



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KOTA
BOGOR

2021



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KOTA
BOGOR

2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Daerah Kota Bogor Tahun 2021 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. Survei 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, 02 Maret 2022
SEKRETARIS DAERAH,

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

DAFTAR ISI

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
3.1	Sekretariat Daerah Kota Bogor	10
3.2	Sekretariat DPRD	12
3.3	Inspektorat Daerah	13
3.4	Dinas Kesehatan	14
3.5	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	15
3.6	Dinas Lingkungan Hidup	16
3.7	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	16
3.8	Dinas Arsip dan Perpustakaan	17
3.9	Dinas Tenaga Kerja	18
3.10	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor	18
3.11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	20
3.12	Dinas Perumahan dan Permukiman	21
3.13	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	21
3.14	Dinas Sosial Kota Bogor	22
3.15	Dinas Koperasi, dan Usaha Kecil dan Menengah	23
3.16	Dinas Komunikasi dan Informasi	24
3.17	Dinas Pemuda dan Olahraga	24
3.18	Dinas Perhubungan	25
3.19	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	26
3.20	Satuan Polisi Pamong Praja	27
3.21	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	28
3.22	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	28
3.23	Badan Keuangan dan Aset Daerah	29
3.24	Badan Pendapatan Daerah	30
3.25	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	31
3.26	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	31
3.27	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor	32
3.28	Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor	33
	A. Kecamatan Bogor Selatan	34
	B. Kecamatan Bogor Barat	34
	C. Kecamatan Bogor Utara	34
	D. Kecamatan Bogor Timur	35
	E. Kecamatan Bogor Tengah	35
	F. Kecamatan Tanah Sareal	35
BAB IV	PENUTUP	36

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. Survei Kepuasan Publik Di Lingkungan Sekretariat Kota Bogor	10
Tabel 4. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bogor	14
Tabel 5. IKM terhadap Layanan di Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup	16
Tabel 6. Rekapitulasi nilai indeks semua unsur pada setiap pelayanan di Lingkungan PUPR	19
Tabel 7. Pelayanan Di Lingkup Dinas Perumahan dan Permukiman	21
Tabel 8. Layanan di Lingkup BKPSDM	29
Tabel 9. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Selatan	34
Tabel 10. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Barat	34
Tabel 11. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Utara	34
Tabel 12. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Timur	35
Tabel 13. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Tengah	35
Tabel 14. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Tanah Sereal	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Hasil Penilaian Seluruh Unsur Dalam Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor Tahun 2021	9
Gambar 2. Grafik Rata-rata IKM Pelayanan Setiap Bagian di Lingkup Sekretariat Daerah Kota Bogor Tahun 2021	10
Gambar 3. IKM Setiap Unsur Dari 6 Survei di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Bogor	11
Gambar 4. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD	12
Gambar 5. Grafik Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah	13
Gambar 6. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan per wilayah	14
Gambar 7. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan & Pertanian	15
Gambar 8. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup	16
Gambar 9. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP	17
Gambar 10. Grafik Hasil Survei Dinas Arsip dan Perpustakaan	17
Gambar 11. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disnaker	18
Gambar 12. Grafik Hasil Survei Dinas Pekerja Umum dan Penata Kota Bogor	19
Gambar 13. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil	20
Gambar 14. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disperumkim	21
Gambar 15. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DP3A	22
Gambar 16. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial	23
Gambar 17. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DKUKM	23
Gambar 18. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Dan Informasi	24
Gambar 19. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dispora	24
Gambar 20. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Seluruh Pelayanan DISHUB	25
Gambar 21. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	26
Gambar 22. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satpol PP	27
Gambar 23. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BAPPEDA	28
Gambar 24. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BKPSDM	29
Gambar 25. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah	29
Gambar 26. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah	30
Gambar 27. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	31
Gambar 28. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah	32
Gambar 29. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Bogor	33
Gambar 30. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Seluruh Kecamatan Di Kota Bogor	33

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, dan
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 social, 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 pelayanan yang diselenggarakan. Pada dasarnya, kepuasan masyarakat atas pelayanan publik merupakan persepsi masyarakat atas jasa/pelayanan publik yang telah memenuhi harapannya.

Oleh 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 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Maksud, Tujuan, dan Sasaran

Tujuan diadakannya survei 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 Survei 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 publik.
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 Survei 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 survey.
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, dan proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan 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

3. Nilai Keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Bogor

Pada Tahun 2021 Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Daerah Kota Bogor dilakukan terhadap 33 Perangkat Daerah, bila dibandingkan dengan tahun 2020 terdapat penambahan 10 Perangkat Daerah yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil survei, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar yang diperoleh sebesar **82,60** atau **3,30** dengan Mutu Pelayanan **“BAIK”**. Namun, bila dibandingkan dengan Tahun 2020 terdapat penurunan **0,04** poin dari Indeks **3,34**.

Penurunan ini disebabkan karena adanya beberapa Perangkat Daerah yang hasil nilainya masih memperoleh kategori mutu nilai cukup yaitu Dinas Koperasi, dan Usaha Kecil Menengah, Dinas Pemuda dan Olah Raga, Dinas Perhubungan dan Kecamatan Bogor Tengah. Kemudian dari beberapa penilaian hasil survei yang dilakukan Perangkat Daerah masih ada yang belum memenuhi 9 unsur layanan sebagaimana pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah diatur dalam Peraturan Walikota Bogor Nomor 54 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor.

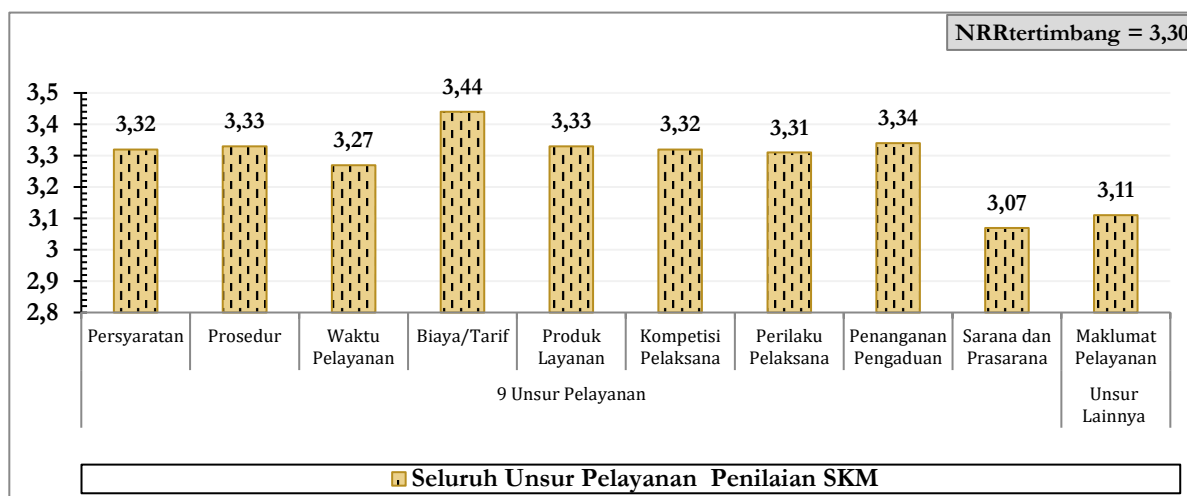
Nilai IKM keseluruhan Pemerintah Kota Bogor diperoleh dari hasil rekapitulasi seluruh penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh 33 Perangkat Daerah di wilayah Kota Bogor, seperti yang ditampilkan dalam tabel 2 tentang Rekapitulasi hasil Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor:

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Kepuasan Masyarakat pada Pemerintah Daerah Kota Bogor

No	Nama Perangkat Daerah/Unit Kerja	NRR SKM	Mutu Pelayanan
1	Sekretariat Daerah	85,08	B
2	Sekretariat DPRD	84,75	B
3	Inspektorat Daerah	89,00	A
4	Dinas Kesehatan	80,75	B
5	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian	84,50	B
6	Dinas Lingkungan Hidup	88,25	B
7	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	85,00	B
8	Dinas Arsip dan Perpustakaan	82,00	B
9	Dinas Tenaga Kerja	83,25	B
10	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	80,12	B
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	80,25	B
12	Dinas Perumahan dan Permukiman	84,00	B
13	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	88,58	A
14	Dinas Sosial	81,25	B
15	Dinas Koperasi, dan Usaha Kecil dan Menengah	68,75	C

No	Nama Perangkat Daerah/Unit Kerja	NRR SKM	Mutu Pelayanan
16	Dinas Komunikasi dan Informasi	77,75	B
17	Dinas Pemuda dan Olahraga	67,00	C
18	Dinas Perhubungan	70,06	C
19	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	84,03	B
20	Satuan Polisi Pamong Praja	82,50	B
21	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	79,18	B
22	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	84,50	B
23	Badan Keuangan dan Aset Daerah	80,75	B
24	Badan Pendapatan Daerah	86,21	B
25	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	86,00	B
26	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	80,00	B
27	RSUD Kota Bogor	92,00	A
28	Kecamatan Bogor Selatan	80,75	B
29	Kecamatan Bogor Barat	93,50	A
30	Kecamatan Bogor Timur	87,75	B
31	Kecamatan Tanah Sareal	85,00	B
32	Kecamatan Bogor Tengah	71,50	C
33	Kecamatan Bogor Utara	91,50	A
Nilai SKM Pemerintah Daerah Kota Bogor		82,60	
IKM Pemerintah Daerah Kota Bogor		3,30	Baik

Adapun nilai akhir dari setiap unsur penilaian survei ditampilkan dalam grafik pada gambar 1 sebagai berikut:



Sumber: Hasil Olah Data Seluruh Unsur SKM Pada 33 Pemerintah Kota Bogor, 2021

Gambar 1. Grafik Hasil Penilaian Seluruh Unsur Dalam Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor Tahun 2021

Pada grafik dalam gambar 1, dapat dilihat bahwa nilai tertinggi dari hasil survei adalah unsur biaya/tarif dengan perolehan IKM sebesar 3,44, artinya rata-rata biaya/tarif yang dikenakan pada beberapa layanan di lingkungan Perangkat Daerah Kota Bogor tidak memberatkan dan sesuai dengan kemampuan membayar para pengguna layanan, bahkan sudah ada beberapa pelayanan yang bebas dari biaya penanganan.

Kemudian, unsur Sarana Prasarana menjadi unsur yang memiliki indeks kepuasan terendah yaitu sebesar 3,07. Permasalahan ini terjadi karena keterbatasan anggaran biaya dan luas lahan yang dimiliki oleh masing-masing Perangkat Daerah, sehingga tidak semua lokasi layanan di Lingkungan Pemerintah Daerah bisa memenuhi semua sarana dan prasarana yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, setiap Perangkat Daerah harus menciptakan *alternative* penanganan pemenuhan sarana dan prasarana yang lebih sesuai dengan kondisi serta bisa di realisasikan secara nyata untuk menunjang aktivitas pelayanan.

