



**BAPPEDA
LITBANG**
KABUPATEN BOGOR

KABUPATEN
BOGOR
ISTIMEWA & GEMILANG
KUTA UDAYA WANGSA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

SEMESTER I

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Hukum	4
1.3. Sasaran	5
1.4. Ruang Lingkup.....	5
1.5. Pengertian Umum	6
1.6 Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	7
1.7. Manfaat.....	8
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	9
2.1. Ruang Lingkup	9
2.2 Deskripsi Responden	9
2.3 Tahapan Kegiatan Survey	10
2.3.1. Persiapan.....	10
2.3.2. Pengumpulan Data	11
2.3.3. Pengolahan dan Analisis Data	12
2.3.4. Penyusunan Laporan	13
BAB III HASIL PENGUKURAN	14
3.1 Identitas Responden.....	14
3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	14
3.2.1 Indeks Unsur Pelayanan	14
3.2.2 Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	15
BAB IV	17
HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT	17
4.1. HASIL ANALISA SURVEY	17
4.2. Rekomendasi.....	17
BAB V	19
PENUTUP	19

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya karena dengan perkenan dan Ridho-Nya, Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang suka rela bersedia menjadi responden survei ini. Semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan demi terwujudnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor tahun 2025.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor digunakan sebagai alat ukur tingkat kepuasan perangkat daerah dan masyarakat terhadap pelayanan publik. Tujuan dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan, mendapatkan umpan balik, serta merancang strategi perbaikan berdasarkan hasil survei. Dengan pelaksanaan survei secara berkala, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor diharapkan mampu memenuhi harapan perangkat daerah dan masyarakat, meningkatkan akuntabilitas, serta membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kabupaten Bogor.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat. Kami sangat mengharapkan dukungan, saran dan kritikan dari masyarakat umum maupun pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor dimasa mendatang.

Cibinong, 3 Juli 2025

Plt. Kepala Badan Perencanaan
Pembangunan, Penelitian dan
Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor



Dr. BAMBAM SETIA AJI, S.T., M.BA
NIP. 19730501 200501 1 009

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di peraturan tersebut juga ditegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap instansi penyelenggara pelayanan publik karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik

melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar dan tindakan-tindakan yang menjadi indikasi adanya penyimpangan. Dengan kata lain, kinerja Aparatur Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih belum mencapai standar yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah masih dipandang kurang memadai dimata masyarakat. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, Aparatur Pemerintah sudah sepatutnya lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan disusunnya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bappedalitbang Kabupaten Bogor diharapkan memberikan dampak nyata terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya dalam penyelenggaraan urusan yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Bappedalitbang Kabupaten Bogor.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2025 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Bappedalitbang Kabupaten Bogor telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan pada peraturan perundangan-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomo 215) terakhir dirubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan Pembangunan Daerah;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik Bappedalitbang Kabupaten Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

1.4. Ruang Lingkup

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan 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 telah 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 dalam memberikan pelayanan;
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

1.5. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Survey Kepuasan Publik adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat survey dilakukan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari

aparatur penyelenggara pelayanan.

1.6 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan publik di Bappedalitbang Kabupaten Bogor. Survey Kepuasan Masyarakat merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit kerja yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan Bappedalitbang sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Bappedalitbang.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan Bappedalitbang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Bappedalitbang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.7. Manfaat

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Bappedalitbang.
9. Diketuinya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bappedalitbang.

1.8. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat, atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1. Ruang Lingkup

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan atas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor selama Semester Pertama yaitu antara bulan Januari sampai dengan bulan Juni Tahun 2025. Pengumpulan data menggunakan metode survey dan instrument kuesioner yang dibagikan kepada responden yang hadir dan terlibat langsung dengan kegiatan-kegiatan Bappedalitbang Kabupaten Bogor.

