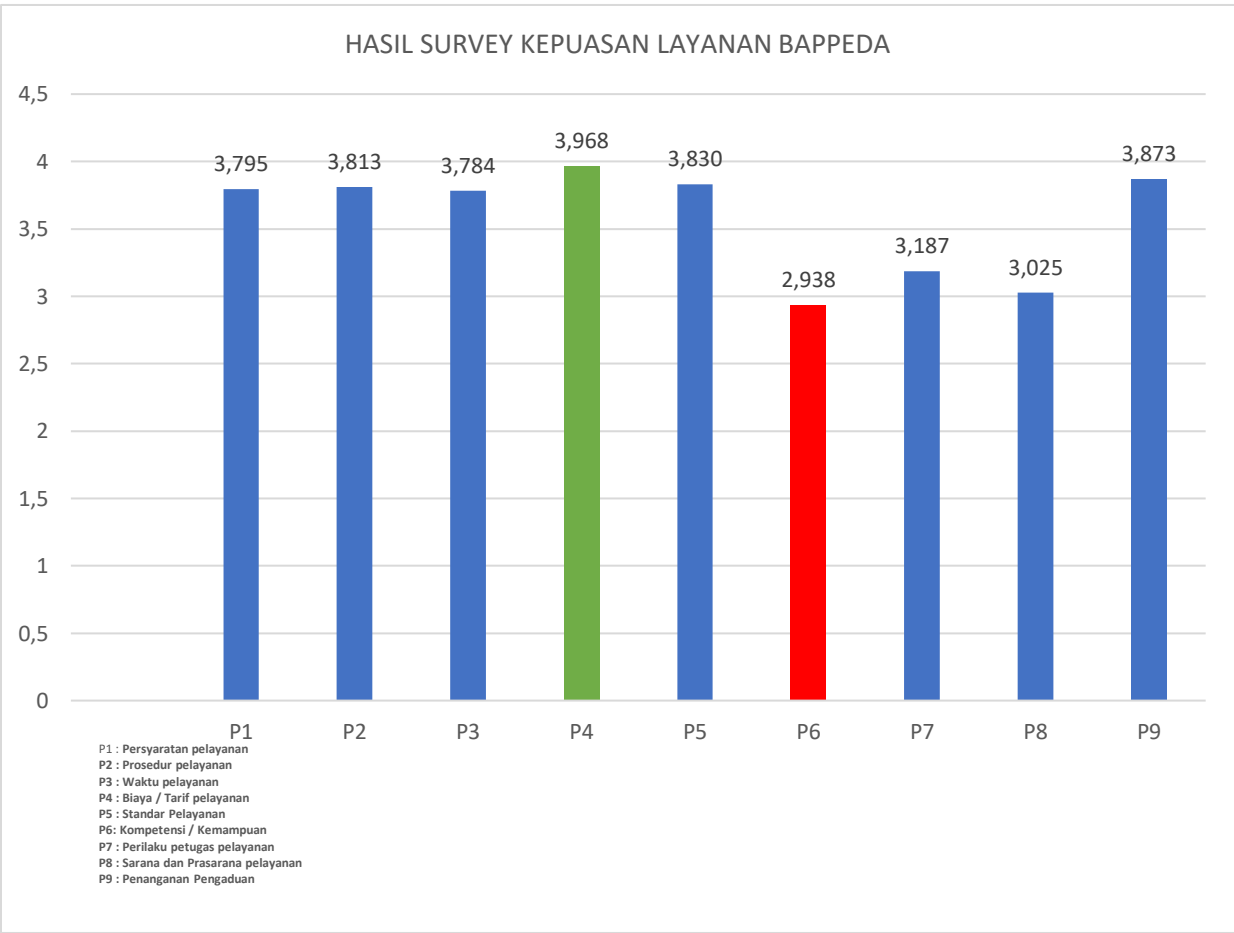
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode tahun 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut :

Pelaksanaan pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengukuran melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Bappeda Kota Bogor, Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan dari tahun 2022 hingga 2023. Dari uraian pada sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1. Berdasarkan analisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan Bappeda Kota Bogor tahun 2023 sebesar 89,48, yang artinya mutu pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor termasuk kategori “A” atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor adalah “SANGAT BAIK”;

SANGAT BAIK

- 2. Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan, yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah unsur pelayanan nomor 4 (empat) kewajiban biaya/tarif pelayanan (gratis), sedangkan Unsur kepuasan terendah adalah unsur pelayanan nomor 6 Kompetensi dan Kemampuan SDM Bappeda dalam memberikan pelayanan.



- Jumlah responden dari SKM Bappeda Kota Bogor adalah 630 orang, dimana responden yang mengisi survey dikategorikan menjadi 2 jenis Pekerjaan PNS/ASN dan Lainnya;
- Saran Dari hasil Survey berikut yang perlu dipertimbangkan untuk ditindaklanjuti :

Terkait Sarana Prasarana	Terkait Kemampuan SDM	Lain-Lain
Perlunya adanya ruang khusus konsultasi dan perluasan ruang rapat	Memberikan jabatan sesuaikan dengan kompetensi SDM, prestasi yang di milikinya dan jangan sampai Overlap pangkat yang di miliki pemegang jabatan	Perlu adanya sosialisasi tentang apa saja pelayanan yang ada di Bappeda
Agar ditingkatkan lagi pelayanan dan sarana serta prasarana ditingkatkan lagi	Tetap ramah dan santun dalam melayani SKPD yang melakukan konsultasi ke Bappeda Kota Bogor dan dibuka layanan komunikasi seluas-luasnya	Ditingkatkan terus pelayanan dan waktu untuk Bimtek
Lebih meningkatkan kembali sarana dan prasarana pelayanan	Selalu tingkatkan Inovasi dalam pelayanan	Agar memberikan informasi terkait dengan dokumen perencanaan dan pelaporan harap lebih ditingkatkan dengan format yang detail
Taman dan lingkungan sekitar kantor lebih diperbaiki supaya Green Building dan sejuk	Agar ASN yang menangani pelayanan lebih kompeten lagi	Mendukung dan proaktif dalam pendampingan Dokumen Perencanaan khususnya skala kota
	Lebih menjunjung tinggi kompetensi kepribadian, kompetensi profesionalitas dan kompetensi sosial	Perlu adanya percepatan dalam hal pelayanan informasi dan agar Dokumen Perencanaan di upload pada Website Bappeda Kota Bogor
		Banyak kajian yg sudah di buat agar di implementasikan dan di support anggaran dalam pelaksanaanya, jadi tidak sebatas dokumen yg dalam pelaksanaannya hanya menggugurkan tugas dan fungsi Bapeda itu sendiri. Semangat dan maju terus Bappeda

Untuk memastikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang baik dan terpelihara, berikut rekomendasi yang perlu dipertimbangkan untuk menentukan tindak lanjut hasil survei adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya peningkatan Kompetensi pada Pegawai Bappeda Kota Bogor;
2. Mempertahankan pemeliharaan sarana dan prasarana serta perlu adanya ruang khusus konsultasi dan perluasan ruang rapat Bappeda;
3. Sosialisasi pelayanan yang terdapat pada Bappeda Kota Bogor;
4. Kemudahan akses Dokumen-dokumen hasil perencanaan dan Kajian.

Bogor, 26 Oktober 2023

Kepala,



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

Pembina Tingkat I

NIP.19770706 200604 1 018