3.1 Sekretariat Daerah Kota Bogor

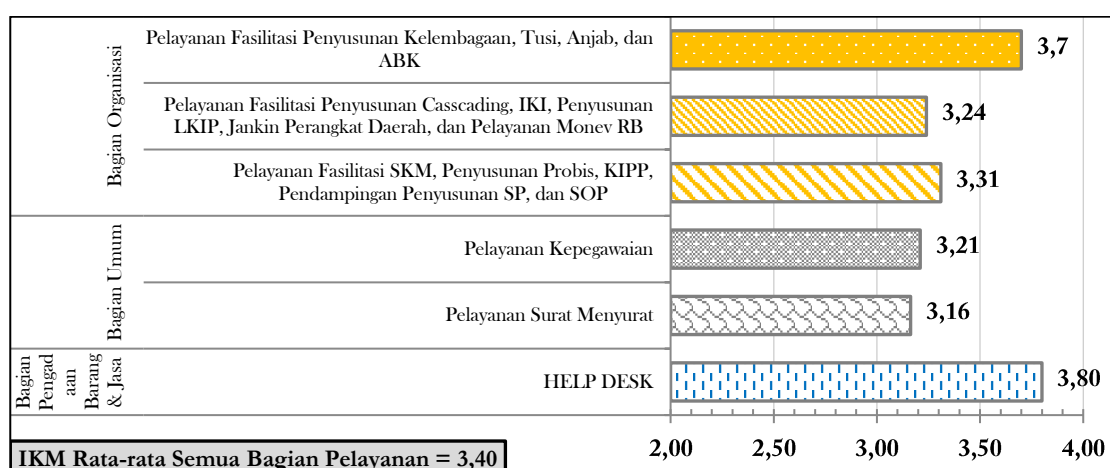
Sekretariat Daerah Kota Bogor pada tahun 2021 telah melaksanakan survei untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap 6 layanan yang diberikan oleh tiga Bagian pelaksana, seperti yang dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3. Survei Kepuasan Publik Di Lingkungan Sekretariat Kota Bogor

Bagian Layanan	No	Nama Layanan setiap Bagian
Bagian Pengadaan Barang dan Jasa	1	Pelayanan Help Desk LPSE
	2	Pelayanan Surat Menyurat
Bagian Umum	3	Pelayanan Kepegawaian
	4	Pelayanan Fasilitas SKM, Penyusunan Probis, KIPP, Pendampingan Penyusunan SP, dan SOP
Bagian Organisasi	5	Pelayanan Fasilitas Penyusunan Cascading, IKI, Penyusunan LKIP, Jankin Perangkat Daerah, dan Pelayanan Monev RB
	6	Pelayanan Fasilitas Penyusunan Kelembagaan, Tusi, Anjab, dan ABK

Sumber: Laporan IKM Sekretariat Kota Bogor, 2021

Hasil nilai survei secara keseluruhan dirangkum dalam bentuk grafik seperti yang dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut:

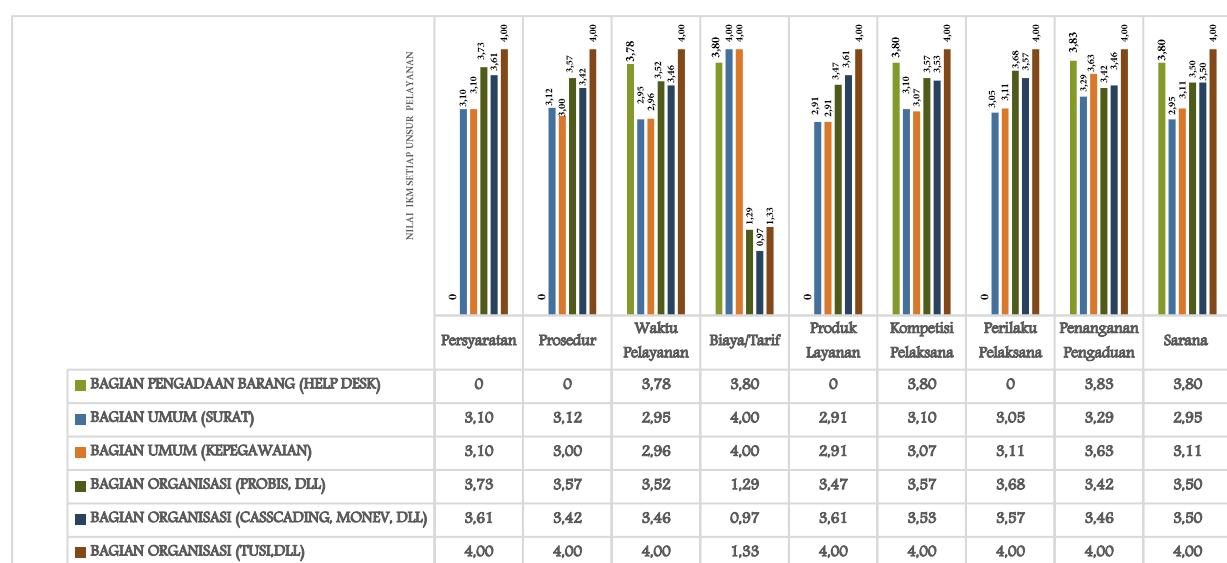


Sumber: Laporan IKM Sekretariat Kota Bogor, 2021

Gambar 2. Grafik Rata-rata IKM Pelayanan Setiap Bagian di Lingkup Sekretariat Daerah Kota Bogor

Berdasarkan gambar diatas, hasil analisis keseluruhan dari 6 survei yang dilaksanakan di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Bogor diperoleh nilai rata-rata sebesar **85,08** poin dengan perolehan indeks **3,40**. Berarti bahwa secara keseluruhan layanan yang diberikan di lingkup Sekretariat Daerah Kota Bogor Tahun 2021 sudah dikategorikan memiliki mutu layanan **“Baik”**.

Survei dilakukan terhadap beberapa pelayanan dari setiap Bagian di lingkup Sekretariat Daerah Kota Bogor, Bagian yang melaksanakan survei yaitu ¹Bagian Pengadaan barang dan Jasa, ²Bagian Organisasi serta ³Bagian umum. Adapun rincian data hasil analisis IKM keseluruhan pada gambar 3 sebagai berikut:



Sumber: Laporan IKM Sekretariat Kota Bogor, 2021

Gambar 3. IKM Setiap Unsur Dari 6 Survei di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Bogor 2021

Berdasarkan gambar 3 apabila dilihat secara keseluruhan dari nilai unsur yang ada dapat diketahui bahwa ¹Pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa yang dilambangkan dengan warna hijau muda pada gambar, adanya 4 unsur layanan (**persyaratan, prosedur, produk layanan, dan perilaku pelaksana**) yang belum terpenuhi pada pelayanan heldesk sebaiknya segera ditetapkan rancangan tindak lanjut pemenuhan unsur, sehingga penilaian survei selanjutnya dapat mencakup 9 unsur layanan yang sesuai pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Walikota Bogor Nomor 54 Tahun 2017.

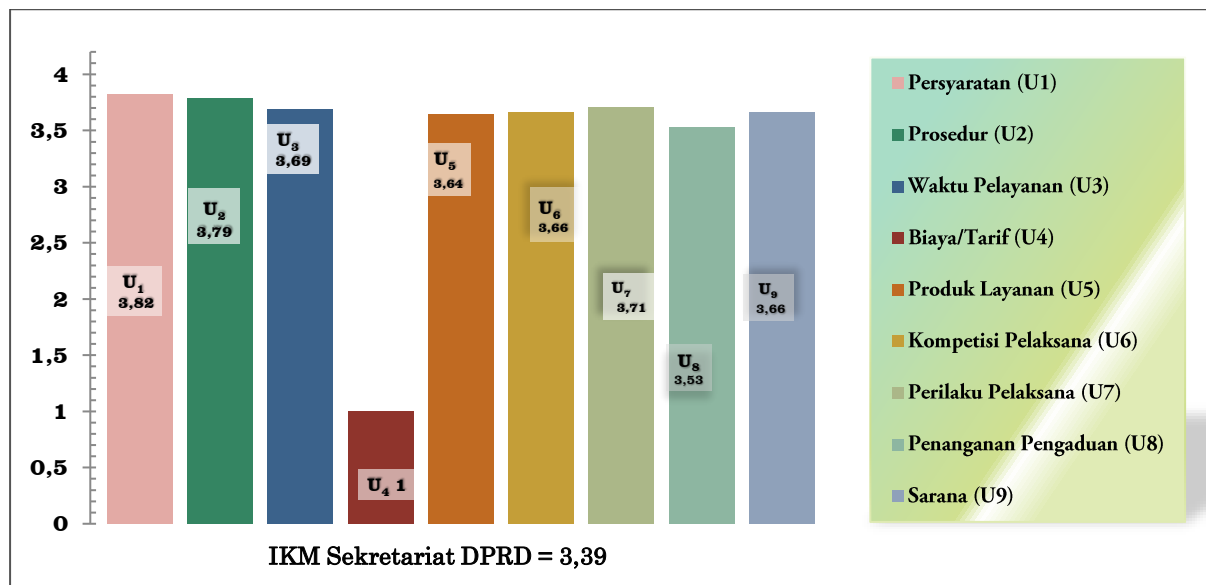
Kemudian, ²Pada bagian umum yang terdiri dari **layanan surat menyurat** dan **kepegawaian** pada gambar 3, terdapat dua unsur yang memiliki nilai terendah yang harus diperbaiki, yaitu: **A**-unsur **waktu pelayanan dengan IKM 2,95** maka perlu perbaikan manajemen waktu pada

sistem pelayanan agar waktu pelayanan dalam menjawab dan memberikan pelayanan dapat terselesaikan secara tepat dan cepat. **B. produk layanan** dengan **IKM 2,91** dari pelayanan yang diberikan harus bisa lebih sesuai dengan peraturan dan harapan publik sehingga hasil kepuasan masyarakat ketika menerima layanan dapat meningkat.

Selain itu, ³.Pada ketiga pelayanan dari Bagian organisasi rendahnya nilai dari unsur biaya/tarif pada gambar 3, maka diperlukannya sosialisasi secara intensif terhadap standar pelayanan yang diberikan serta mengevaluasi kuesioner yang akan disampaikan kepada pengguna layanan seperti pemilihan kata dalam form survei yang lebih mudah dipahami sehingga tidak menyebabkan pergeseran makna informasi.

3.2 Sekretariat DPRD

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.



Sumber: Sekretariat DPRD, 2021

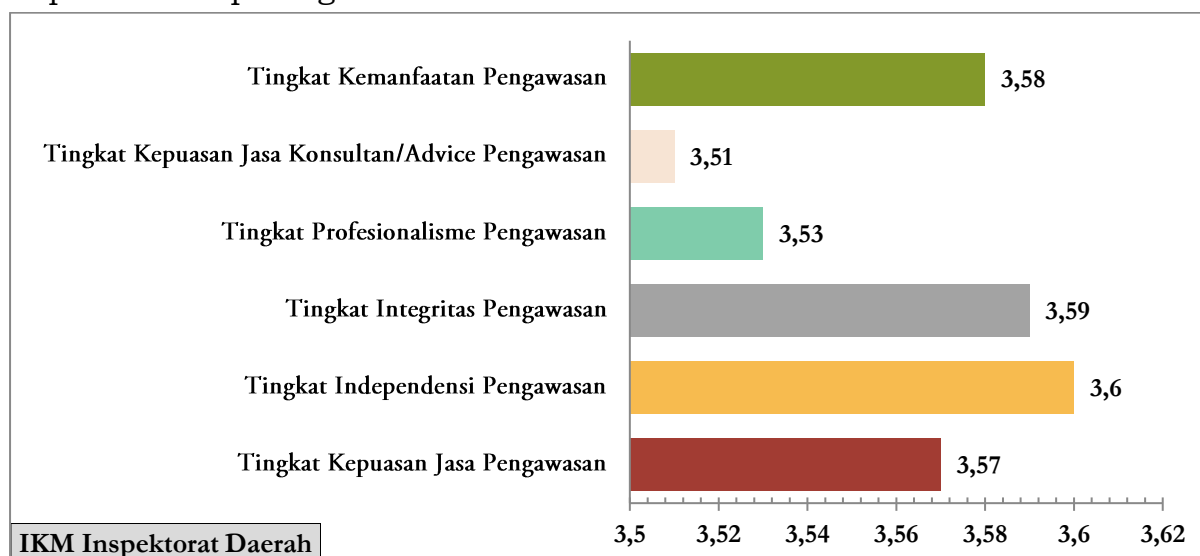
Gambar 4. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Sekretariat DPRD

Berdasarkan grafik pada gambar 4 menunjukkan bahwa IKM di lingkup Sekretariat DPRD sebesar **3,39** yang apabila di konversi memperoleh nilai rata-rata sebesar **84,75** poin. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di lingkup Sekretariat DPRD dapat dikategorikan telah memiliki mutu pelayanan yang **“Baik”**.

Kemudian, adapun nilai indeks tertinggi dari hasil survei diatas adalah Persyaratan (U_1) dengan indeks 3,82. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan dalam memberikan pelayanan mudah dilengkapi. Sedangkan nilai indeks yang terendah yaitu pada unsur Biaya/tarif (U_4) sebesar 3.32 poin. Hal ini menunjukkan perlu adanya perbaikan kebijakan terkait tarif pelayanan yang dikenakan kepada publik dalam mendukung peningkatan kepuasan publik terhadap pelayanan Sekretariat DPRD yang sudah memiliki mutu pelayanan yang baik.