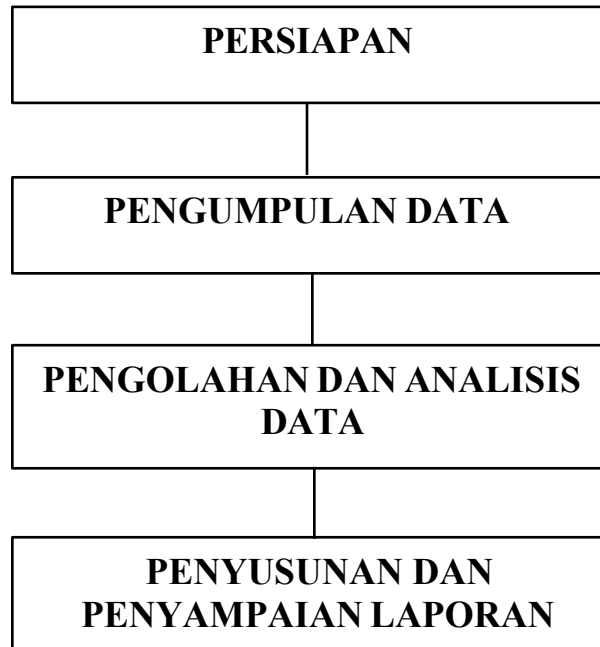
2.2 Deskripsi Responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokan responden. Data identitas responden meliputi : Nama Responden, Jenis Kelamin, Umur/Usia, Jenjang Pendidikan dan Pekerjaan.

Responden dalam survei ini adalah seluruh pengguna layanan yang diberikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor diambil secara random selama 1 semester dengan jumlah responden ditetapkan. Survey dilaksanakan secara daring dengan mengakses Alamat sebagai berikut : <https://bit.ly/bappedalitbang2025>

2.3 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan survey untuk mengukur Survey Pelayanan Publik ini dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey

2.3.1. Persiapan

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Sebagai contoh, penilaian terhadap unsur kemudahan prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Publik adalah para pengguna layanan publik Bappedalitbang Kabupaten Bogor. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada unit pelayanan publik Bappedalitbang Kabupaten Bogor.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

2.3.2. Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam pengukuran ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui metode survey jenis *simple random sampling*.

Dari kuesioner yang telah diterima ada 100 orang responden yang terdiri dari 48 Laki-laki dan 52 Perempuan. Dari 100 responden yang masuk diantaranya 28 orang PNS, 15 orang Swasta, 2 orang Wirausaha, 19 Orang mahasiswa/pelajar, 36 orang lain-lain.

2.3.3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah dengan metode pengolahan data kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel dan Google Form.

Selain itu, untuk kritik dan saran diolah dengan metode kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Pengolahan data secara kualitatif, diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner sesuai Permenpan/RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :

1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :

- a) untuk jawaban a diberi nilai 1;
- b) untuk jawaban b diberi nilai 2;
- c) untuk jawaban c diberi nilai 3;
- d) untuk jawaban d diberi nilai 4.

2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 9 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Butir}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai- rata-rata tertimbang dengan rumus berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

- c. Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka Jumlah total nilai SKM di atas (point 2) dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga rumusnya :
- Jumlah SKM Unit Pelayanan X 25

- d. Ketentuan pemberian Nilai, Nilai Persepsi, Nilai interval Konversi Index Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan diatur

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
(Permenpan/RB nomor 14 Tahun 2017)

Nilai	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.3.4. Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dan disajikan dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan kinerja pelayanan publik Bappedalitbang Kabupaten Bogor. Dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Hasil pengolahan data terhadap 100 kuesioner yang telah terisi dan kembali, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Identitas Responden

Responden dalam survey ini diperoleh secara random terhadap penerima layanan publik yang pernah datang di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor. Dengan demikian terdapat heterogenitas responden yang tinggi.

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN

IDENTITAS	JENIS PEKERJAAN					
	PNS / TNI / POLRI/ PPK	WIRA- SWASTA	SWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	LAINNYA	JML
RESPONDEN	28	2	15	19	36	100

3.2 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

3.2.1 Indeks Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur pelayanan yang harus diukur. Ke 9 unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan
- Kemudahan Prosedur Pelayanan
- Ketepatan Waktu dalam Pelaksanaan Pelayanan
- Kesesuaian Biaya
- Kepastian Produk Layanan
- Kemampuan petugas pelayanan
- Kesopanan dan Keramahan petugas
- Kualitas Sarana dan Prasarana
- Penanganan Pengaduan dan saran

3.2.2 Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak **100 orang**, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 1 (satu) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil:

