



LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KOTA BOGOR
TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Daerah Kota Bogor Tahun 2020 ini telah selesai. Pemerintah Daerah Kota Bogor memiliki kewenangan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah Kota Bogor dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Perangkat Daerah/Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat ini merupakan salah satu instrumen untuk evaluasi dan menilai kinerja pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bogor dari perspektif penerima layanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat ini kami sampaikan agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Bogor, 2021

SEKRETARIS DAERAH,

Dr. Ir. Hj. SYARIFAH SOFIAH D., M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19641110 198909 2 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud, Tujuan dan Sasaran	2
1.3. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.4. Dasar Hukum	4
BAB II METODE SURVEI	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA	8
BAB IV PENUTUP	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	7
Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kota Bogor	8
Tabel 3 Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bogor	13

DAFTAR GAMBAR

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah per Bulan .	9
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD	10
Grafik Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah .	11
Grafik hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan.....	12
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Per Wilayah	12
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	14
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup.....	15
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPSTSP	16
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satpol PP.....	16
Grafik Hasil Survei Dinas Arsip dan Perpustakaan.....	17
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil	18
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disperumkim	19
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BAPPEDA	20
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BKPSDM	21
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BKAD	22
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bapenda.....	22
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.....	23
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan	24
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mendukung percepatan Reformasi Birokrasi, Pemerintah Daerah diharapkan mampu melaksanakan 8 (delapan) area perubahan yang telah ditetapkan. Delapan area perubahan tersebut antara lain:

1. Pola Pikir dan Budaya Kerja,
2. Perundang-undangan
3. Pentaaan Organisasi
4. Penguatan Tata Laksana
5. Manajemen SDM Aparatur
6. Pengawasan,
7. Akuntabilitas
8. Pelayanan Publik.

Sehubungan dengan Pelayanan Publik yang merupakan salah satu dari 8 area perubahan tersebut, dan telah diamanatkan dalam 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, bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah sampai saat ini masih banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik media cetak maupun media elektronik), melalui media internet, media sosial dan sebagainya sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi Penyelenggara Pelayanan.

Mengingat fungsi Pemerintah adalah penyelenggara pelayanan, maka sudah menjadi kewajiban bagi Pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayan yang diselenggarakan. Pada dasarnya, kepuasan masyarakat atas pelayanan publik merupakan persepsi masyarakat atas jasa/pelayanan publik yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, masyarakat dikatakan tidak puas apabila masyarakat

mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Sebaliknya, masyarakat dikatakan puas bila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Menyadari pentingnya hal tersebut, maka Pemerintah perlu mempunyai kebiasaan untuk mendengarkan suara masyarakat. Salah satu bentuk konkrit pemuasan masyarakat atas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Tujuan diadakannya survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat tersebut, dimaksudkan agar dapat:

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang dilaksanakan Pemerintah Daerah Kota Bogor secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya
2. Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan (quality service) dan jaminan kualitas (quality assurance) pelayanan publik
3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan

Adapun sasaran Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat atau pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM ini, diharapkan manfaat yang akan diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat atau pengguna layanan, nilai/skor hasil SKM dapat digunakan untuk mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan yang dicapai oleh unit pelayanan publik
2. Besaran hasil SKM menjadi salah satu acuan bagi penyelenggara pelayanan publik (unit pelayanan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan
3. Dengan tersedianya data hasil SKM secara periodik, dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan,

1.3 Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

BAB II

METODE SURVEI

Pelaksanaan survei ini mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. menyusun instrumen survei
2. menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. menentukan responden
4. melaksanakan survei
5. mengolah hasil survei
6. menyajikan dan melaporkan hasil

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. kuesioner elektronik (e-survei)

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari:

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

2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang 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 memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

Desain bentuk jawaban setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. baik, diberi nilai 3
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4

Pengolahan data dalam rangka memperoleh nilai, dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$\frac{1}{9} = 0.11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonesikan dengan nilai dasar = 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unsur Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 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 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

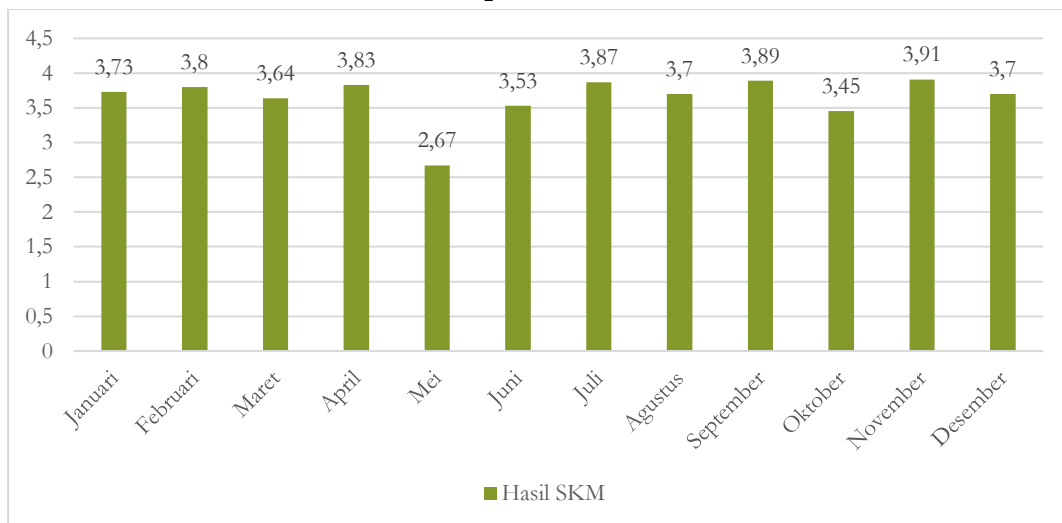
Pada Tahun 2020 Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Daerah Kota Bogor menghasilkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **83,41** atau **3,34** dengan Mutu Pelayanan "**BAIK**". Bila di Bandingkan dengan Tahun 2019 terdapat peningkatan **0,02** poin dari Indeks **3,32**. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat ini diperoleh dari rekapitulasi nilai survei kepuasan masyarakat pada 23 Perangkat Daerah yang melaksanakan survei kepuasan masyarakat

Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kota Bogor

No	Nama Perangkat Daerah/Unit Kerja	NRR SKM	MUTU PELAYANAN
1	Sekretariat Daerah	91,08	A
2	Sekretariat DPRD	86,30	B
3	Inspektorat Daerah	86,70	B
4	Dinas Pendidikan	72,71	C
5	Dinas Kesehatan	87,5	B
6	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	80,97	B
7	Dinas Lingkungan Hidup	79,71	B
8	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	84,35	B
9	Satuan polisi Pamong Praja	79,37	B
10	Dinas Arsip dan Perpustakaan	77,28	B
11	Dinas Tenaga Kerja		
12	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	81,14	B
13	Dinas Perumahan dan Permukiman	89,38	A
14	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	86,78	B
15	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	80,06	B
16	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	81,22	B
17	Badan Keuangan dan Aset Daerah	84,50	B
18	Badan Pendapatan Daerah	93,18	A
19	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	76,76	B
20	Kecamatan Bogor Selatan	80,88	B
21	Kecamatan Bogor Barat	87,94	B
22	Kecamatan Bogor Timur	80,88	
23	Kecamatan Tanah Sareal	83,42	B
Nilai SKM Pemerintah Daerah Kota Bogor		83,41	Baik

Sekretariat Daerah melaksanakan survei pada layanan pengadaan Barang Jasa, hasil yang diperoleh dari survei sebesar **91,08** atau dengan indeks **3,64** dengan mutu layanan “**Baik**”. Survei dilakukan terhadap sepuluh unsur penilaian yaitu keramahan (U1), Informasi yang diberikan (U2), Keteptan Waktu (U3), Kualitas Layanan (U4), Fasilitas Layanan (U5), Kesesuaian Layanan (U6), Metode Penyampaian Permasalahan (U7), Kecepatan Penanganan Permasalahan (U8), Kualitas Cara Penyelesaian Permasalahan (U9) dan Kesesuaian Penyelesaian Permasalahan (U10). Perkembangan hasil survei tiap bulannya dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