3.3 Inspektorat Daerah

Inspektorat Daerah telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan nilai kepuasan sebesar **89,00** dengan Indeks **3,56** atau mutu pelayanan **“A”** dan kinerja unit pelayanan **“Sangat Baik”**. 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 diperoleh dapat di lihat pada grafik dibawah ini.



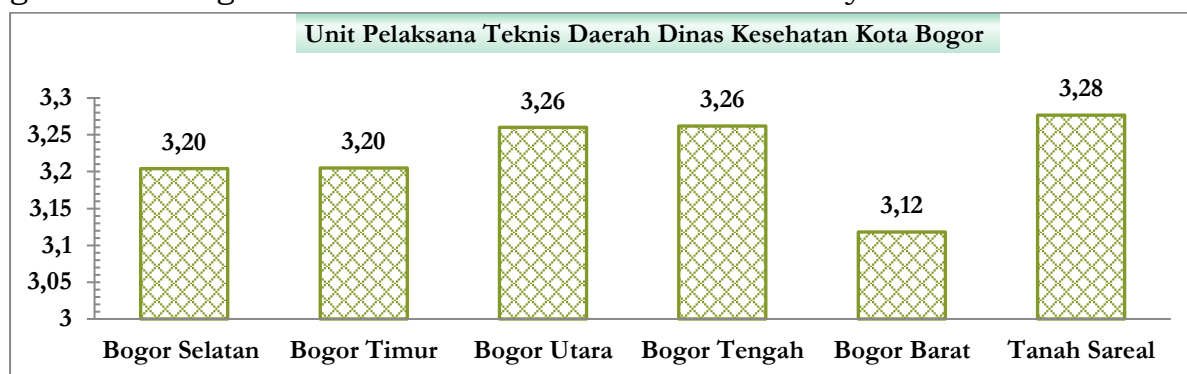
Sumber: Inspektorat Daerah, 2021

Gambar 5. Grafik Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Inspektorat Daerah

Dari hasil grafik diatas dapat dilihat bahwa skor tertinggi adalah Tingkat Independensi Pengawasan dengan nilai indeks **3,60** poin sedangkan nilai yang terendah adalah tingkat jasa konsultan/*advice* pengawasan dengan skor **3,51** poin. Hal ini menunjukkan bahwa perlu ada peningkatan 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.

3.4 Dinas Kesehatan

Dinas Kesehatan telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat di tiap UPTD dibawah koordinasi Dinas Kesehatan. Nilai kepuasan yang diperoleh dari hasil SKM sebesar **80,75** poin atau indeks sebesar **3,23** poin dengan mutu pelayanan “**B**” atau kinerja unit pelayanan “**Baik**”. Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan dapat dilihat pada grafik dalam gambar 6 dibawah ini berdasarkan Wilayah Kecamatan.



Sumber: Dinas Kesehatan, 2021

Gambar 6. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kesehatan per wilayah

Adapun rincian hasil survei diatas dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

TABEL 4. Rekapitulasi hasil Survei Kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Bogor

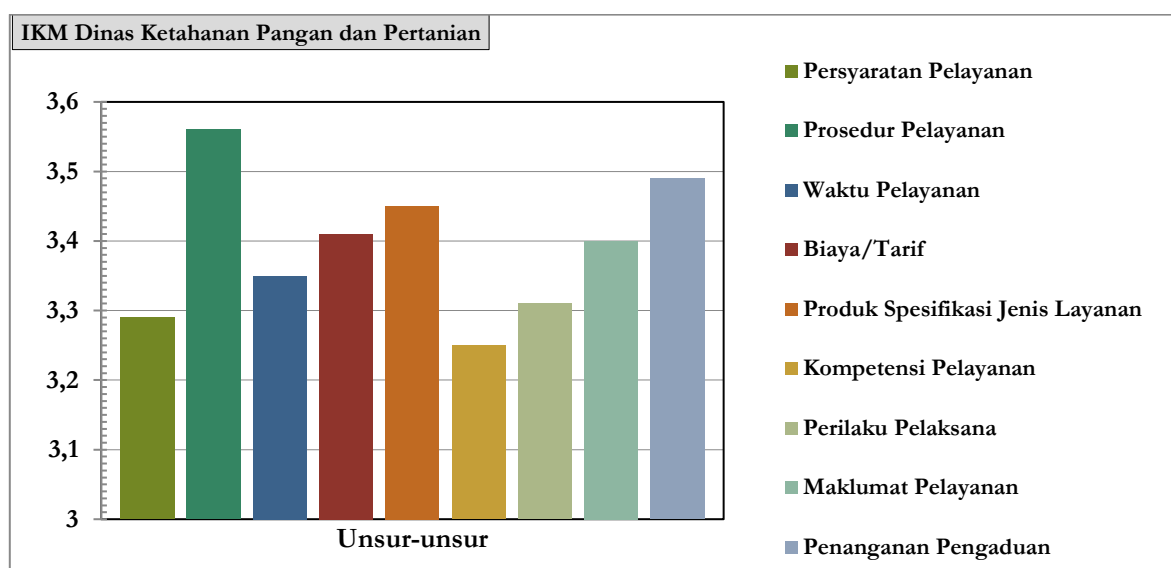
KECAMATAN	NAMA UPTD		IKM
BOGOR SELATAN	1	BOGOR SELATAN	3,17
	2	CIPAKU	3,09
	3	LAWANG GINTUNG	3,06
	4	BONDONGAN	3,03
	5	MULYAHARJA	3,67
BOGOR TIMUR	6	BOGOR TIMUR	3,26
	7	PULO ARMYN	3,15
BOGOR UTARA	8	TEGAL GUNDIL	3,40
	9	BOGOR UTARA	3,17
	10	WARUNG JAMBU	3,21
BOGOR TENGAH	11	BOGOR TENGAH	3,21
	12	SEMPUR	3,32
	13	GANG AUT	3,38
	14	BELONG	3,24
	15	MERDEKA	3,16
BOGOR BARAT	16	SEMPUR	3,15
	17	GANG KELOR	3,04
	18	PANCASAN	3,14
	19	PASIR MULYA	3,12

KECAMATAN	NAMA UPTD		IKM
	20	SINDANG BARANG	3,14
TANAH SAREAL	21	TANAH SAREAL	3,28
	22	KEDUNG BADAQ	3,29
	23	PONDOK RUMPUT	3,23
	24	KAYU MANIS	3,12
	25	MEKARWANGI	3,23
	26	LABKESDA	3,51
IKM DINAS KESEHATAN			3,23

Sumber data: Dinas Kesehatan Kota Bogor, 2021

3.5 Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian

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 **84,50** dengan indeks **3,38** dan Mutu Pelayanan “**B**” atau kinerja unit pelayanan “**Baik**”. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian terhadap 9 unsur dengan rincian seperti grafik dibawah ini.



Sumber: Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, 2021

Gambar 7. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa unsur kompetensi pelayanan (U₆) memiliki indeks yang paling kecil yaitu sebesar **3,25** poin, hal ini menandakan perlu adanya peningkatan atau perbaikan pelayanan yang lebih kompeten.

3.6 Dinas Lingkungan Hidup

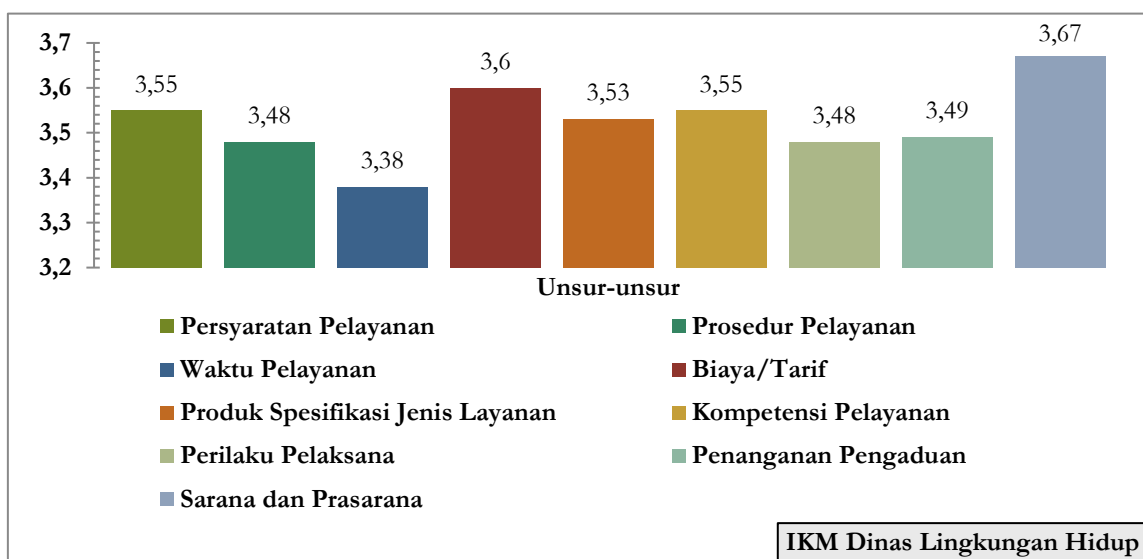
Dinas Lingkungan Hidup memperoleh nilai rata-rata dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebesar **88,25** poin atau Indeks sebesar **3,53** dengan mutu layanan “**Baik**”. Hasil ini diperoleh dari 4 layanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup yaitu:

Tabel 5. IKM terhadap Layanan di Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	SPPL	3,53
2	Amdal	3,52
3	UKL UPL	3,52
4	Retribusi	3,52

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup, 2021

Dari tabel 5 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), dan Sarana (U₉) seperti dibawah ini.

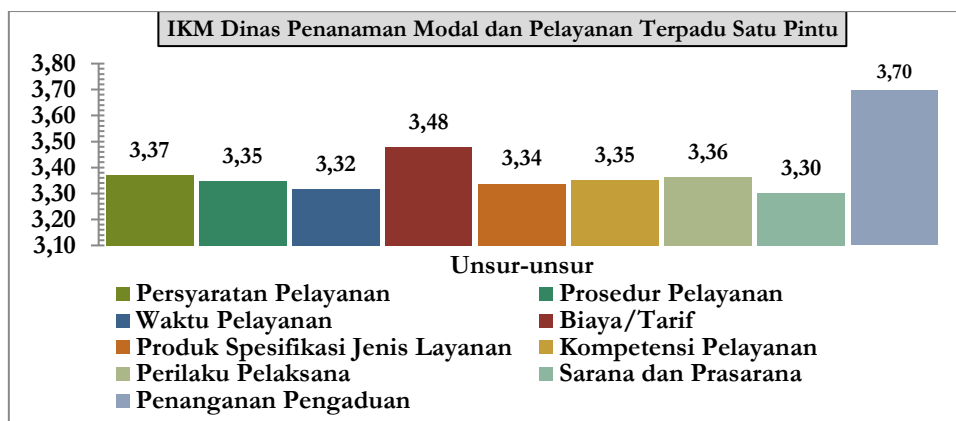


Sumber: Dinas Lingkungan Hidup, 2021

Gambar 8. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Lingkungan Hidup

3.7 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan. Hasil yang diperoleh dari pelaksanaan Survei yaitu sebesar **85** poin atau Indeks sebesar **3,40** poin dengan mutu pelayanan “**Baik**”. Hasil penilaian SKM yang dilakukan di Lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di rangkum dalam bentuk grafik seperti pada gambar 9 sebagai berikut:

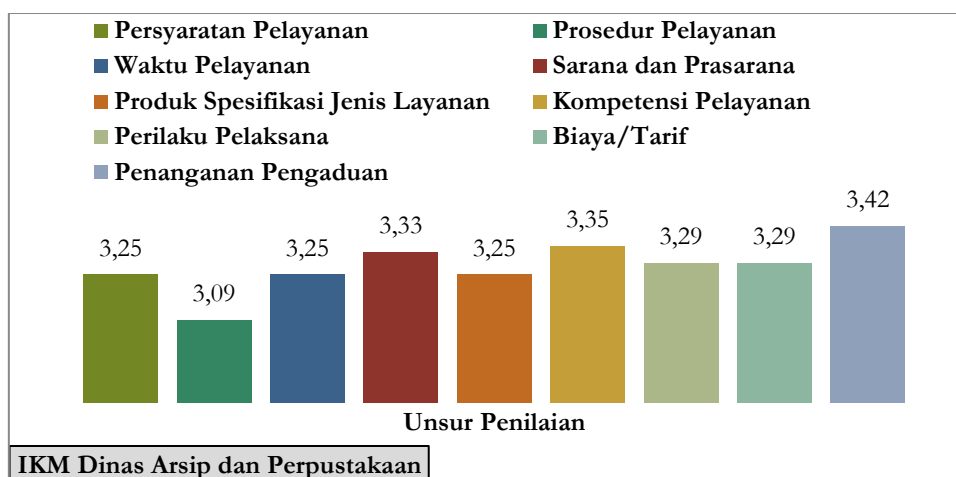


Sumber: DPMPTSP, 2021

Gambar 9. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP

3.8 Dinas Arsip dan Perpustakaan

Dinas Arsip dan Perpustakaan melaksanakan survei kepuasan masyarakatnya terhadap pelayanan AK I. Dari layanan tersebut diperoleh hasil SKM sebesar **82** poin atau indeks sebesar **3,28** poin dengan mutu pelayanan **“B”** dan kinerja unit pelayanan **“Baik”**. Nilai rata-rata masing-masing unsur dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



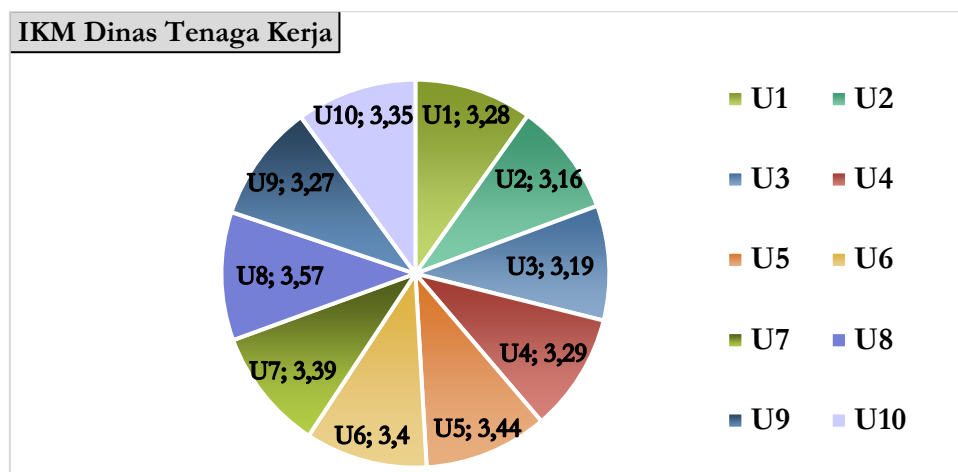
Sumber: Dinas Arsip dan Perpustakaan, 2021

Gambar 10. Grafik Hasil Survei Dinas Arsip dan Perpustakaan

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu pada unsur penanganan pengaduan sebesar **3,42**, sehingga dapat diartikan bahwa Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bogor menindak lanjuti penanganan pengaduan dengan cepat. Unsur prosedur pelayanan menjadi unsur dengan nilai terendah yaitu sebesar **3,09**, hal ini dikarenakan Dinas Arsip dan Perpustakaan masih menggunakan sistem mekanisme otomatisasi digitalisasi berbasis daerah dan belum menggunakan sistem digitalisasi berbasis nasional.

3.9 Dinas Tenaga Kerja

Dinas Tenaga Kerja melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi tenaga kerja yang dilaksanakan di lingkungan Dinas Tenaga Kerja. Hasil survei yang dilakukan Dinas Tenaga Kerja memperoleh nilai kepuasan sebesar **83,25** poin atau indeks sebesar **3,33** poin dengan mutu pelayanan “**B**” atau kinerja unit pelayanan “**Baik**”. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U₁), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U₂), unsur waktu penyelesaian (U₃), unsur sarana dan prasarana (U₄), unsur produk pelayanan (U₅), unsur kompetensi petugas pelayanan (U₆), unsur perilaku petugas pelayanan (U₇), unsur biaya/tarif (U₈), unsur penanganan pengaduan (U₉), dan unsur lainnya (U₁₀) dengan rincian seperti grafik dibawah ini.

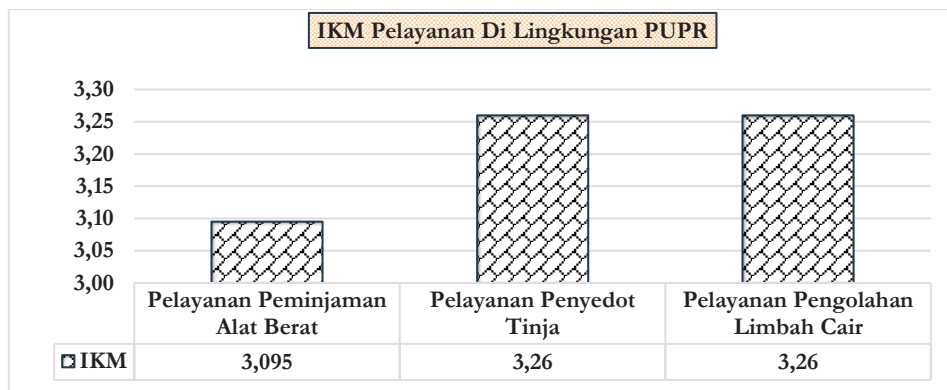


Sumber: Dinas Tenaga Kerja, 2021

Gambar 11. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disnaker

3.10 Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap tiga pelayanan yaitu, pada ¹.Pelayanan Peminjam Alat berat, ².Pelayanan Penyedot Tinja/Kakus, ³.Pelayanan Pengolahan Limbah Cair. Berdasarkan hasil analisis dari survei yang dilakukan pada ketiga layanan di tahun 2021, maka Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor memperoleh nilai kepuasan sebesar **80,12** poin dengan NRR_{tertimbang} sebesar **3,20** poin sehingga layanan yang diberikan dikategorikan memiliki nilai mutu pelayanan/kinerja unit pelayanan yang “**Baik**”. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata ketiga pelayanan seperti yang ditampilkan dalam gambar 12 sebagai berikut:



Sumber: Dinas Pekerja Umum dan Penata Kota Bogor, 2021

Gambar 12. Grafik Hasil Survei Dinas Pekerja Umum dan Penata Kota Bogor

Perolehan nilai per unsur dari ketiga layanan yang diperoleh dari hasil survei tersebut dirangkum pada tabel 6 dibawah ini.

Tabel 6. Rekapitulasi nilai indeks semua unsur pada setiap pelayanan di Lingkungan PUPR

No	SIMBOL	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur per Pelayanan		
			Peminjaman Alat Berat	Penyedot Tinja	Pengolahan Limbah Cair
1	U1	Persyaratan	3,15	3,28	3,28
2	U2	Prosedur	3,18	3,39	3,39
3	U3	Waktu Pelayanan	3,00	3,19	3,19
4	U4	Biaya/Tarif	3,55	3,38	3,38
5	U5	Produk Layanan	3,08	3,37	3,37
6	U6	Kompetisi Pelaksana	3,15	3,35	3,35
7	U7	Perilaku Pelaksana	3,07	3,20	3,20
8	U8	Penanganan Pengaduan	3,05	3,22	3,22
9	U9	Sarana	3,20	3,25	3,25
Nilai Indeks			3,095	3,26	3,26
NRR SKM			77,375	81,5	81,5

Sumber : Hasil Olah data dari Data SKM PUPR 2021

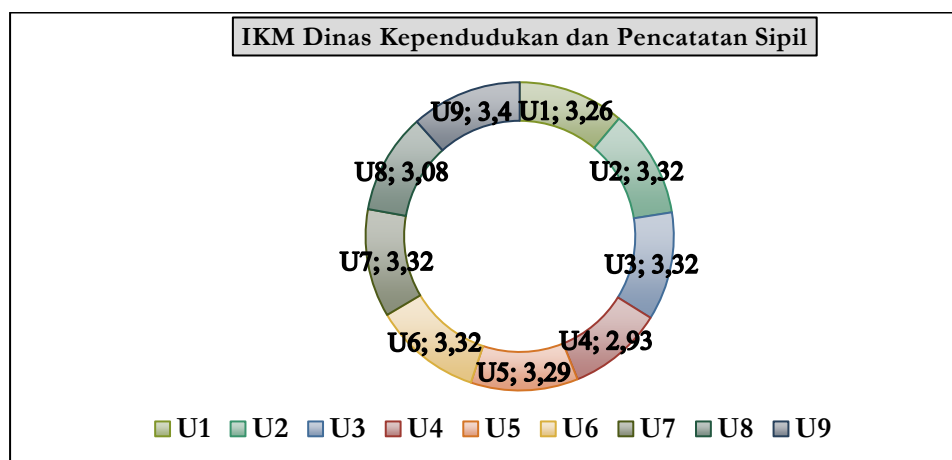
Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa pada 1. Pelayanan Peminjaman Alat Berat, unsur waktu (U₃) dan penanganan pengaduan (U₅) merupakan unsur yang memiliki nilai 2 terendah dibandingkan dengan nilai unsur lainnya. Permasalahan unsur waktu disebabkan karena terkadang suatu proyek dapat melebihi tenggat waktu perkiraan peminjaman yang sudah ditetapkan di awal kontrak, sehingga berdampak pada terganggunya penjadwalan untuk proyek lain yang sudah mengajukan peminjaman. Adapun penyebab rendahnya tingkat kepuasan pengguna layanan pada unsur penanganan pengaduan (U₅) dikarenakan kurang terpublikasinya informasi bagi masyarakat tentang prosedur peminjaman alat berat.

Kemudian pada ².Pelayanan Penyedot Tinja dan ³.Pelayanan Pengolahan Limbah Cair, rendahnya nilai unsur waktu pelayanan (U₃) disebabkan karena tingginya permintaan masyarakat untuk menggunakan jasa yang disediakan, serta lokasi yang terkadang sulit dijangkau petugas menyebabkan lamanya waktu yang dibutuhkan dalam memproses hingga menyelesaikan pelayanan. Dengan demikian, perlu adanya perbaikan unsur pelayanan yang memiliki nilai kepuasan rendah pada setiap layanan yang ada. Selain itu, untuk mengetahui perubahan perbaikan pelayanan yang dilakukan berdasarkan hasil survei sebelumnya, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor harus secara konsisten setiap bulan melakukan survei untuk melihat perubahan tingkat kepuasan pengguna layanan dari perbaikan layanan yang telah dilakukan.

3.11 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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 **80,25** poin atau indeks sebesar **3,21** poin dengan Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori “**Baik**”.

Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U₁), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U₂), unsur waktu penyelesaian (U₃), unsur sarana dan prasarana (U₄), unsur produk pelayanan (U₅), unsur kompetensi petugas pelayanan (U₆), unsur perilaku petugas pelayanan (U₇), unsur maklumat pelayanan (U₈), dan unsur penanganan pengaduan layanan (U₉) dengan rincian seperti grafik dibawah ini.



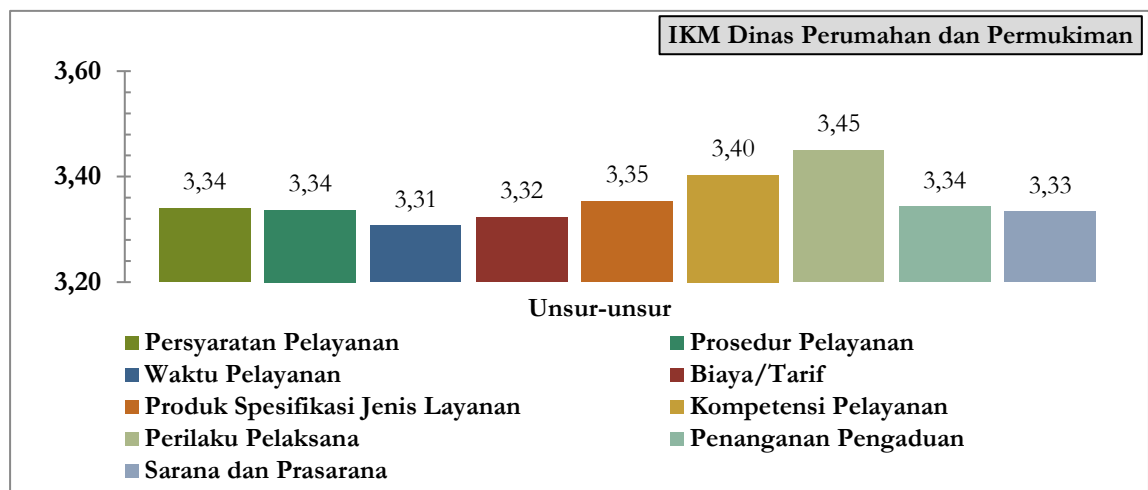
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2021

Gambar 13. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil

Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa nilai survei yang paling rendah yaitu pada unsur sarana dan prasarana (U₄) sebesar 2,93 artinya perlu ada perbaikan sarana dan prasarana yang ada di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pemberian layanannya.