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)	NILAI RATA-RATA PER UNSUR (NRR : 100)	NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR X 0,11)	SKM SETELAH KONVERSI (JUMLAH X 25)
1	Persyaratan pelayanan	3,350	3,35	0,371	
2	Kemudahan prosedur	3,350	3,35	0,371	
3	Ketepatan pelaksanaan	3,200	3,20	0,355	
4	Kesesuaian biaya	3,620	3,62	0,401	
5	Kepastian produk	3,460	3,46	0,384	
6	Kemampuan petugas	3,480	3,48	0,386	
7	Kesopanan dan keramahan	3,460	3,46	0,384	
8	Kualitas Sarana Prasarana	3,200	3,20	0,355	
9	Penanganan pengaduan	3,400	3,40	0,377	
	JUMLAH	30,520	30,52	3,38	84.69

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh **angka 84,69**, sehingga jika disandingkan dengan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (KepmenpanRb No. 14 Tahun 2017), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil survey tersebut dapat kami sampaikan bahwa Jumlah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah setelah dikonversi hasilnya adalah 84,69 dengan peringkat nilai mutu pelayanan “B” kategori “BAIK”.

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

(Kepmenpan No. 14 Tahun 2017)

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT

4.1. HASIL ANALISA SURVEY

Atas dasar data yang diperoleh dari survey kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut BAB III, maka ada 2 (dua) unsur yang perlu ditingkatkan, yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan; dan
2. Kualitas sarana dan prasarana.

Oleh sebab itu, Hasil analisa survey yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan layanan berbasis daring dan memantau waktu pelayanan; dan
2. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian di atas, beberapa hal yang menjadi kesimpulan adalah sebagai berikut

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada unit pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Bogor dinilai BAIK oleh masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini terlihat Survey Kepuasan Publik yang mencapai **84.69 poin**.
- b. Tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari unsur **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan serta kemampuan/kompetensi petugas pelayanan**, sedangkan pada unsur **ketepatan waktu pelayanan serta kualitas Sarana dan Prasarana pelayanan** memberikan tingkat kepuasan yang paling rendah, sehingga diprioritaskan untuk segera diperbaiki.

4.2. Rekomendasi

Ada pun rekomendasi yang disusun guna perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan meningkatkan layanan berbasis daring agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efektif;
- b. Memperbaiki Standar Operasional Prosedur dengan mengidentifikasi dan mengeliminasi proses yang tidak efektif sehingga waktu pemberian pelayanan lebih efektif dan efisien;

- c. Diperlukan Upaya untuk meningkatkan ketepatan atau kepastian dalam memberikan target waktu terhadap pelayanan;
- d. Diperlukan upaya untuk peningkatan kualitas sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - (1) Melakukan analisis kebutuhan untuk menentukan jenis dan jumlah sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
 - (2) Pemeliharaan sarana dan prasarana secara rutin agar kondisinya layak pakai.
 - (3) Melakukan perbaikan jika ditemukan kelemahan atau kerusakan dalam sarana dan prasarana.
- e. Kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan Survey Kepuasan Publik terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

Seluruh jajaran Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor berusaha mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya upaya mewujudkan keinginan tersebut adalah dengan melaksanakan survey kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hasil survey menunjukkan bahwa layanan pada periode Januari sampai dengan Juni 2025 termasuk dalam kategori “**Baik**”. Namun ada beberapa indikator yang masih perlu diperbaiki sehingga Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor perlu melakukan pembenahan dan peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan sopan akan memberikan pengalaman menyenangkan bagi masyarakat. Terlebih jika pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik serta dilaksanakan secara efektif dan efisien.

LAMPIRAN SKM TAHUN 2024

DATA RESPONDEN LAPORAN SKM

- a. Jumlah Responden 100**
- Jumlah Laki-laki 48
 - Jumlah Perempuan 52
- b. Jumlah Responden terdiri dari Usia : 100**
- Jumlah responden Usia 15 s.d. 25 Tahun : 24
 - Jumlah responden Usia 26 s.d. 35 Tahun : 38
 - Jumlah responden Usia 36 s.d. 50 Tahun : 38
 - Jumlah responden Usia 51 s.d. 60 Tahun : 0
- c. Jenjang Pendidikan : 100**
- Jumlah Responden berpendidikan SD/SLTP : 0
 - Jumlah Responden berpendidikan SLTA : 16
 - Jumlah Responden berpendidikan D1/D2/D3 : 4
 - Jumlah Responden berpendidikan D4/S1 : 71
 - Jumlah Responden berpendidikan S2 Keatas : 9
- d. Pekerjaan Responden : 100**
- Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI/PPPK : 28
 - Jumlah Responden Wiraswasta : 2
 - Jumlah Responden Swasta : 15
 - Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa : 19
 - Jumlah Responden Lainnya : 36

INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan Bappedalitbang?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Selalu Tidak Tepat
 - b. Kadang-kadang Tepat
 - c. Banyak Tepatnya
 - d. Selalu tepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Sangat Mahal
 - b. Cukup Mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak sopan dan Tidak Ramah
 - b. Kurang sopan dan Kurang Ramah
 - c. Sopan dan Ramah
 - d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana Penyelenggara pelayanan Bappedalitbang?
 - a. Buruk
 - b. Cukup

- c. Baik
 - d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
- a. Tidak ada
 - b. Ada, tidak berfungsi
 - c. Kurang maksimal
 - d. Dikelola dengan baik



BAPPEDALITBANG KABUPATEN BOGOR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) BAPPEDALITBANG TAHUN 2025

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat merupakan bagian yang sangat penting bagi Bappedalitbang Kabupaten Bogor, Survey Kepuasan Masyarakat merupakan Gambaran tentang Kinerja Pelayanan Unit kerja dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan yang diberikan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor.

prolabbappedalitbang@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Responden *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Umur/Usia *

- ☐ 15 s.d 25 Tahun
- ☐ 26 s.d 35 Tahun
- ☐ 36 s.d 50 Tahun
- ☐ 51 s.d 60 Tahun

Jenjang Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SLTP/SMP
- ☐ SLTA/SMA
- ☐ Diploma (D1/D2/D3)
- ☐ D4/S1
- ☐ S2/S3

Pekerjaan *

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Wiraswasta
- ☐ PNS/POLRI/TNI/PPPK
- ☐ Lainnya

Berikutnya

Kosongkan formulir

100 jawaban



Lihat di Spreadsheet



Ringkasan

Pertanyaan

Individual

Nama Responden

100 jawaban

Jajang Sutrisno

Fahmi

Anna Nurrochmat

Anjar

Aziz ubaidillah

M. Zidane bhagaskara

Siti sondari

Indriana

M Ramadhany fadilah

Nama Responden

100 jawaban

Fadlan Faturrahman

YUNI YULIATI

bella anjani

Indra Gunadi J

Tika

Mentari S A

Ramires A

nurjannah

Febryan Hardiansyah

100 jawaban



[Lihat di Spreadsheet](#)