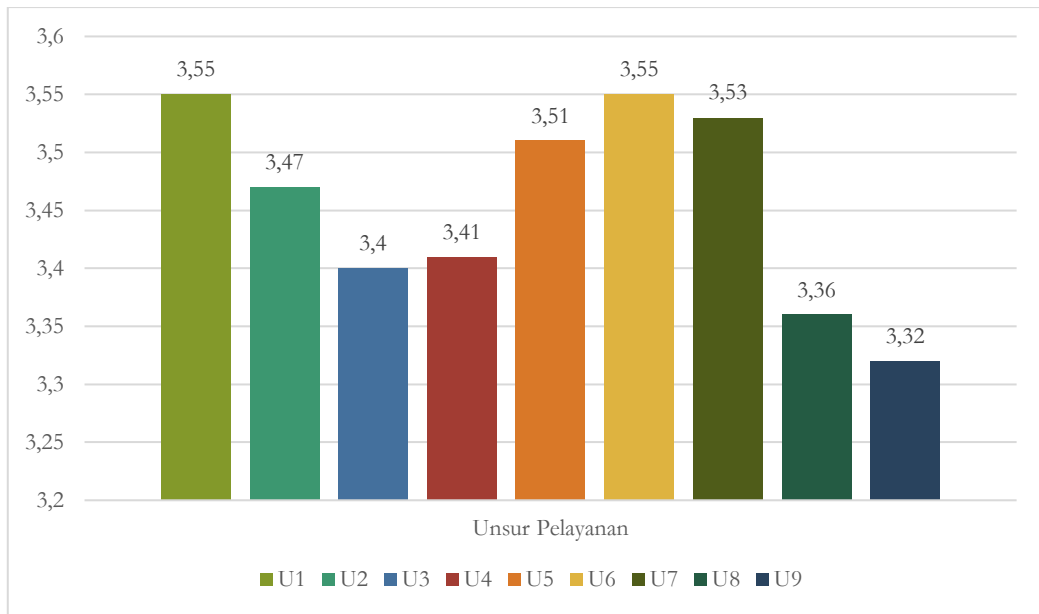
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat Daerah per Bulan



Sumber: Bagian PBJ pada Sekretariat Daerah Kota Bogor, 2020

Sekretariat DPRD telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD. Penilaian dilakukan terhadap 9 unsur yang terdiri dari (U1) Persyaratan, (U2) Prosedur, (U3) Waktu Pelayanan, (U4) Biaya/Tarif, (U5) Produk Layanan, (U6) Kompetensi pelaksana, (U7) Perilaku Pelaksana, (U8) Penanganan Pengaduan serta (U9) sarana prasarana. Hasil Penilaian dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD

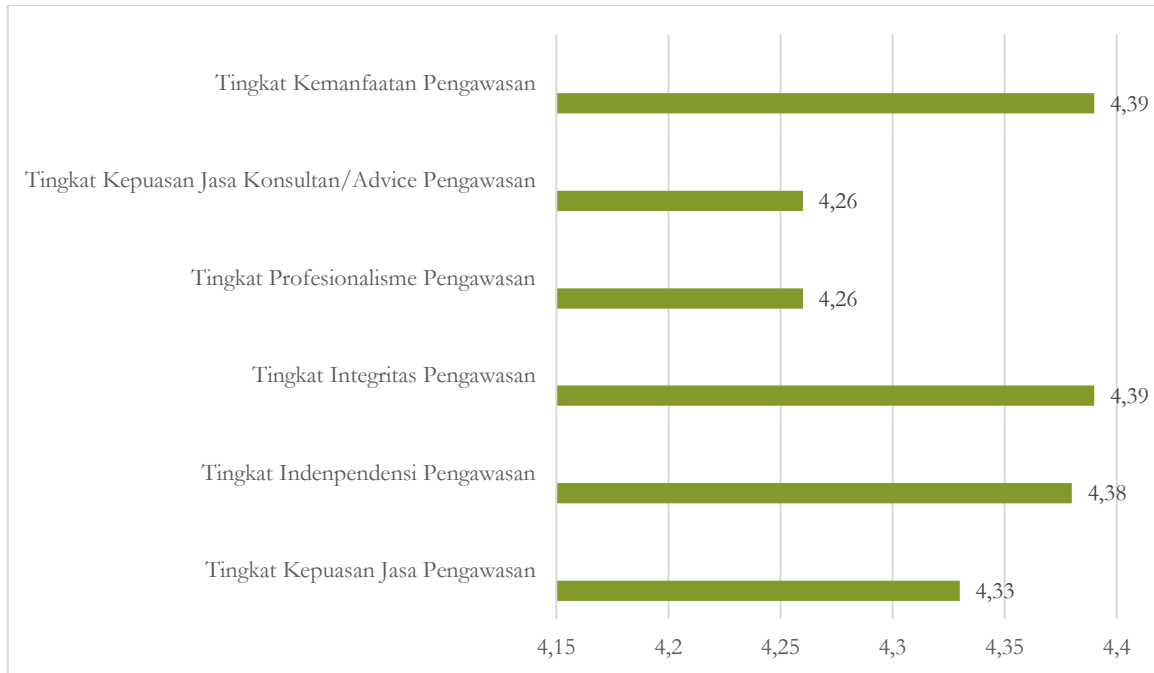


Sumber: Sekretariat DPRD, 2020

Dapat dilihat dari grafik diatas bahwa nilai indeks tertinggi dari hasil survei diatas adalah Persyaratan (U1) dan Kompetensi Pelaksana (U6) dengan indeks 3,55 poin, hal ini menunjukkan bahwa persyaratan dalam memberikan pelayanan mudah dan kompetensi pelaksana yang memberikan Pelayanan sesuai dengan yang diharapkan atau baik. Sedangkan nilai indeks yang terendah yaitu pada unsur sarana Prasarana (U9) sebesar 3.32 poin, hal ini menunjukkan perlu adanya peningkatan terhadap sarana prasarana pelayanan dalam mendukung pelayanan Sekretariat DPRD yang sudah baik. Total Mutu Pelayanan yang diperoleh yaitu sebesar **86,30** atau Mutu Layanan **“Baik”** dengan Indeks **3,45** Poin.

Inspektorat Daerah telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan nilai kepuasan sebesar 86,7 atau Mutu Pelayanan **“Baik”** yang merupakan hasil konversi dari Indeks Skala 5 yang di konversi menjadi Skala 4. Unsur pelayanan yang dinilai yaitu Tingkat Kepuasan Jasa Pengawasan, Tingkat Independensi Pengawasan, Tingkat Integritas Pengawasan, Tingkat Profesionalisme Pengawasan, Tingkat Kepuasan Jasa Konsultan/Advice Pengawasan serta Tingkat Kemanfaatan Pengawasan, hasil yang di peroleh dapat di lihat pada grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah

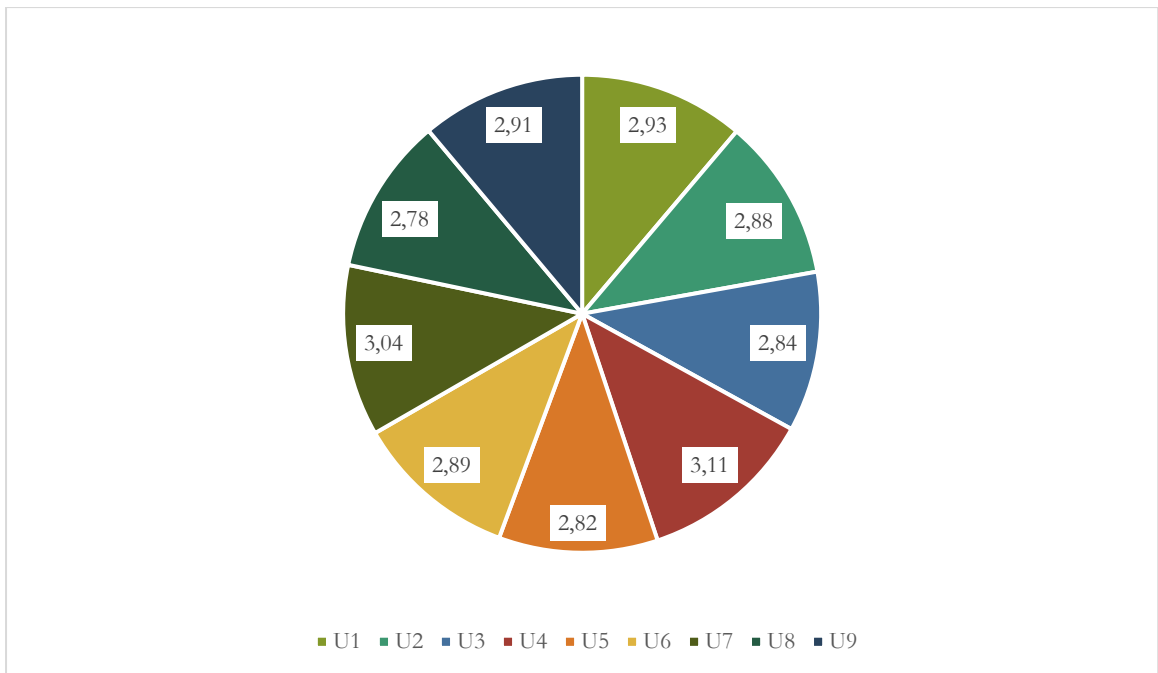


Sumber : Inspektorat Daerah, 2020

Dari hasil grafik diatas dapat dilihat bahwa skor tertinggi adalah Tingkat Integritas Pengawasan dan Tingkat Kemanfaatan Pengawasan dengan nilai indeks 4,39 poin sedangkan nilai yang terendah adalah tingkat profesionalisme pengawasan dan tingkat jasa konsultan/advice pengawasan dengan skor 4,26 poin, hal ini menunjukkan bahwa perlu ada peningkatan profesionalisme dalam pengawasn dan pemberian pembinaan kepada masyarakat dalam hal ini Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor oleh Inspektorat Daerah dengan mencari strategi-strageti agar Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor lebih baik.

Dinas Pendidikan telah melaksanakan survei terhadap 9 unsur yag terdiri dari (U1) Persyaratan, (U2) Prosedur, (U3) Waktu Pelayanan, (U4) Biaya/Tarif, (U5) Produk Layanan, (U6) Kompetensi pelaksana, (U7) Perilaku Pelaksana, (U8) Penanganan Pengaduan serta (U9) sarana prasarana. Hasil Penilaian dapar di lihat pada grafik dibawah ini.

Grafik hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan

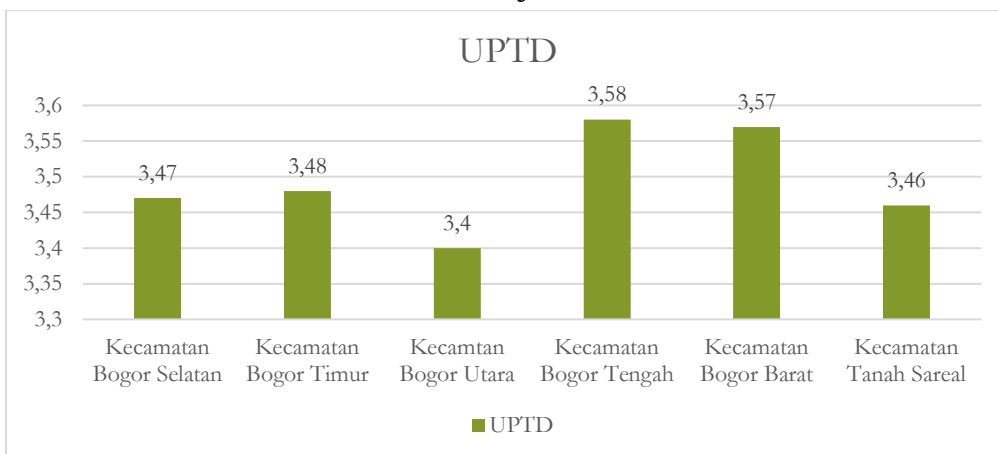


Sumber: Dinas Pendidikan, 2020

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa hasil survei dari dinas Pendidikan masih perlu dilakukan peningkatan-peningkatan di berbagai bidang. Total hasil survei yang dilakukan sebesar 72,71 poin.

Dinas Kesehatan telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat di tiap UPTD dibawah koordinasi Dinas Kesehatan. Nilai Rata-Rata yang diperoleh dari hasil survei sebesar **87,5 poin** atau indeks sebesar **3,50 poin** atau dengan Pelayanan Kategori **“Baik”**. Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan dapat dilihat pada grafik dibawah ini berdasarkan Wilayah Kecamatan.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Per Wilayah



Sumber: Dinas Kesehatan, 2020

Rincian hasil survei diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini

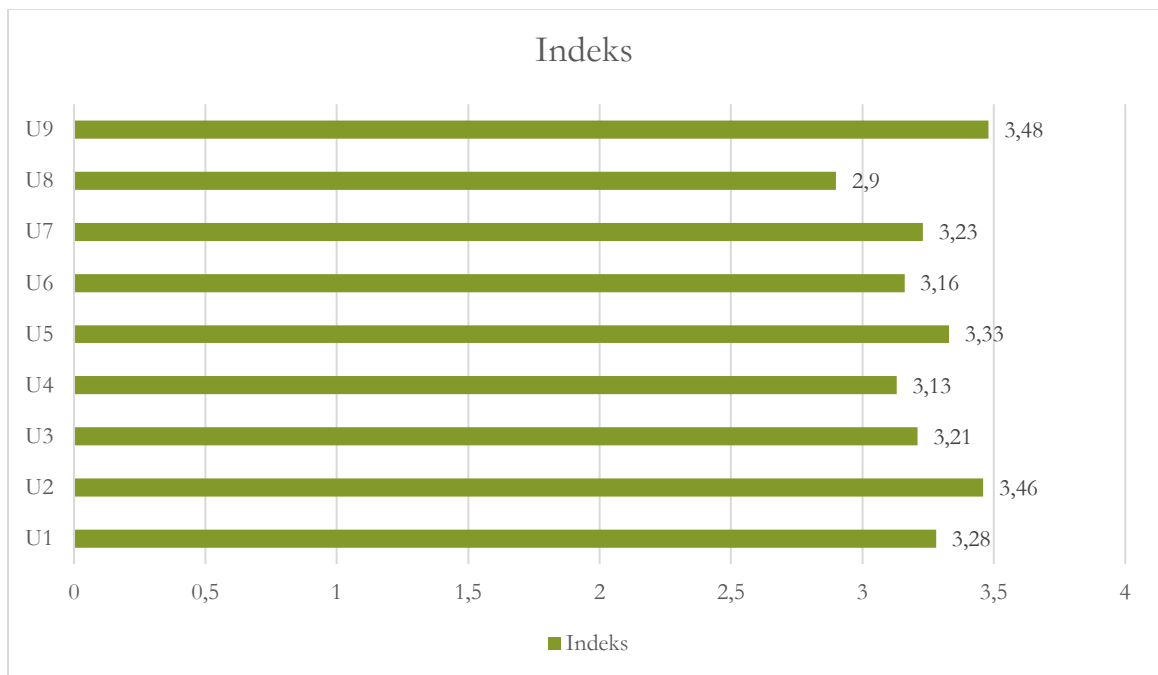
Tabel 3 Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bogor

KECAMATAN	NAMA UPTD	IKM	
BOGOR SELATAN	1	BOGOR SELATAN	3,45
	2	CIPAKU	3,35
	3	LAWANG GINTUNG	3,5
	4	BONDONGAN	3,69
	5	MULYAHARJA	3,35
BOGOR TIMUR	6	BOGOR TIMUR	3,6
	7	PULO ARMYN	3,35
BOGOR UTARA	8	TEGAL GUNDIL	3,35
	9	BOGOR UTARA	3,5
	10	WARUNG JAMBU	3,35
BOGOR TENGAH	11	BOGOR TENGAH	3,78
	12	SEMPUR	3,5
	13	GANG AUT	3,35
	14	BELONG	3,75
	15	MERDEKA	3,5
BOGOR BARAT	16	SEMPUR	3,7
	17	GANG KELOR	3,6
	18	PANCASAN	3,71
	19	PASIR MULYA	3,5
	20	SINDANG BARANG	3,35
TANAH SAREAL	21	TANAH SAREAL	3,35
	22	KEDUNG BADAQ	3,54
	23	PONDOK RUMPUT	3,35
	24	KAYU MANIS	3,5
	25	MEKARWANGI	3,35
	26	LABKESDA	3,68
IKM DINAS KESEHATAN		3,50	

Sumber data: Dinas Kesehatan Kota Bogor, 2020

Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian melaksanakan survei kepuasan masyarakat pada UPTD Rumah Potong Hewan yang merupakan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkup Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian. Hasil yang diperoleh dari pelaksanaan Survei yaitu sebesar **80,97** poin atau Indeks sebesar **3,24** poin dengan mutu pelayanan “**Baik**”. Survei dilakukan terhadap 9 Unsur penilaian yaitu (U1) Persyaratan, (U2) Prosedur, (U3) Waktu Pelayanan, (U4) Biaya/Tarif, (U5) Produk Layanan, (U6) Kompetensi pelaksana, (U7) Penanganan Pengaduan, (U8) sarana prasarana serta (9) Unsur Lainnya sebagaimana dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian



Sumber : Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, 2020

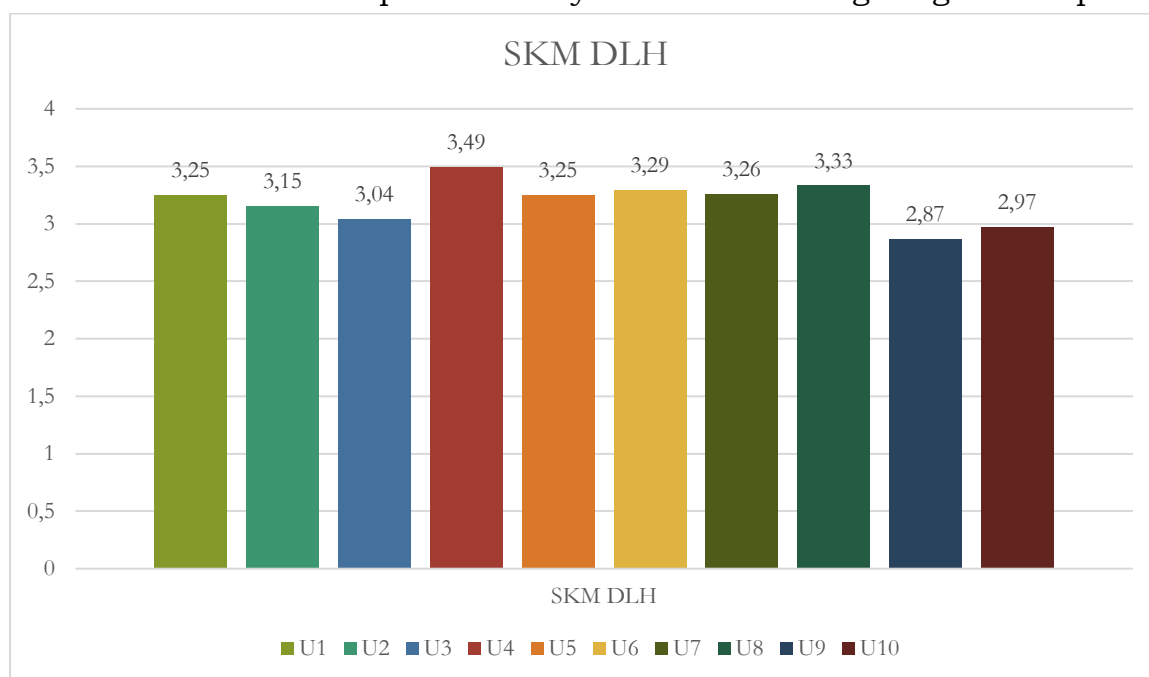
Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa unsur Sarana Prasarana (U8) memiliki indeks yang paling kecil yaitu sebesar 2,9 poin, hal ini menandakan perlu adanya peningkatan atau perbaikan Kembali terhadap sarana dan prasarana yang ada di UPTD Rumah Potong Hewan Terpadu seagai sarana pendukung dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat.

Dinas Lingkungan Hidup memperoleh nilai rata-rata dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebesar **79,71** poin atau Indeks sebesar **3,19** dengan mutu layanan “**Baik**”. Hasil ini diperoleh dari 4 layanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup yaitu:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	SPPL	3,21
2	Amdal	3,20
3	UKL UPL	3,23
4	Retribusi	3,12

Dari tabel diatas dapat dilihat grafik penilaian survei kepuasan masyarakat pada Dinas Lingkungan Hidup terhadap sepuluh unsur penilaian yaitu Persyaratan (U1), Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Penanganan Pengaduan (U8), Sarana (U9) dan Unsur Lainnya (U10) seperti dibawah ini.

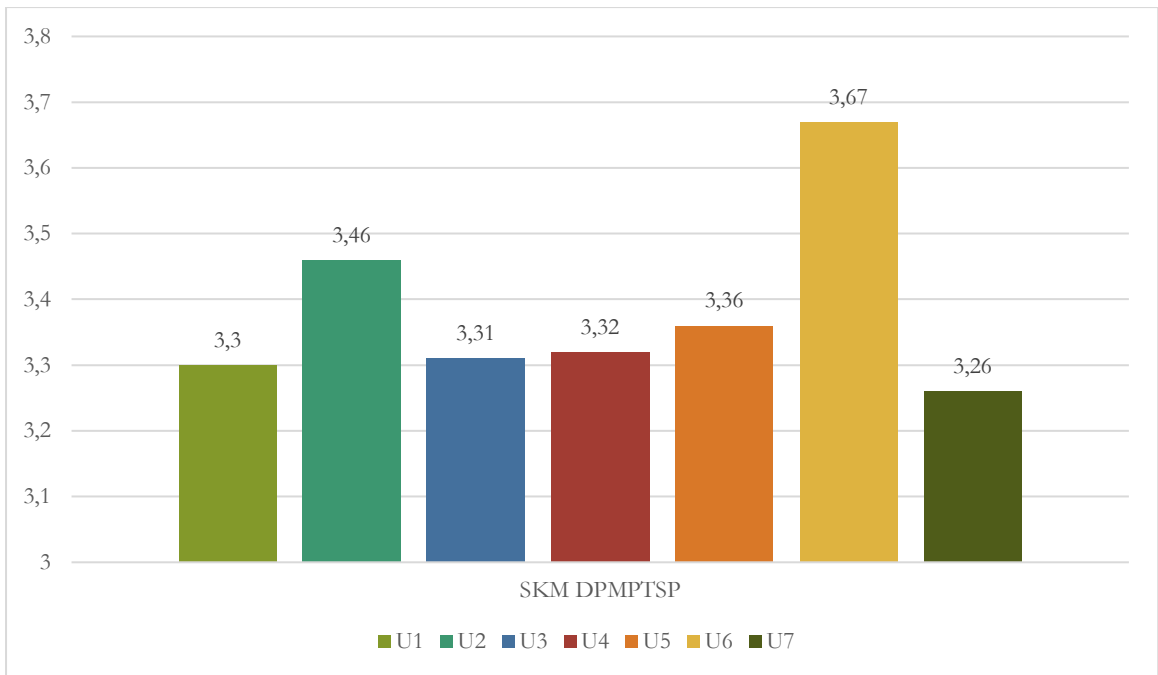
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup



Sumber: Dinas Lingkungan Hidup, 2020

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan baik yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun yang dilaksanakan di MPP Kota Bogor. Berikut hasil penilaian SKM yang dilakukan di Lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP

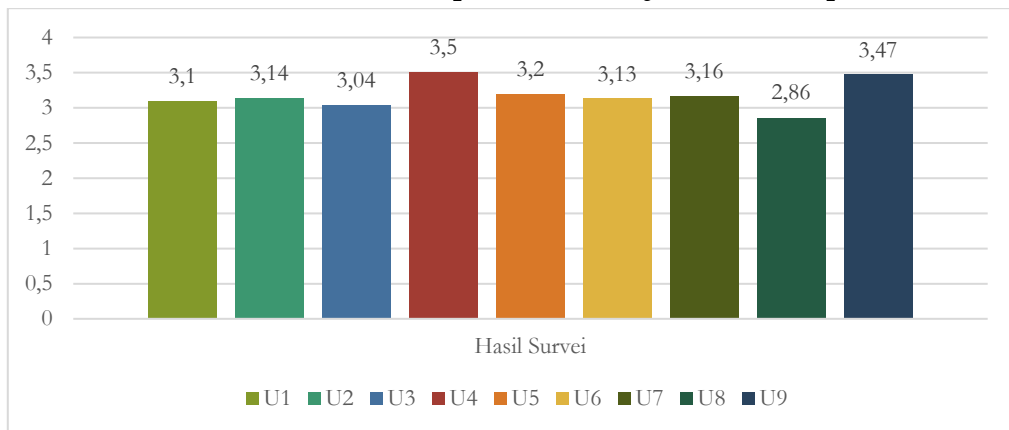


Sumber: DPMPTSP, 2020

Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa hasil penilaian SKM DPMPTSP dilakukan pada unsur Waktu Penyelesaian (U1), Unsur Biaya/Tarif (U2), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U3), Kompetensi Pelaksana (U4), Perilaku Pelaksana (U5), Penanganan Pengaduan (U6), serta Sarana (U7). Dari hasil penilaian unsur-unsur diatas dapat diketahui nilai SKM yang diperoleh DPMPTSP sebesar **84,35** poin atau indeks sebesar **3,37** atau dengan Mutu Pelayanan **“Baik”**.