3.12 Dinas Perumahan dan Permukiman

Dinas Perumahan dan Permukiman melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap 3 pelayanan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pemakaman umum, pelayanan rumah susun, dan pelayanan pemeliharaan pohon (pemangkasan dan penebangan pohon). Dari hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar **84,00** poin dengan Indeks **3,36** dengan mutu pelayanan “**B**” dan kinerja unit pelayanan “**Baik**”, hasil penilaian dari masing-masing unsur dalam grafik pada gambar 14 dibawah ini.



Sumber: Disperumkin, 2021

Gambar 14. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disperumkim

Kemudian, nilai IKM dari masing-masing pelayanan di lingkup Dinas Perumahan dan Permukiman dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Pelayanan Di Lingkup Dinas Perumahan dan Permukiman

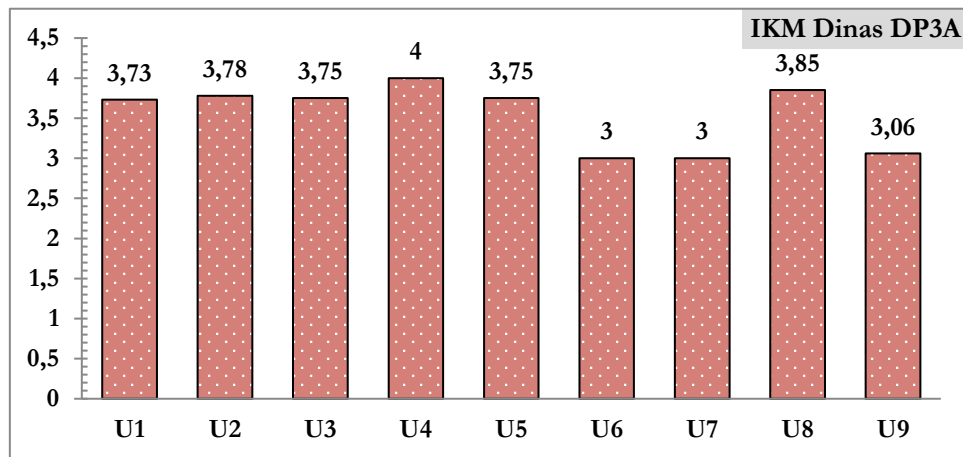
No.	Pelayanan yang dinilai	Nilai IKM
1	Pelayanan Pemakaman	76,95
2	Pelayanan Rumah Susun	82,13
3	Pelayanan Pemeliharaan Pohon	92,80
IKM		89.38

Sumber: Dinas Perumahan dan Permukiman, 2021

3.13 Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak

Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak memperoleh nilai kepuasan sebesar **88,58** poin atau indeks sebesar **3,54** poin dengan

mutu pelayanan “**A**” atau kinerja unit pelayanan “**Sangat Memuaskan**”. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U₁), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U₂), unsur waktu penyelesaian (U₃), unsur biaya/tarif (U₄), unsur produk pelayanan (U₅), unsur kompetensi petugas pelayanan (U₆), unsur perilaku petugas pelayanan (U₇), unsur penanganan pengaduan (U₈), dan unsur sarana dan prasarana (U₉), dengan rincian seperti grafik dibawah ini.



Sumber: Laporan SKM DP3A Kota Bogor, 2021

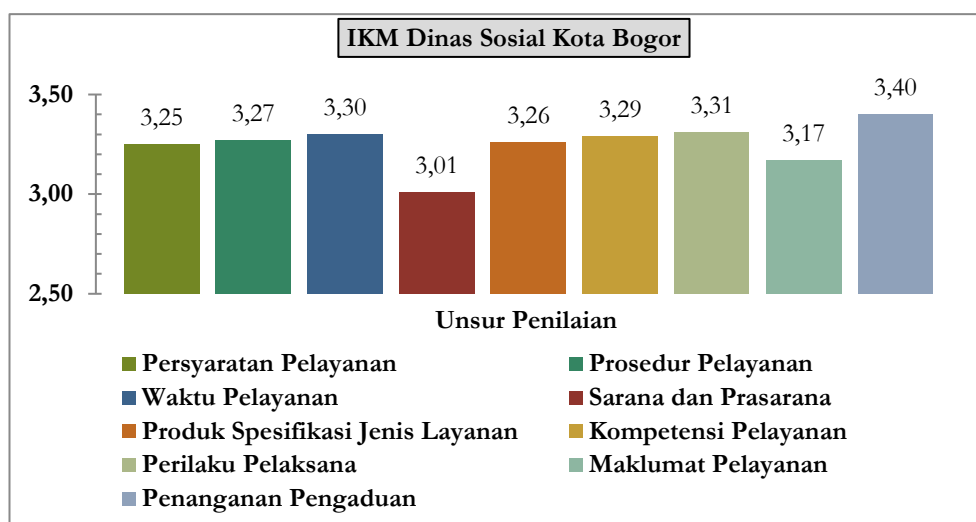
Gambar 15. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DP3A

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu biaya, persyaratan, prosedur, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana. Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan.

3.14 Dinas Sosial Kota Bogor

Dinas Sosial Kota Bogor melakukan survei terhadap tujuh bidang pelayanan, 5 pelayanan mengacu standar pelayanan minimal dan 2 pelayanan masyarakat terkait PBI dan Bansos. Dari survei tersebut, dinas sosial memperoleh nilai SKM sebesar **81,25** dengan indeks **3,25** dan mutu pelayanan “**B**” atau kinerja unit pelayanan “**Baik**”.

Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U₁), unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U₂), unsur waktu penyelesaian (U₃), unsur sarana dan prasarana (U₄), unsur produk pelayanan (U₅), unsur kompetensi petugas pelayanan (U₆), unsur perilaku petugas pelayanan (U₇), unsur maklumat pelayanan (U₈), dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U₉) dengan rincian seperti grafik pada gambar 16 dibawah ini.

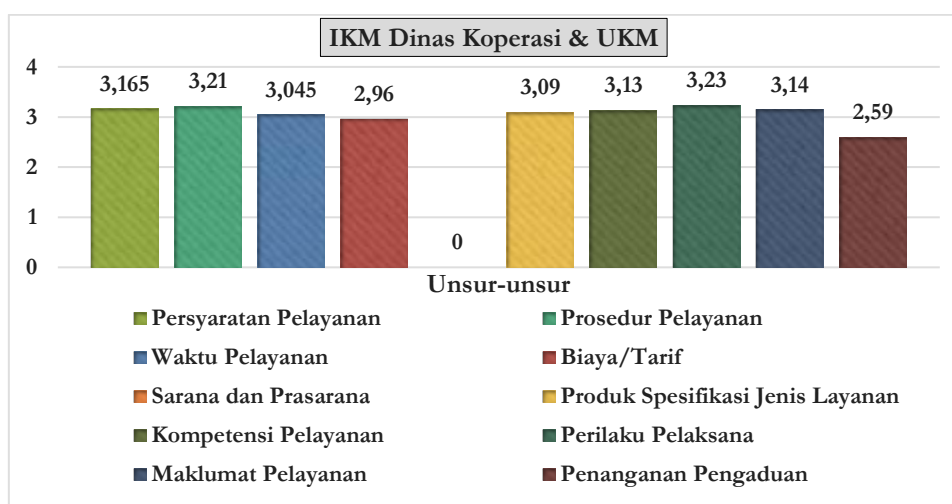


Sumber: Dinas Sosial, 2021

Gambar 16. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial

3.15 Dinas Koperasi dan UKM

Dinas Koperasi, dan Usaha Kecil dan Menengah memperoleh nilai SKM sebesar **68,75** dengan indeks **2,75** dan mutu pelayanan “**C**” atau kinerja unit pelayanan “**Kurang Baik**”. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U_1), unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U_2), unsur waktu penyelesaian (U_3), unsur biaya/tarif (U_4), unsur sarana dan prasarana (U_5), unsur produk pelayanan (U_6), unsur kompetensi petugas pelayanan (U_7), unsur perilaku petugas pelayanan (U_8), unsur maklumat pelayanan (U_9), dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U_{10}) dengan rincian seperti grafik pada gambar 17 berikut ini.

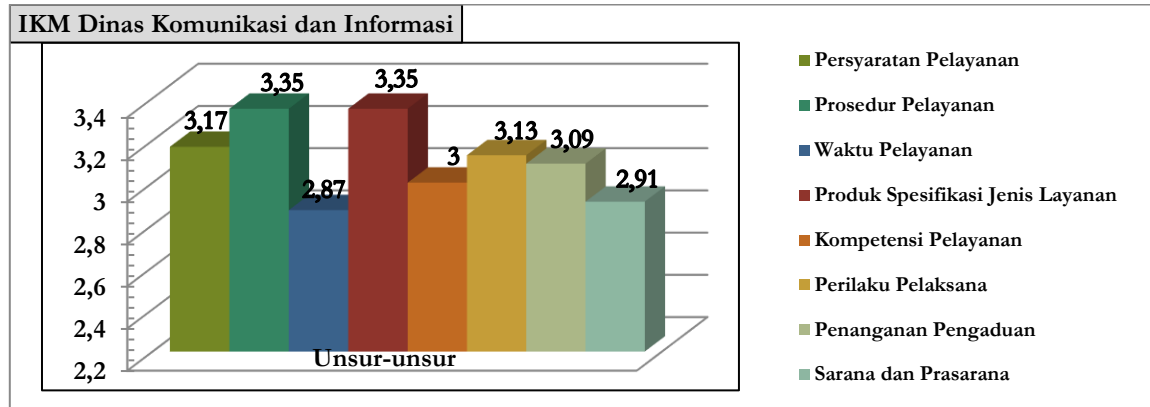


Sumber: Dinas Koperasi & Usaha Kecil dan Menengah, 2021

Gambar 17. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat DKUKM

3.16 Dinas Komunikasi dan Informasi

Dinas Komunikasi dan Informasi memperoleh nilai SKM sebesar **77,75** dari indeks **3,11** poin dan Mutu Pelayanan “**B**” atau Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”. Hasil masing-masing unsur yang dinilai dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



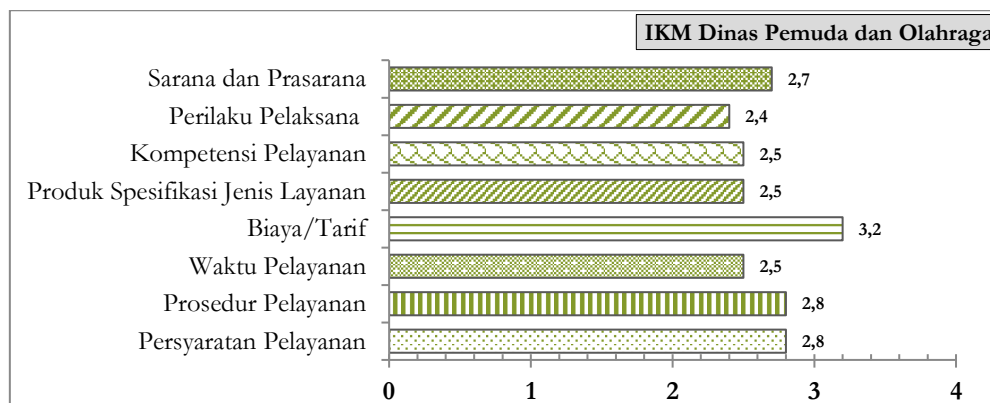
Sumber: Diskominfo, 2021

Gambar 18. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Komunikasi Dan Informasi

Berdasarkan perolehan nilai setiap unsur pelayanan yang dipaparkan pada gambar 18, Unsur Pelayanan memiliki nilai terendah dibandingkan unsur layanan lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa unsur waktu pelayanan dalam pelayanan kepada pengguna layanan harus lebih diperhatikan lagi serta dilakukan analisa lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor permasalahan yang dapat menyebabkan pengguna layanan kurang puas terhadap unsur waktu dalam pelayanan yang diberikan.