Ringkasan

Pertanyaan

Individual

Nama Responden

100 jawaban

Sahrul Ramadhan

Cindy Jessica

Khalisha

MUKTAMIRUDDIN

Akmal

Trisna Oktaria

Novantio fikries

Sulaiman

karenina aurielle

M. M. M. M. M.

Nama Responden

100 jawaban

Yudith Aldila Setiawan

Gilang Ramadhan

Juni

ahmed mehdy vikia

Chandra Nur A

Syahla

Tria

Rahmad Dani

Arsha Khoirunnisa

Nama Responden

100 jawaban

maulana fathahillah

naufal rizki fadila

azharitama

Kartika

Jumat Jumadi

Mila Miftahul

Sandiani Sekar

tri setya rini

Ali

Nama Responden

100 jawaban

Pawestri Cendani

Randi Buana

tiara ayu n

Imrani Akbar

Maylin Chezia S. Turnip

Jaka Permana

Zahra Retno

dimas pamungkas putra

Syahrudin

Nama Responden

100 jawaban

Diniyah Istiqomah

Elfira Miranda

Indah

Kamaludin

esa kameswara

Rahma F

indira ayu

jessica maedy

Ramayana Simbolon

Nama Responden

100 jawaban

Dadang S

Agustina Eka Putri

Nicky

Nadia Maharani Putri

ANDINI KUSUMADEWI

kurnia saparida

Nuna Rahmawati

Margaretha C

Amirul Mubarak

Nama Responden

100 jawaban

Isriani maulyнна

Alesha DA

Yoga Bagus G

Raisa B Rasheeda

Madsaroh

Dwi Nuryannisa

Ghina R

Hilman Rajab

Ignacia gianina

Nama Responden

100 jawaban

Dandi R

Lukman Hakim

Daffa

Mailena Ekasari

dhia novita a

Akhmad Komara

yohana v p

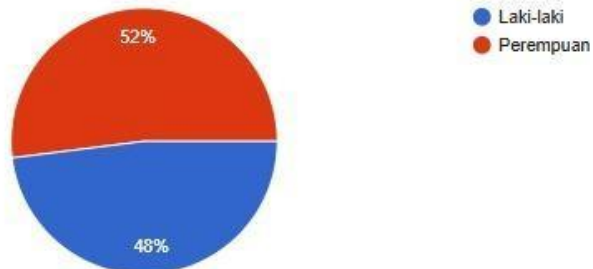
Jumaidah

SARDI

Jenis Kelamin

100 jawaban

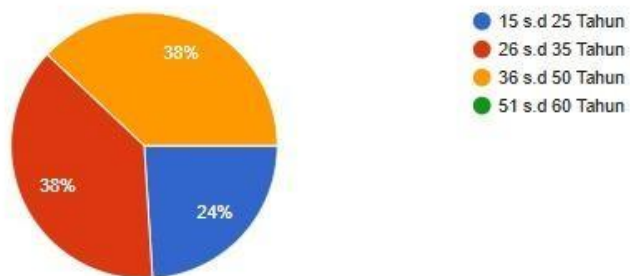
 Salin diagram



Umur/Usia

100 jawaban

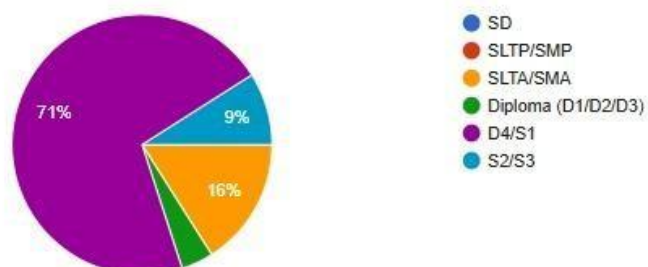
 Salin diagram



Jenjang Pendidikan

100 jawaban

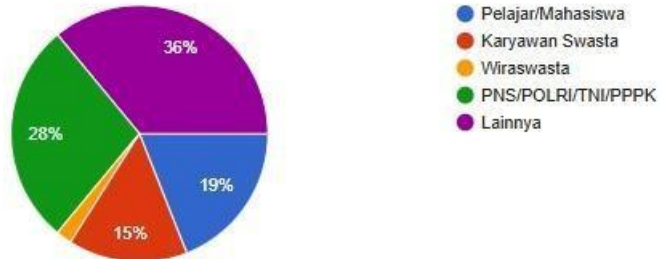
 Salin diagram



Pekerjaan

100 jawaban

 Salin diagram



Pendapat Responden Tentang Pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Bogor

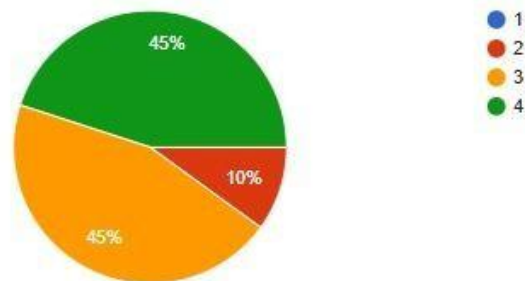
1. Bagaimana menurut saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

- 1 : Tidak sesuai
- 2 : Kurang Sesuai
- 3 : Sesuai
- 4 : Sangat Sesuai

100 jawaban



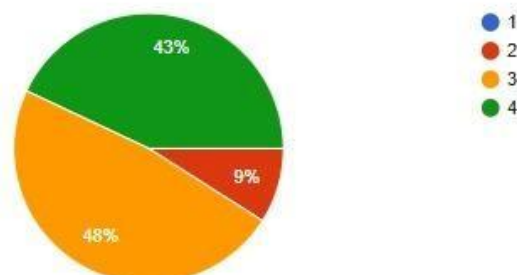
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