Satuan Polisi Pamong Praja melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugasnya. Hasil yang diperoleh dari survei dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satpol PP

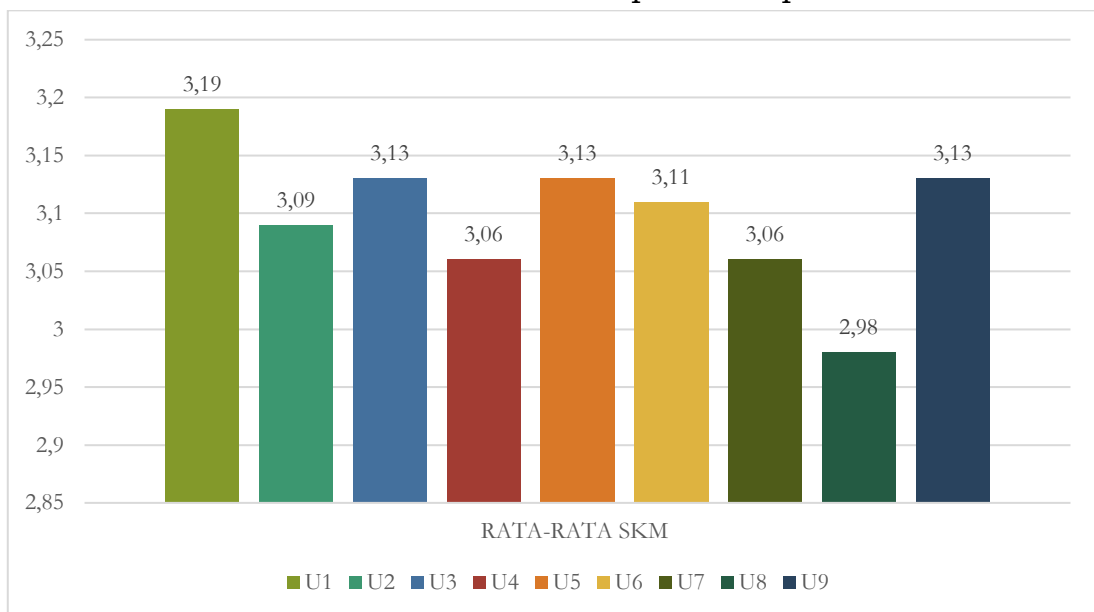


Sumber: Satpol PP, 2020

Dari sembilan unsur yang dinilai survei kepuasan masyarakatnya yaitu persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2), waktu penyelesaian (U3), biaya/tarif (U4), produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan pengaduan (U8) dan sarana (U9) diperoleh hasil survei sebesar **79,37** poin atau indeks sebesar **3,17** dengan mutu pelayanan “**Baik**”.

Dinas Arsip dan Perpustakaan melaksanakan survei kepuasan masyarakatnya pada dua layanan yang diberikan yaitu pelayanan kearsipan dan pelayanan perpustakaan. dari dua layanan tersebut diperoleh hasil rata-rata survei kepuasan masyarakatnya sebesar 77,28 point atau indeks sebesar 3,09 poin dengan mutu pelayanan “Baik”. Nilai rata-rata masing-masing unsur yang terdiri dari persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2), waktu penyelesaian (U3), biaya/tarif (U4), produk spesifikasi jenis pelayanan (U5), kompetensi pelaksana (U6), perilaku pelaksana (U7), penanganan pengaduan (U8) dan sarana (U9) dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Dinas Arsip dan Perpustakaan



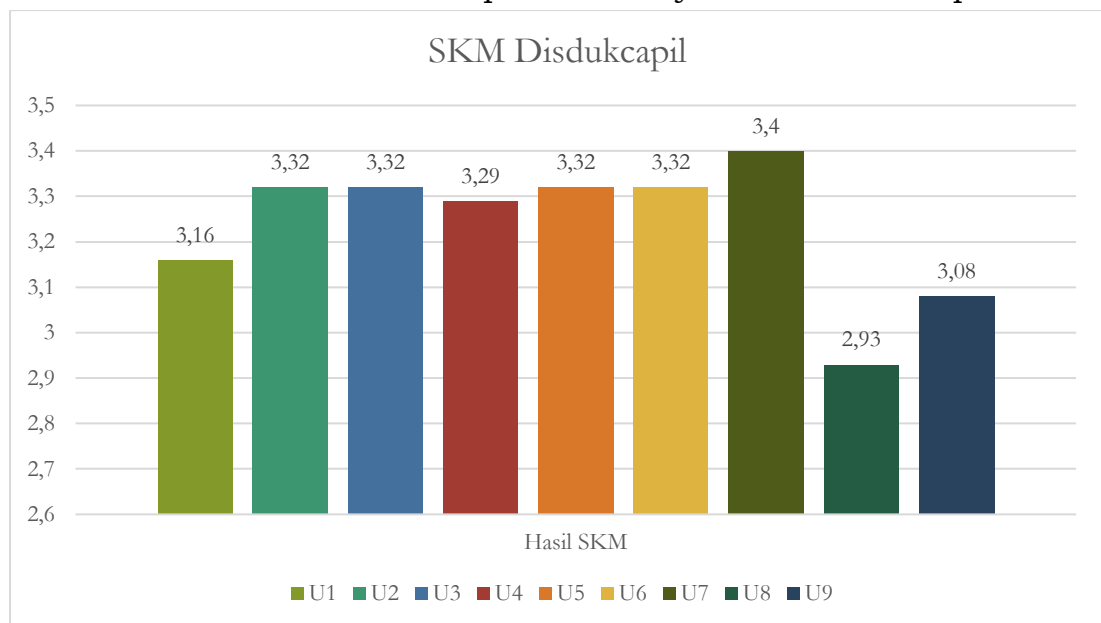
Sumber: Dinas Arsip dan Perpustakaan, 2020

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan yang memperoleh nilai tertinggi sebesar **3,19** yaitu pada unsur persyaratan artinya masyarakat puas dengan syarat mudah yang diberikan dan yang paling sedikit yaitu unsur penanganan pengaduan (U8) sebesar **2.98**, hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan pengaduan atau tindak lanjut dari pengaduan masyarakat masih belum maksimal dilaksanakan. Oleh karena itu, perlu ada langkah perbaikan

atau strategi dari Dinas Arsip dan Perpustakaan dalam rangka meningkatkan penanganan pengaduannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil survei yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperoleh nilai kepuasan sebesar **81,14** poin atau indeks sebesar **3,25** poin dengan Mutu Pelayanan “**Baik**”. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U1), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2), unsur waktu penyelesaian (U3), unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U4), unsur kompetensi pelaksana (U5), unsur perilaku pelaksana (U6), unsur penanganan pengaduan (U7), unsur sarana (U8) dan Unsur Lainnya (U9) dengan rincian seperti grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil

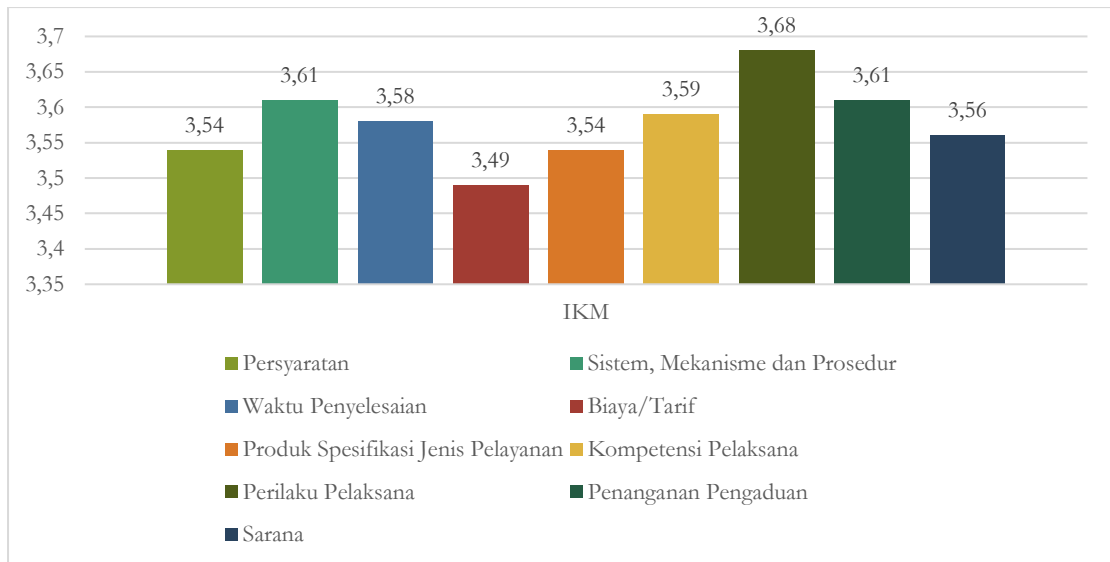


Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2020

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa nilai survei yang paling rendah yaitu pada unsur sarana (U8) sebesar 2,93 artinya perlu ada perbaikan sarana dan prasarana yang ada di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pemberian layanannya.