3.17 Dinas Pemuda dan Olahraga

Dinas Pemuda dan Olahraga memperoleh nilai SKM sebesar **67,00** dari indeks **2,68** poin dan Mutu Pelayanan “**C**” atau Kinerja Unit Pelayanan “**Kurang Baik**”. Hasil masing-masing unsur yang dinilai dapat dilihat pada grafik gambar 19 dibawah ini.



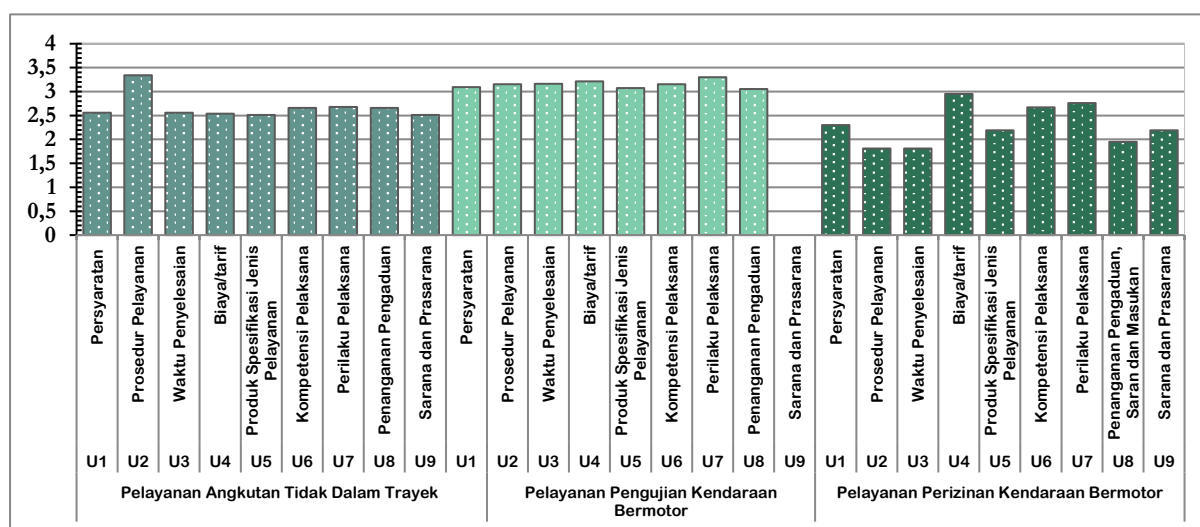
Sumber: Dinas Pemuda dan Olahraga, 2021

Gambar 19. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dispora

Kemudian, berdasarkan Laporan SKM Dinas Pemuda dan Olahraga tahun 2021, masih belum sesuai Nilai Persepsi, Nilai Interval, dan Nilai Interval Konversi yang ditulis dalam laporan dengan Peraturan Walikota Bogor Nomor 54 Tahun 2017, menyebabkan berbedanya hasil pengkategorian Mutu Pelayanan dan Kinerja Penyelenggara dalam kesimpulan laporan. Oleh karena itu, perlunya perbaikan laporan pada bagian Metode Pengelolaan Data agar lebih sesuai dengan ketentuan yang berlaku saat ini.

3.18 Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan Kota Bogor melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap tiga pelayanan yang ada, yaitu: ¹Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, ²Pelayanan Perizinan Angkutan, dan ³Pelayanan Angkutan Tidak dalam Trayek. Berdasarkan hasil ketiga survei, Dinas Perhubungan Kota Bogor memperoleh nilai kepuasan sebesar **70,09** poin dari perolehan NRR_{tertimbang} sebesar **2,80** poin, sehingga pelayanan yang diberikan dikategorikan memiliki nilai mutu pelayanan/kinerja unit pelayanan yang **“Kurang Baik”**. Perolehan nilai rata-rata IKM dari hasil olah data pelayanan yang diberikan secara keseluruhan di rangkum dalam gambar grafik pada gambar 20 dibawah ini.



Sumber: Laporan SKM Dinas Perhubungan, 2021

Gambar 20. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Seluruh Pelayanan Dinas Perhubungan

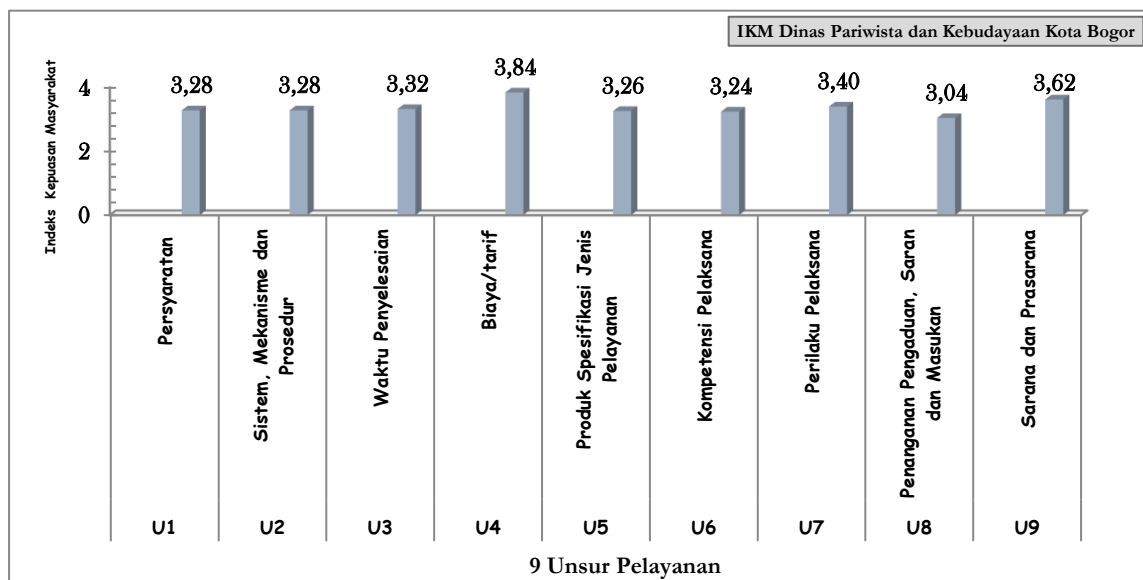
Berdasarkan gambar 20, dari hasil analisis dihasilkan bahwa Pelayanan Perizinan Kendaraan Bermotor merupakan layanan yang memiliki nilai kepuasan terendah dengan perolehan nilai IKM **57,22** poin. Hal ini disebabkan karena masih tingginya tingkat ketidakpuasan hasil penilaian dari pengguna layanan khususnya terhadap ¹Unsur prosedur,

dimana belum semua pengurus badan hukum dapat mengoperasikan aplikasi SIMAE selaku aplikasi yang digunakan untuk mempermudah jalannya pelayanan. ²Unsur waktu penyelesaian, terlambatnya waktu penyelesaian ini disebabkan karena terkadang adanya gangguan dalam aplikasi (*bug system*).

Dengan demikian maka diperlukan adanya penanganan tindak lanjut seperti pelatihan bagi para pemberi layanan dalam menggunakan Aplikasi SIMAE serta dilakukan *maintenance* dan *upgrade* aplikasi SIMAE secara berkala agar permasalahan *bug system* yang mengganggu proses pelayanan perizinan dapat dihindari dan mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan.

3.19 Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bogor melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugasnya. Berdasarkan hasil analisis dari survei yang dilakukan, maka Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bogor memperoleh nilai kepuasan sebesar **84,03** poin dengan perolehan NRR_{tertimbang} sebesar **3,36** poin sehingga layanan yang diberikan dikategorikan memiliki nilai mutu pelayanan/kinerja unit pelayanan yang “**Baik**”. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata ketiga pelayanan seperti yang ditampilkan dalam gambar 21 sebagai berikut:



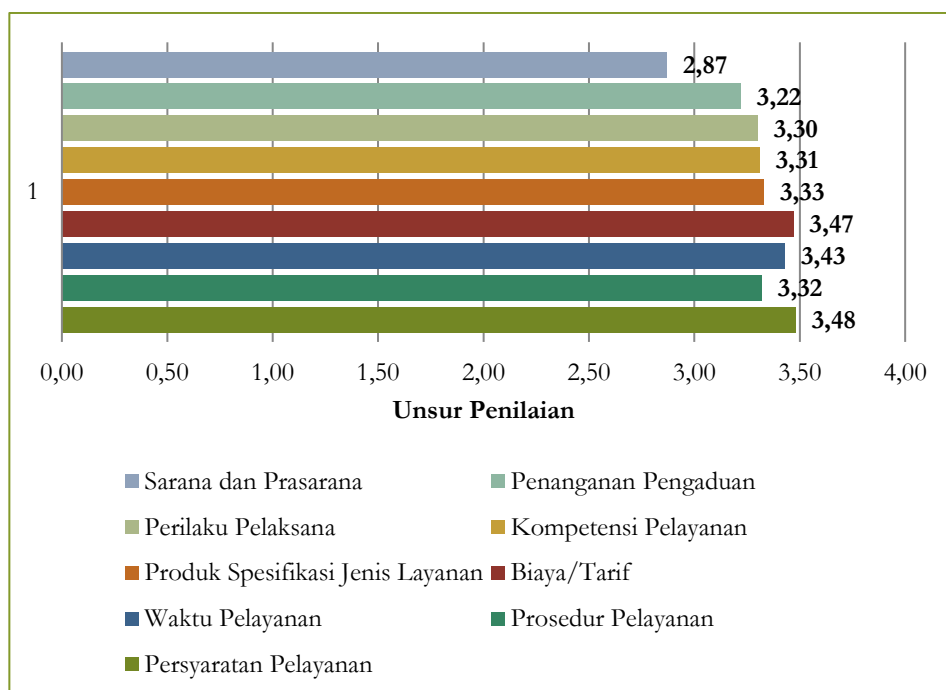
Sumber: Data SKM Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, 2021

Gambar 21. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan

Berdasarkan 9 unsur penilaian yang ada pada gambar 21, unsur sarana dan prasarana menjadi unsur yang memiliki indeks terendah yaitu sebesar 3,04. Berarti bahwa perlu adanya tindak lanjut perbaikan agar sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelayanan lebih dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan yang beraneka ragam, sehingga mereka dapat lebih menikmati perjalanan dan menumbuhkan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan.

3.20 Satuan Polisi Pamong Praja

Satuan Polisi Pamong Praja melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugasnya. Hasil yang diperoleh dari survei dapat dilihat pada grafik gambar 22 dibawah ini.