- 1 : Tidak Mudah
- 2 : Kurang Mudah
- 3 : Mudah
- 4 : Sangat Mudah

100 jawaban



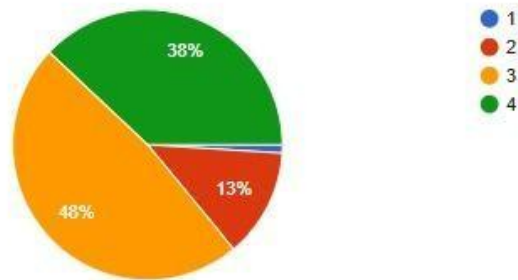
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

 [Salin diagram](#)

BOBOT NILAI

- 1 : Selalu tidak tepat
2 : Kadang-kadang tepat
3 : Banyak tepatnya
4 : Selalu tepat

100 jawaban



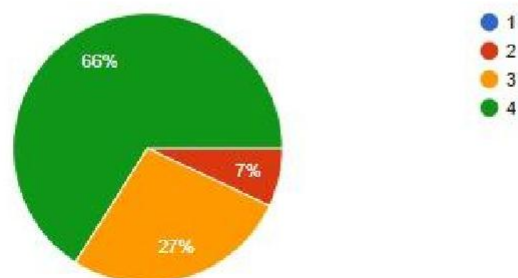
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

 [Salin diagram](#)

BOBOT NILAI

- 1 : Sangat Mahal
2 : Cukup Mahal
3 : Murah
4 : Gratis

100 jawaban



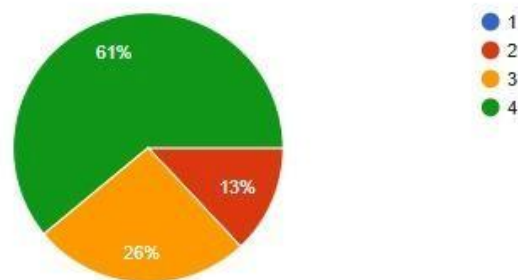
5. Bagaimana kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

- 1 : Tidak Sesuai
- 2 : Kurang Sesuai
- 3 : Sesuai
- 4 : Sangat Sesuai

100 jawaban



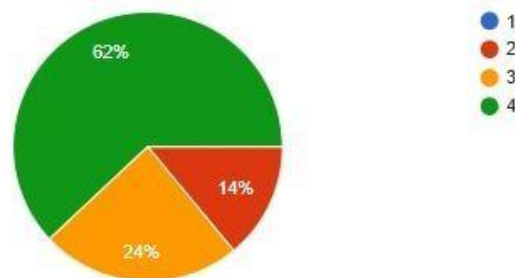
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam pelayanan?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

- 1 : Tidak Kompeten
- 2 : Kurang Kompeten
- 3 : Kompeten
- 4 : Sangat Kompeten

100 jawaban



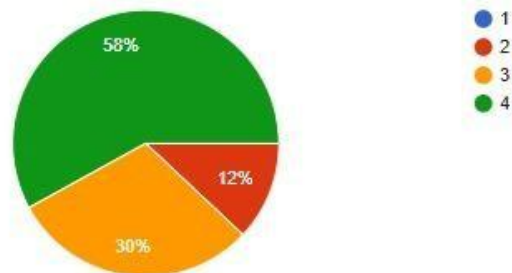
7. Bagaimana pendapat Saudara kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

 [Salin diagram](#)

BOBOT NILAI

- 1 : Tidak Kompeten
- 2 : Kurang Kompeten
- 3 : Kompeten
- 4 : Sangat Kompeten

100 jawaban



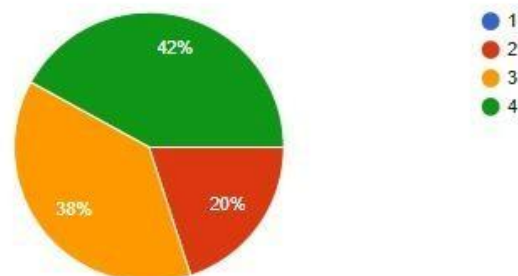
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana Penyelenggara pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Bogor?

 [Salin diagram](#)

BOBOT NILAI

- 1 : Buruk
- 2 : Cukup
- 3 : Baik
- 4 : Sangat Baik

100 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

 [Salin diagram](#)

BOBOT NILAI

1 : Tidak ada

2 : Ada, tidak berfungsi

3 : Kurang maksimal

4 : Dikelola dengan baik

100 jawaban