Dinas Perumahan dan Permukiman melaksanakan survei kepuasan masyarakat pada layanan PJU, Pelayanan Rumah Susun, Pelayanan UPTD Pemakaman, Pelayanan Perumahan dan Permukiman. Dari hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar **89,38** poin dengan Indeks **3,58** dengan mutu pelayanan “**Sangat Baik**”, hasil penilaian dari masing-masing unsur dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disperumkim



Sumber: Dinas Perumahan dan Permukiman, 2020

Nilai IKM dari masing-masing pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan dan Permukiman dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

No.	Pelayanan yang dinilai	Nilai IKM
1	Pelayanan PJU	92,5
2	Pelayanan Rumah Susun	85
3	Pelayanan Pemakaman	90,5
4	Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman	89,5
IKM		89.38

Sumber: Dinas Perumahan dan Permukiman, 2020

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan Anak memperoleh hasil Penilaian SKM Sebesar **86,78** dari Indeks **3,47**. Hasil ini dapat di lihat sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,8
2	Prosedur	3,8
3	Waktu Pelayanan	2,5
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk Layanan	2,5
6	Kompetisi Pelaksana	2,5
7	Perilaku Pelaksana	3,8
8	Penanganan Pengaduan	-
9	Sarana	3,8
IKM		3,47

Sumber: Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

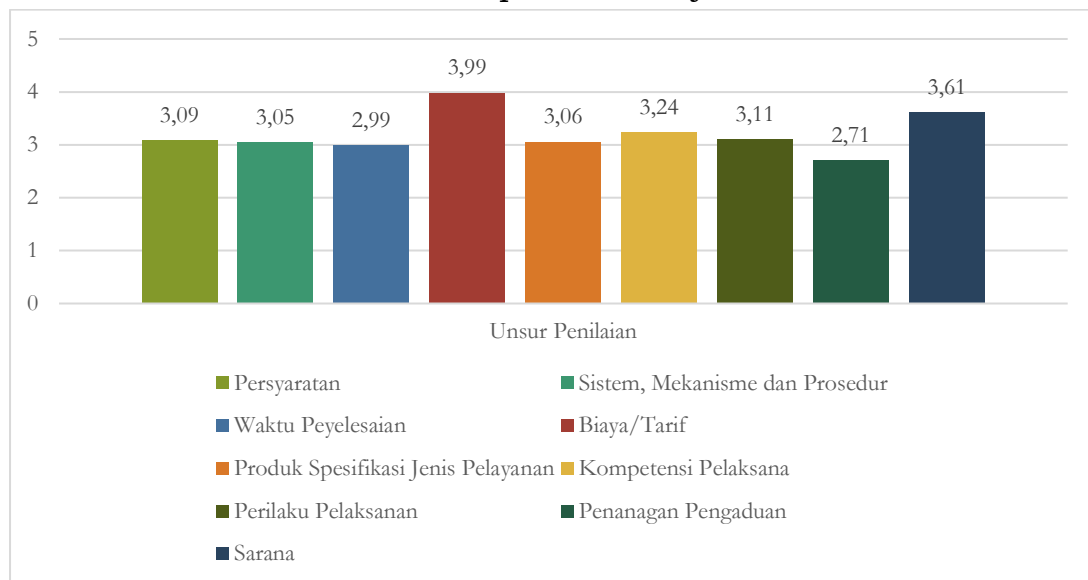
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah memperoleh nilai survei sebesar **80,06** dari indeks 3,20 atau Mutu Pelayanan “**Baik**”. Hasil ini diperoleh dari survei terhadap pelayanan yang diberikan di Badan Perencanaan Pembangunan Pembangunan Daerah. Hasil tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

No.	Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Forum Data	3,18
2	Renja	3,25
3	e-planning	3,26
4	Renstra	3,19
5	SIMTARU	3,17
6	DAK	3,22
7	Musrenbang	3,16
IKM		3,20

Sumber: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, 2020

Nilai rata-rata unsur yang dilai pada pelayanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BAPPEDA



Sumber: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, 2020

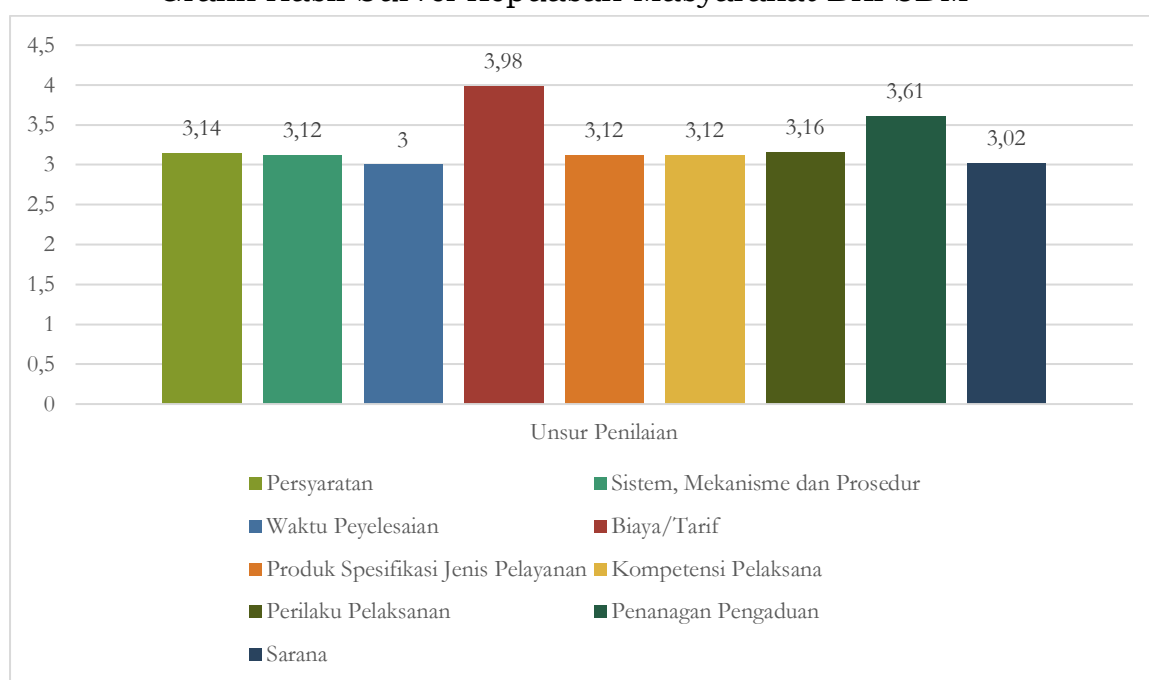
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melaksanakan survei pada pelayanan yang diberikan yaitu layanan Cuti online, Layanan SIPUJANGGA dan Layanan Pembuatan *ID Card* Pegawai. Hasil survei yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Aparatur memperoleh hasil sebesar **81,22** atau dengan indeks sebesar **3,25** dengan mutu pelayanan “**Baik**”. Hasil masing-masing layanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

No.	Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Layanan Cuti Online	3,26
2	Layanan SIPUJANGGA	3,25
3	Layanan Pembuatan ID Card	3,25
IKM		3,25

Sumber: BKPSDM, 2020

Hasil rata-rata dari masing-masing unsur yang dinilai dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