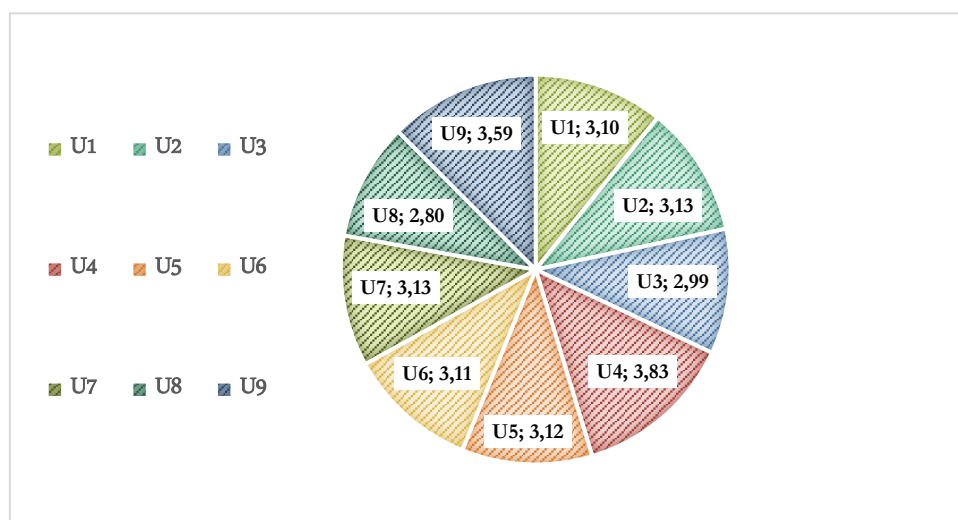
Sumber: Satpol PP, 2021

Gambar 22. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Satpol PP

Dari sembilan unsur penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu persyaratan (U_1), sistem, mekanisme dan prosedur (U_2), waktu penyelesaian (U_3), biaya/tarif (U_4), produk spesifikasi jenis pelayanan (U_5), kompetensi pelaksana (U_6), perilaku pelaksana (U_7), penanganan pengaduan (U_8), sarana dan prasarana (U_9) diperoleh hasil survei sebesar **82,50** poin atau indeks sebesar **3,30** dengan mutu pelayanan “**B**” dan kinerja unit pelayanan “**Baik**”. Rendahnya nilai kepuasan pada unsur sarana dan prasarana yaitu dengan Indeks 2,87, maka diperlukan tindak lanjut perbaikan strategi pemenuhan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan operasional saat melaksanakan tugas dan fungsinya.

3.21 Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Badan Perencanaan Pembangunan Daerah memperoleh nilai SKM sebesar **79,18** dengan indeks **3,17** dan Mutu Pelayanan “**B**” atau kinerja unit pelayanan “**Baik**”. Hasil ini diperoleh dari survei terhadap pelayanan yang diberikan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U_1), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U_2), unsur waktu penyelesaian (U_3), unsur biaya/tarif (U_4), unsur produk pelayanan (U_5), unsur kompetensi petugas pelayanan (U_6), unsur perilaku petugas pelayanan (U_7), unsur sarana dan prasarana (U_8), dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U_9) dengan rincian seperti grafik dibawah ini.



Sumber: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, 2021

Gambar 23. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BAPPEDA

Meskipun mutu layanan yang diberikan sudah dapat dikategorikan baik, tapi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah tetap harus membuat program tindakan perbaikan untuk setiap unsur yang nilai IKM nya dibawah 3,08 serta menerapkan prinsip survei secara konsisten (Transparan, Partisipatif, Akuntabel, Berkesinambungan, Keadilan, Netralitas) untuk mengukur dampak kepuasan pengguna layanan dari perbaikan layanan yang telah dilakukan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.

3.22 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

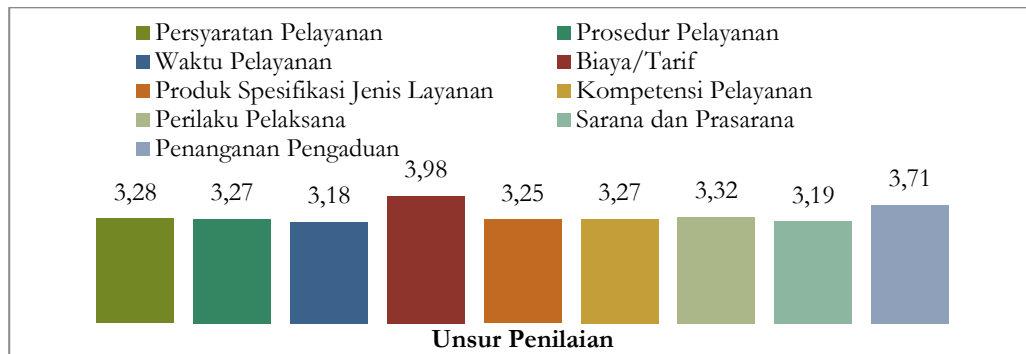
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melaksanakan survei pada pelayanan yang diberikan yaitu Layanan Cuti *Online*, Layanan SIPUJANGGA dan Layanan Pembuatan *ID Card* Pegawai. Hasil survei yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Aparatur memperoleh hasil sebesar **84,50** dengan indeks sebesar **3,38** dan mutu pelayanan “**Baik**”. Hasil masing-masing layanan dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini.

Tabel 8. Layanan di Lingkup BKPSDM

No.	Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Layanan Cuti Online	3,27
2	Layanan Pembuatan ID Card	3,25
3	Layanan SIPUJANGGA	3,25
4	SKD	3,61
5	SKB	3,53
IKM		3,38

Sumber: BKPSDM, 2021

Kemudian, hasil rata-rata dari masing-masing unsur layanan yang dinilai dapat dilihat pada grafik gambar 24 dibawah ini.

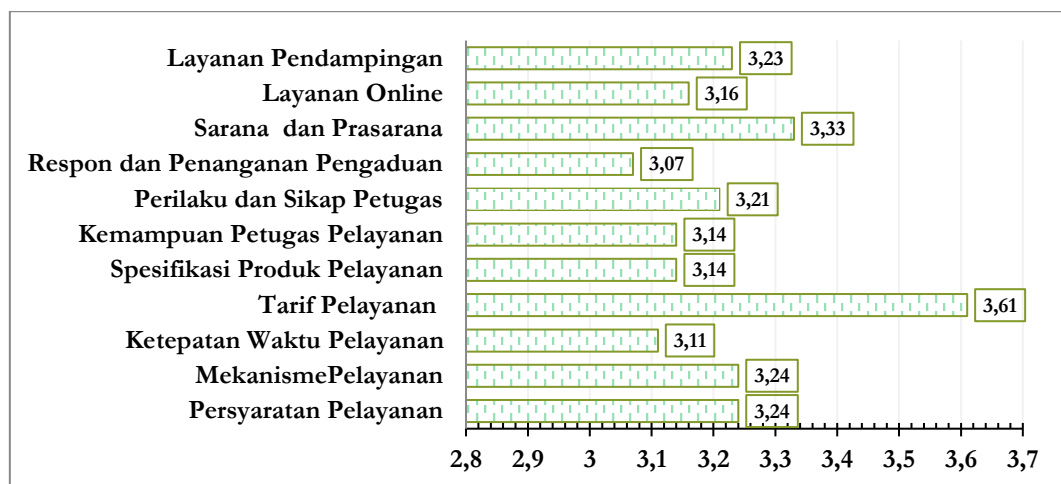


Sumber: BKPSDM, 2021

Gambar 24. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat BKPSDM

3.23 Badan Keuangan dan Aset Daerah

Badan Keuangan dan Aset Daerah melaksanakan survei terhadap pelayanan yang diberikan, dari survei yang dilaksanakan Badan Keuangan dan Aset Daerah memperoleh hasil sebesar **80,75** atau indeks **3,23** dengan Mutu Pelayanan “**B**” atau Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”. Hasil masing-masing unsur yang dinilai dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



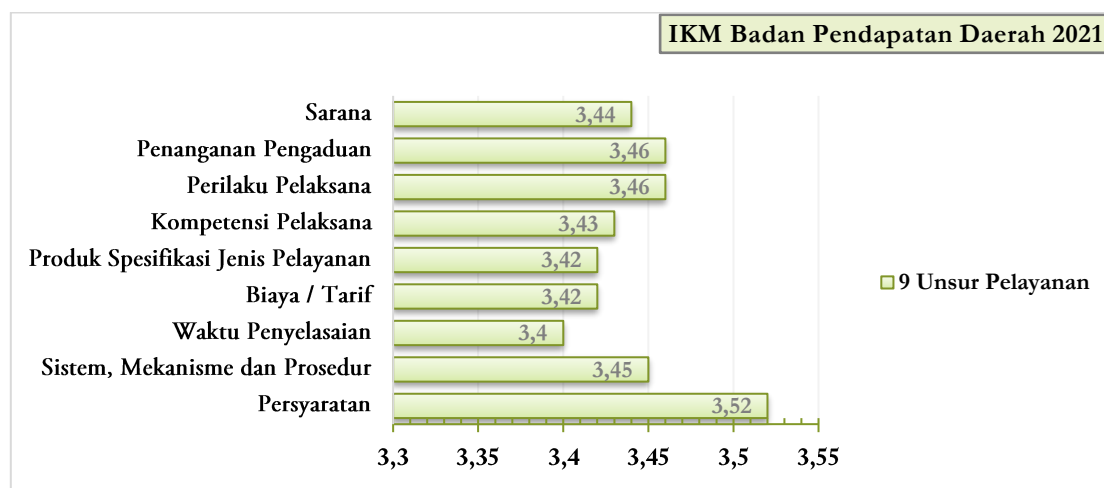
Sumber: BKAD, 2021

Gambar 25. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Keuangan dan Aset Daerah

Dari grafik pada gambar 25 dapat diketahui bahwa unsur yang memiliki NRR tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,61. Hal tersebut disebabkan karena Pelayanan di BKAD Kota Bogor sudah tidak ada yang membayar sesuai dengan motto pelayanan BKAD yaitu Profesional, Inovatif, Normatif, Transparan, Akuntabel, dan Responsif sedangkan unsur dengan NRR terendah adalah Respon dan Penanganan Pengaduan dengan nilai sebesar 3,07. Terdapat 7 (tujuh) unsur lebih dari NRR 3,15 dan terdapat 4 (empat) unsur kurang dari NRR 3,15. Hal ini menggambarkan bahwa penilaian Masyarakat termasuk PNS Kota Bogor terhadap unsur pelayanan BKAD pada umumnya baik, akan tetapi unsur-unsur NRR kurang dari 3,15 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

3.24 Badan Pendapatan Daerah

Badan Pendapatan Daerah melaksanakan survei terhadap pelayanan perpajakan daerah yang menjadi tugas dan fungsinya. Hasil yang diperoleh dari survei dapat dilihat pada grafik dalam gambar 26 dibawah ini.



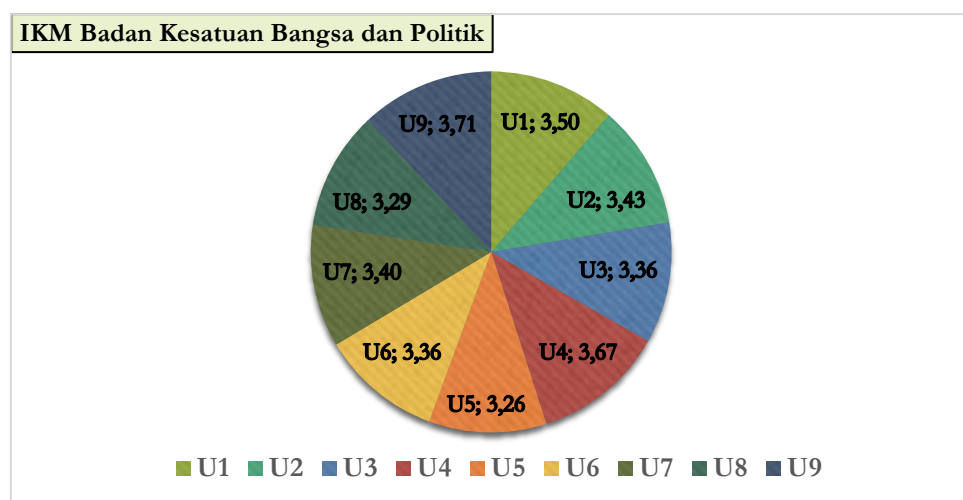
Sumber: Laporan IKM Badan Pendapatan Daerah, 2021

Gambar 26. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pendapatan Daerah

Dari hasil masing-masing unsur yang dinilai maka rata-rata nilai yang diperoleh sebesar **86,21** atau Indeks **3,44** dengan Mutu pelayanan **“Baik”**. Adapun upaya dan tindak lanjut yang akan dilakukan dalam memperbaiki mutu 3 unsur dengan nilai kepuasan terendah yaitu, unsur waktu penyelesaian, biaya, dan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah sebagai berikut: ¹. meningkatkan disiplin waktu, komitmen, dan kerjasama untuk meminimalisir keterlambatan penyelesaian pelayanan. ². Review kebijakan untuk memastikan tidak ada biaya/tarif yang dipatok pada setiap pelayanan. ³. memperbaharui produk layanan yang sudah ada agar selaras dengan kebutuhan pengguna layanan dijamin yang serba digital saat ini.