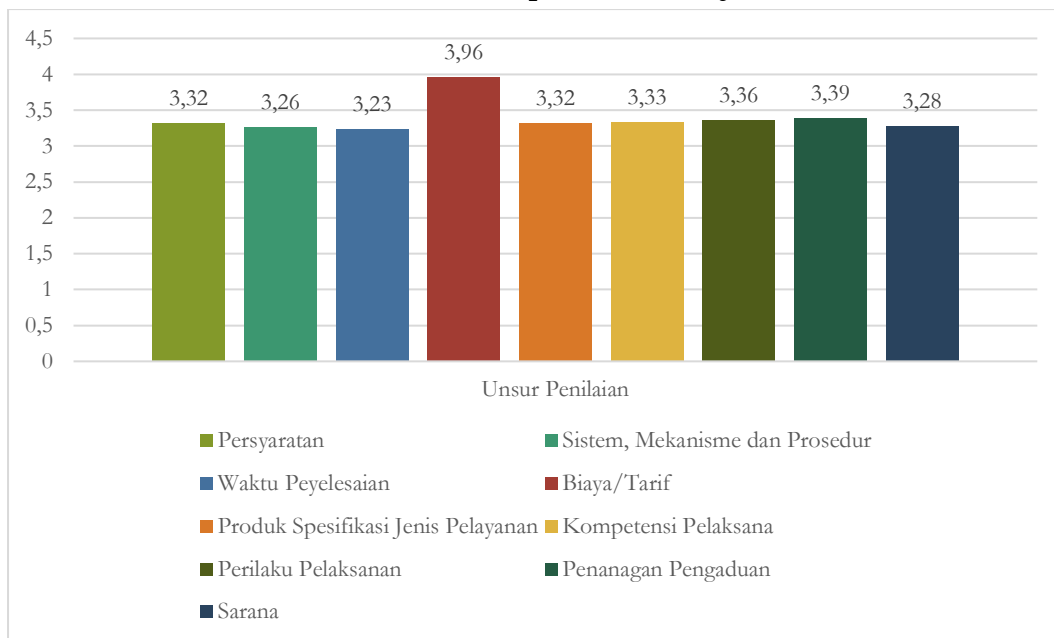
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BKPSDM



Sumber: BKPSDM, 2020

Badan Keuangan dan Aset Daerah melaksanakan survei terhadap pelayanan yang diberikan, dari survei yang dilaksanakan Badan Keuangan dan Aset Daerah memperoleh hasil sebesar **84,50** atau indeks **3,38** dengan Mutu Layanan “**Baik**”. Hasil masing-masing unsur yang dinilai dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

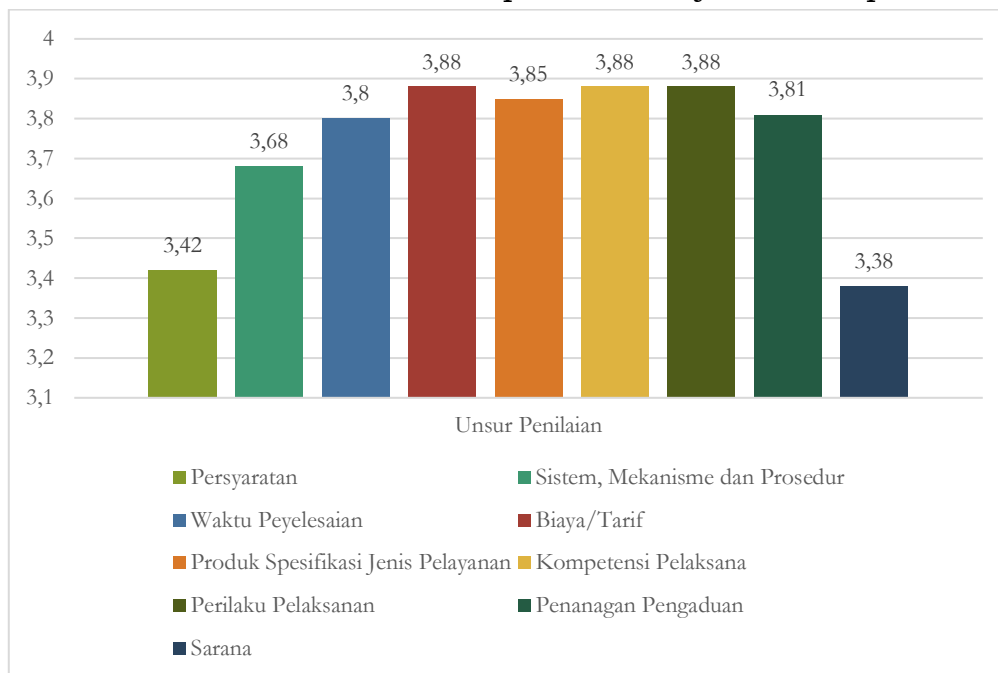
Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BKAD



Sumber: BKAD, 2020

Badan Pendapatan Daerah melaksanakan survei terhadap pelayanan perpajakan daerah yang menjadi tugas dan fungsinya. Hasil yang diperoleh dari survei dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Bapenda

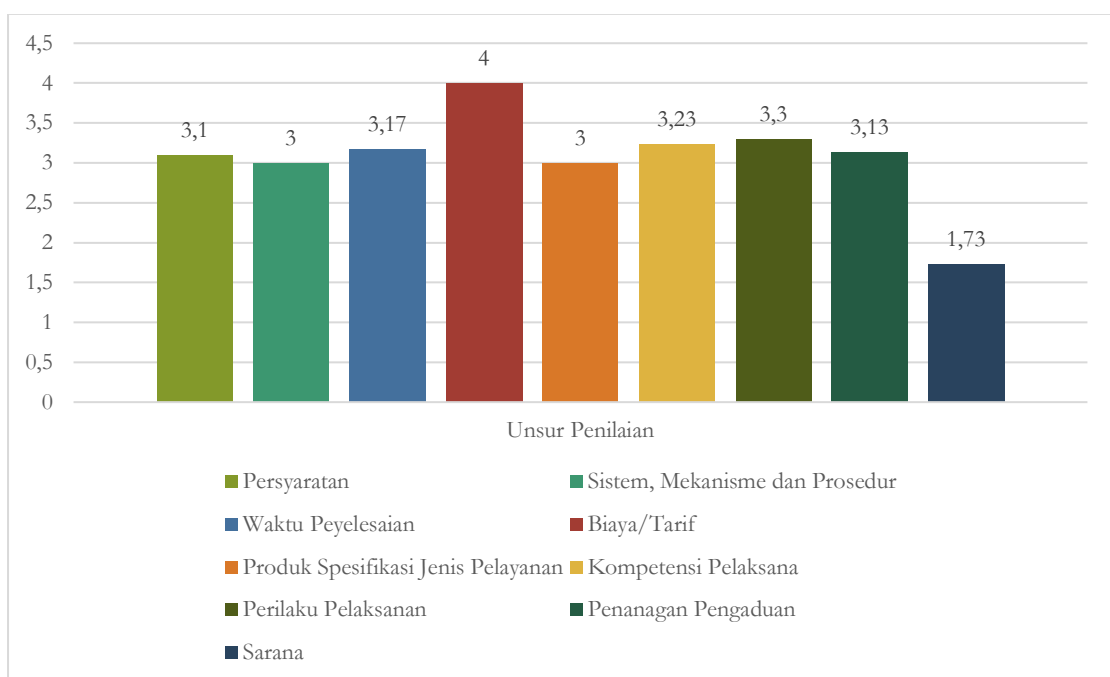


Sumber: Bapenda, 2020

Dari hasil masing-masing unsur yang dinilai maka rata-rata nilai yang peroleh sebesar **93,25** atau Indeks **3,73** dengan Mutu pelayanan “**Sangat Baik**”.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik melaksanakan survei terhadap layanan fasilitasi terhadap mahasiswa atau pelajar yang akan melaksanakan penelitian atau magang melalui pelayanan rekomendasi penelitian. Dari hasil survei tersebut diperoleh nilai sebesar **76,76** dari Indeks **3,04** atau mutu layanan “**Baik**”, hasil masing-masing unsur dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

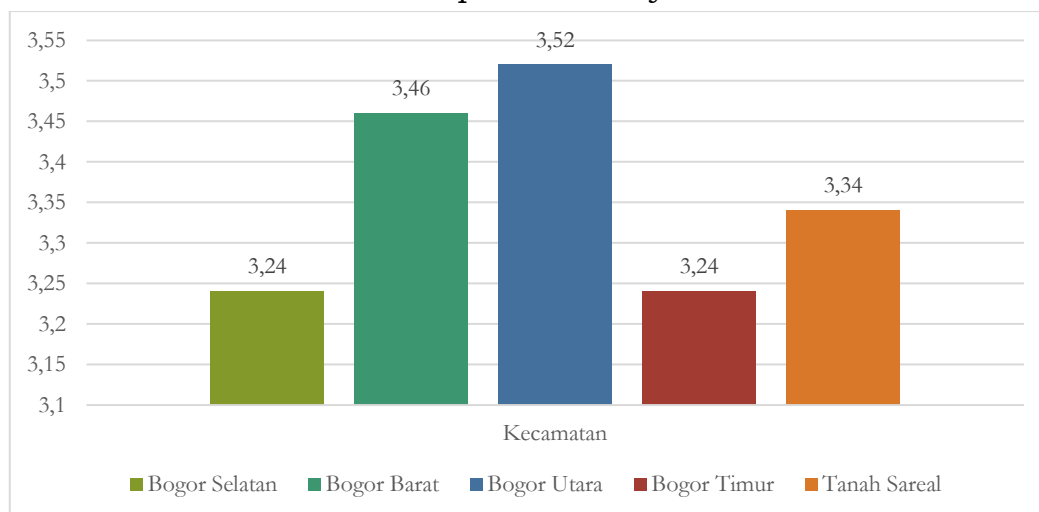


Sumber: Bakesbangpol, 2020

Dari data grafik diatas dapat dilihat bahwa unsur sarana memiliki nilai indeks paling rendah yaitu 1,73 hal ini menandakan bahwa kepuasan terhadap sarana dan prasarana Badan Kesatuan Bangsa dan politik dalam melaksanakan pelayanan masih kurang. Oleh karena itu, masih sangat perlu adanya perbaikan terhadap sarana prasarana pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik agar kepuasan terhadap pelayanan meningkat.

Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor melaksanakan pula survei terhadap layanan yang diberikan di Kecamatan. Dari 6 Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor, ada 5 yang melaksanakan survei. Masing-masing Kecamatan memperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan



Kecamatan Bogor Selatan memperoleh nilai sebesar **3,24** atau nilai sebesar **80,88**. Rincian hasil survei dapat di lihat sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,1
2	Prosedur	3,1
3	Waktu Pelayanan	3,1
4	Biaya/Tarif	3,1
5	Produk Layanan	3,3
6	Kompetisi Pelaksana	3,3
7	Perilaku Pelaksana	2,9
8	Penanganan Pengaduan	3,5
9	Sarana	3,45
10	Unsur Lainnya	3,5
IKM		3,24

Sumber: Kecamatan Bogor Selatan, 2020

Kecamatan Bogor Barat memperoleh nilai sebesar **86,39** dari Indeks **3,46** dengan rincian sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,39
2	Prosedur	3,4
3	Waktu Pelayanan	3,44
4	Biaya/Tarif	3,69
5	Produk Layanan	3,42
6	Kompetisi Pelaksana	3,43
7	Perilaku Pelaksana	3,54
8	Penanganan Pengaduan	3,38
9	Sarana	3,44
IKM		3,46

Sumber: Kecamatan Bogor Selatan, 2020

Kecamatan Bogor Utara memperoleh nilai sebesar **87,94** dari Indeks **3,52** dengan rincian sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,27
2	Prosedur	3,37
3	Waktu Pelayanan	3,59
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk Layanan	3,95
6	Kompetisi Pelaksana	3,76
7	Perilaku Pelaksana	3,28
8	Penanganan Pengaduan	3,12
9	Sarana	3,35
IKM		3,52

Sumber: Kecamatan Bogor Selatan, 2020

Kecamatan Bogor Timur memperoleh nilai sebesar **3,24** atau nilai sebesar **80,88**. Rincian hasil survei dapat di lihat sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,1
2	Prosedur	3,1
3	Waktu Pelayanan	3,1
4	Biaya/Tarif	3,1
5	Produk Layanan	3,3
6	Kompetisi Pelaksana	3,3
7	Perilaku Pelaksana	2,9
8	Penanganan Pengaduan	3,5
9	Sarana	3,45
10	Unsur Lainnya	3,5
IKM		3,24

Sumber: Kecamatan Bogor Selatan, 2020

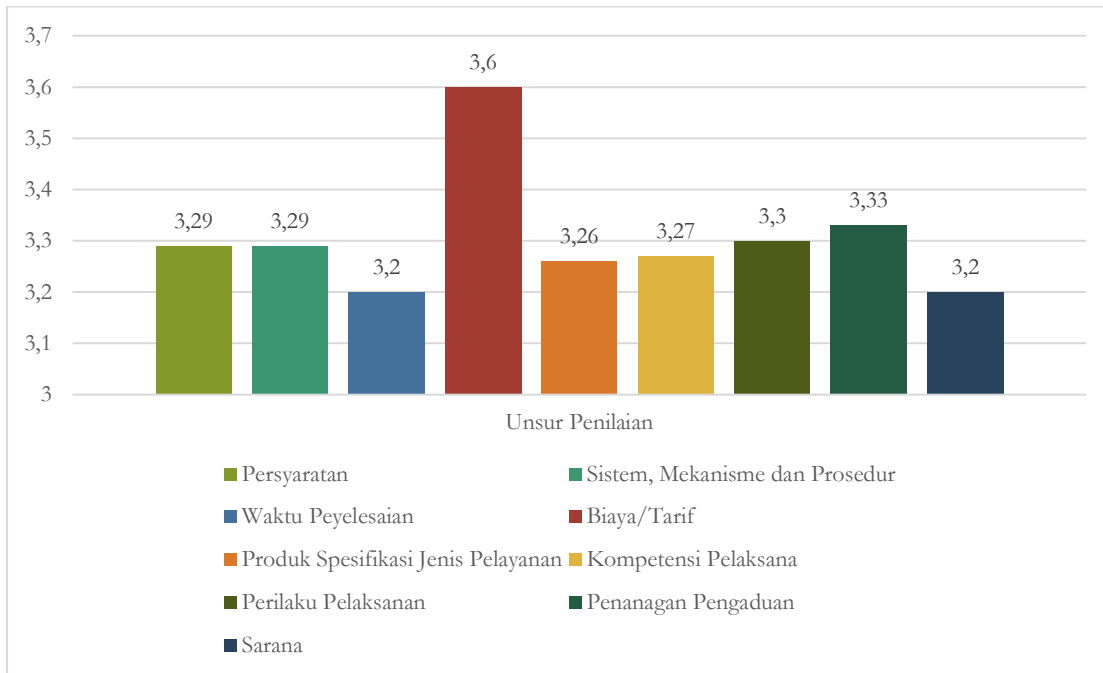
Kecamatan Tanah Sareal memperoleh nilai sebesar **83,42** dari Indeks **3,34** dengan rincian sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,7
2	Prosedur	3,45
3	Waktu Pelayanan	3
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk Layanan	3
6	Kompetisi Pelaksana	3
7	Perilaku Pelaksana	3
8	Penanganan Pengaduan	3,85
9	Sarana	3,06
IKM		3,34

Sumber: Kecamatan Bogor Selatan, 2020

Dari penjelasan diatas, dapat kita lihat perbandingan hasil penilaian pada sembilan unsur yang dinilai dalam survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor seperti grafik dibawah ini.

Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor



Pada grafik diatas dapat dilihat bahwa nilai tertinggi dari hasil survei adalah unsur biaya/tarif, artinya masyarakat merasa bahwa biaya/tarif yang ada telah sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan. Sedangkan nilai terendah adalah pada unsur Waktu Penyelesaian dan Sarana yaitu sebesar **3,2** poin, walaupun masih dalam range nilai "**Baik**" namun masih perlu adanya perbaikan waktu penyelesaian pelayanan serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan agar pelayanan di Kota Bogor dapat lebih baik.

BAB IV
PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 yang telah dilakukan pada pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara individual per aspek maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Bogor, masyarakat menyatakan pentingnya kualitas atau mutu pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Bogor. Untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, mayoritas responden menilai puas terhadap pelayanan publik pada Pemerintah Daerah Kota Bogor
2. Berdasarkan perhitungan skor SKM, diperoleh skor SKM sebesar **83,41**. Nilai tersebut berada pada rentang skala 76,61 - 88,30 sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat/pengguna layanan publik di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor merasa "**Puas**" atau menilai "**Baik**" (Mutu Pelayanan kategori "**B**") terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kota Bogor. Namun, masih perlu ada perbaikan pada unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan serta unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan yang menjadi pendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

SEKRETARIS DAERAH,

Dr. Ir. Hj. SYARIFAH SOFIAH D., M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19641110 198909 2 002