3.25 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan rekomendasi penelitian. Dari hasil survei tersebut diperoleh nilai sebesar **86** dari Indeks **3,44** atau mutu layanan **“Baik”**, hasil masing-masing unsur dapat dilihat pada grafik dibawah ini. Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U₁), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U₂), unsur waktu penyelesaian (U₃), unsur sarana dan prasarana (U₄), unsur produk pelayanan (U₅), unsur kompetensi petugas pelayanan (U₆), unsur perilaku petugas pelayanan (U₇), unsur maklumat pelayanan (U₈), dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U₉) dengan rincian seperti grafik dibawah ini.



Sumber: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, 2021

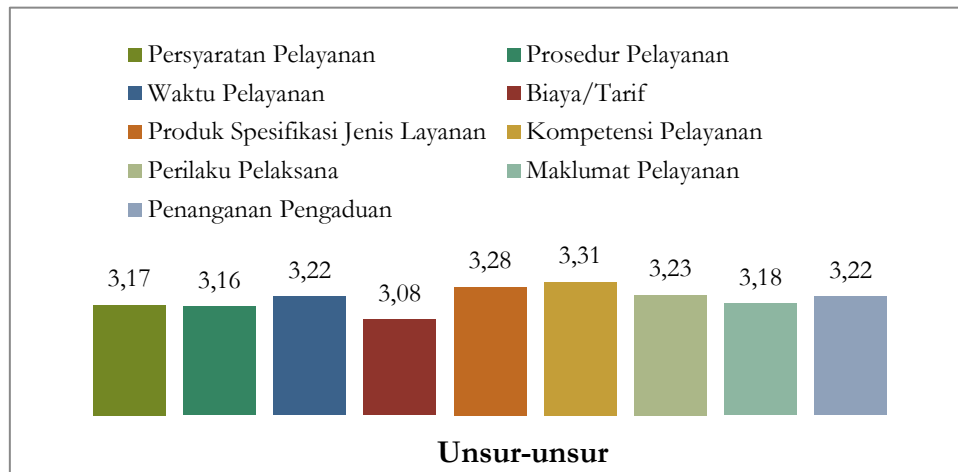
Gambar 27. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Dari data grafik diatas dapat dilihat bahwa unsur produk pelayanan memiliki nilai indeks paling rendah yaitu 3,26 hal ini menandakan bahwa kepuasan terhadap produk pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam melaksanakan pelayanan masih kurang. Oleh karena itu, masih sangat perlu adanya perbaikan terhadap produk-produk pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik agar kepuasan terhadap pelayanan meningkat.

3.26 Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Badan Penanggulangan Bencana Daerah memperoleh nilai SKM sebesar **80,00** dengan indeks **3,20** dan Mutu Pelayanan **“B”** atau kinerja unit pelayanan **“Baik”**. Hasil ini diperoleh dari survei terhadap pelayanan yang diberikan di Badan Perencanaan Pembangunan Pembangunan Daerah.

Hasil tersebut diperoleh dari penilaian unsur persyaratan (U_1), unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U_2), unsur waktu penyelesaian (U_3), unsur biaya/tarif (U_4), unsur produk pelayanan (U_5), unsur kompetensi petugas pelayanan (U_6), unsur perilaku petugas pelayanan (U_7), unsur maklumat pelayanan (U_8), dan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U_9) dengan rincian seperti grafik dibawah ini.



Sumber:BPBD, 2021

Gambar 28. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanggulangan Bencana Daerah

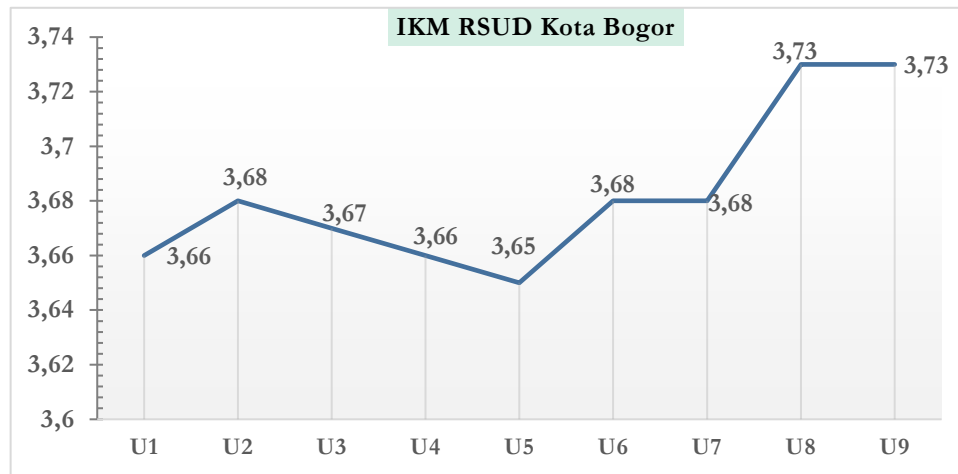
Berdasarkan grafik diatas, dapat diketahui bahwa unsur yang indeksnya paling tinggi adalah unsur kompetensi pelaksana, hal ini karena pelaksana atau sumber daya manusia sudah mendapatkan pelatihan dan bersertifikasi dalam penanganan penanggulangan bencana. Sedangkan unsur yang paling rendah adalah biaya/tarif, hal ini mejadi perhatian untuk perbaikan kedepannya.

3.27 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bogor melaksanakan survei terhadap pelayanan yang diberikan, dari survei yang dilaksanakan Badan Keuangan dan Aset Daerah memperoleh nilai kepuasan sebesar **92** poin atau indeks **3,68** dengan Mutu Pelayanan “**A**” dan Kinerja Unit Pelayanan “**Sangat Baik**”.

Hasil tersebut diperoleh dari penilaian Unsur Persyaratan (U_1), Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U_2), Unsur Waktu Penyelesaian (U_3), Unsur Sarana dan Prasarana (U_4), Unsur Produk Pelayanan (U_5), Unsur Kompetensi Petugas Pelayanan (U_6), Unsur Perilaku Petugas Pelayanan (U_7), Unsur Biaya/Tarif (U_8), Maklumat Pelayanan (U_9), dan Unsur Penanganan Pengaduan (U_{10}).

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

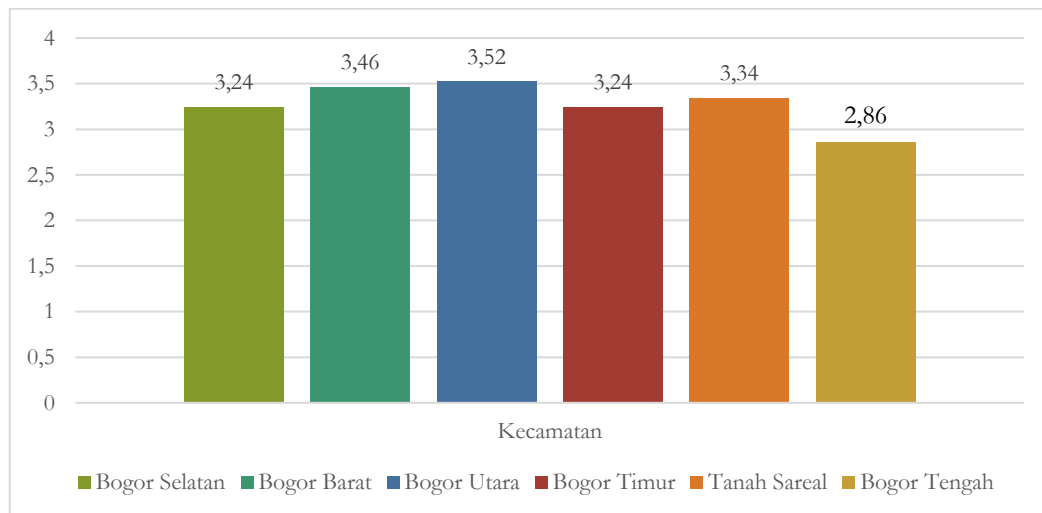


Sumber: RSUD Kota Bogor, 2021

Gambar 29. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Bogor

3.28 Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bogor

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 6 yang melaksanakan survei. Masing-masing Kecamatan memperoleh hasil sebagai berikut:



Sumber: Data SKM seluruh kecamatan di Kota Bogor, 2021

Gambar 30. Grafik Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Seluruh Kecamatan Di Kota Bogor

A. Kecamatan Bogor Selatan

Kecamatan Bogor Selatan memperoleh nilai sebesar **3,23** atau nilai sebesar **80,75**. Rincian hasil survei dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Selatan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3.27
2	Prosedur	3.26
3	Waktu Pelayanan	3.35
4	Biaya/Tarif	3.69
5	Produk Layanan	3.42
6	Kompetisi Pelaksana	3.25
7	Perilaku Pelaksana	3.45
8	Penanganan Pengaduan	2.80
9	Sarana dan Prasarana	2.45
IKM		3,23

Sumber: Data SKM Kecamatan Bogor Selatan, 2021

B. Kecamatan Bogor Barat

Kecamatan Bogor Barat memperoleh nilai sebesar **93,50** dari Indeks **3,74** dengan rincian pada tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Barat

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,72
2	Prosedur	3,70
3	Waktu Pelayanan	3,66
4	Biaya/Tarif	3,84
5	Produk Layanan	3,70
6	Kompetisi Pelaksana	3,80
7	Perilaku Pelaksana	3,78
8	Penanganan Pengaduan	3,68
9	Sarana	3,80
IKM		3,74

Sumber: Data SKM Kecamatan Bogor Selatan, 2021

C. Kecamatan Bogor Utara

Kecamatan Bogor Utara memperoleh nilai sebesar **91,50** dari indeks **3,66** dengan rincian seperti pada tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Utara

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,53
2	Prosedur	3,53
3	Waktu Pelayanan	3,47
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk Layanan	3,95
6	Kompetisi Pelaksana	3,76
7	Perilaku Pelaksana	3,51
8	Sarana dan Prasarana	3,53
9	Penanganan Pengaduan	3,68
IKM		3,52

Sumber: Data SKM Kecamatan Bogor Selatan, 2021

D. Kecamatan Bogor Timur

Kecamatan Bogor Timur memperoleh nilai sebesar **3,51** atau nilai sebesar **87,75**. Rincian hasil survei dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 12. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Timur

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	0,33
2	Prosedur	0,34
3	Waktu Pelayanan	0,33
4	Biaya/Tarif	0,43
5	Produk Layanan	0,42
6	Kompetisi Pelaksana	0,43
7	Perilaku Pelaksana	0,43
8	Penanganan Pengaduan	0,32
9	Sarana	0,44
IKM		3,51

Sumber: Data Kecamatan Bogor Timur, 2021

E. Kecamatan Bogor Tengah

Kecamatan Bogor Tengah memperoleh nilai sebesar **2,86** atau nilai sebesar **71,50**. Rincian hasil survei dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 13. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Bogor Tengah

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	2,90
2	Prosedur	2,83
3	Waktu Pelayanan	2,84
4	Biaya/Tarif	2,73
5	Produk Layanan	2,82
6	Kompetisi Pelaksana	3,28
7	Perilaku Pelaksana	2,82
8	Penanganan Pengaduan	2,71
9	Sarana	2,83
IKM		2,86

Sumber: Data SKM Kecamatan Bogor Tengah, 2021

F. Kecamatan Tanah Sereal

Kecamatan Tanah Sereal memperoleh nilai sebesar **85** dari Indeks **3,40** dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 14. IKM Setiap Unsur Layanan Kecamatan Tanah Sereal

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,40
2	Prosedur	3,40
3	Waktu Pelayanan	3,36
4	Standar Pelayanan	3,26
5	Produk Layanan Kompetisi Pelaksana	3,33
6	Perilaku Pelaksana	3,35
7	Penanganan Pengaduan	3,53
8	Sarana dan Prasarana Layanan	3,50
9	Biaya/Tarif	3,48
10	Pertanggungjawaban Pelayanan	3,43
IKM		3,40

Sumber: Data SKM Kecamatan Tanah Sereal, 2021

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 yang telah dilakukan 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 **82,60**. 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 Madya
NIP. 19641110 198909 2 002