



**BAPPEDA
LITBANG**
KABUPATEN BOGOR

KABUPATEN
BOGOR
ISTIMEWA & GEMILANG
— KUTA UDAYA WANGSA —

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2025

SEMESTER II

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 para pengguna layanan yang secara sukarela bersedia menjadi responden survei ini. Semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan demi terwujudnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada 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 terhadap kepuasan pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari dilaksanakannya SKM ini yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan, mendapatkan umpan balik serta merancang strategi perbaikan atau rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei. Dengan pelaksanaan survei secara berkala, diharapkan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor mampu memenuhi harapan pengguna layanan, meningkatkan akuntabilitas serta membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini dibuat. Kami sangat mengharapkan dukungan berupa kritik dan saran dari perangkat daerah dan Masyarakat selaku pengguna layanan agar terdapat peningkatan kualitas pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor di masa mendatang.

Cibinong, Desember 2025

Kepala Badan Perencanaan Pembangunan,
Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Bogor



Dr. BAMBAM SETIA AJI, S.T., M.B.A.

BQDP. 197305012005011009

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 Tujuan dan Manfaat.....	7
1.7. Metode Pengumpulan Data	7
1.8. Waktu Pelaksanaan	9
BAB II ANALISIS DATA	10
2.1. Analisis Responden	10
2.2 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut.....	10
2.3 Tren Nilai SKM	11
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	13
BAB IV	15
KESIMPULAN.....	15

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 rumit, 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.

Bappedalitbang Kabupaten Bogor menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

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 Nomor 215) terakhir diubah 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; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovatif 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 individu, 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 unsur 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan.

1.6 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.7. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan dalam bentuk *qr code*. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam

kuesioner SKM Bappedalitbang Kabupaten Bogor diantaranya:

- a. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
- b. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
- c. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/ tarif:** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
- e. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** 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.
- f. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
- g. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun *hybrid*.

1.8. Waktu Pelaksanaan

Survei yang dilakukan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor selaku penyelenggara pelayanan publik dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) 1 semester (6 bulan). Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB II ANALISIS DATA

2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden selaku penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 136 (seratus tiga puluh enam) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	64	47.10
		Perempuan	72	52.90
2.	Tingkat Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
		SD/Sederajat	0	0
		SMP/Sederajat	0	0
		SMA/Sederajat	27	19.90
		D1/D2/D3	9	6.60
		D4/S1	88	64.70
		S2/S3	12	8.80
3.	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	40	29.40
		Karyawan Swasta	19	14.00
		Pelajar/Mahasiswa	33	24.30
		Wiraswasta	2	1.50
		Lainnya	42	30.09

2.2 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa unsur Penanganan Pengaduan dan Waktu Penyelesaian merupakan 2

(dua) unsur yang mendapatkan perhatian lebih dari pengguna layanan. Namun, secara kuantitatif nilai dari kedua unsur tersebut memiliki potensi untuk ditingkatkan menjadi lebih baik. Unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah yaitu 3,42 sedangkan unsur Penanganan Pengaduan menjadi unsur terendah kedua dengan nilai sebesar 3,35.

Berdasarkan hasil analisis masalah dalam pelaksanaan SKM, Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor menyusun rencana tindak lanjut tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai SKM namun juga untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan secara berkala agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang untuk perbaikan layanan :

Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut

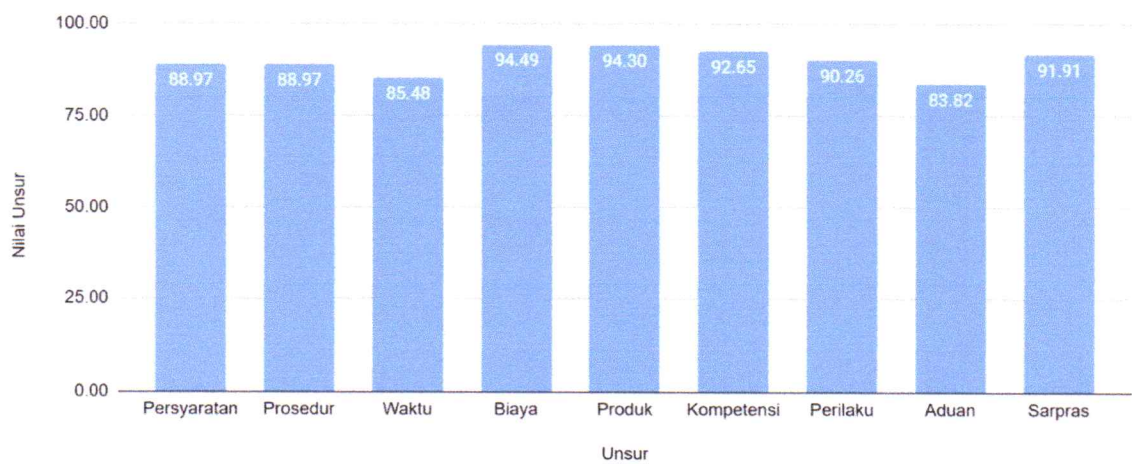
No.	Unsur	Temuan	Rencana Tindak Lanjut
1.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kurangnya kapabilitas petugas dalam memberikan penjelasan kepada penerima layanan.	Memberikan teguran lisan kepada petugas dan mengarahkan agar petugas memiliki pemahaman dan kemampuan berkomunikasi yang lebih baik.
2.	Waktu penyelesaian	Terjadinya keterlambatan karena data tidak diperbarui secara <i>real-time</i> dan tidak ada sistem yang terintegrasi.	Melakukan <i>update</i> data secara <i>real time</i> dan mengoptimalkan sistem yang ada sebagai media penyampaian informasi yang telah terintegrasi.

2.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 1. Grafik Nilai per Unsur

Nilai Unsur vs Unsur



Berdasarkan grafik di atas, Tren Nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor selama kurun waktu 6 (enam) bulan terakhir menunjukkan pola yang meningkat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor Semester I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada 9 (Sembilan) unsur pelayanan seperti yang dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025

No.	Unsur	NRR
1.	Persyaratan	3.56
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.56
3.	Waktu Penyelesaian	3.42
4.	Biaya/Tarif	3.78
5.	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	3.77
6.	Kompetensi Pelaksana	3.71
7.	Perilaku Pelaksana	3.61
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.35
9.	Sarana dan Prasarana	3.68
IKM		90,09

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat bahwa terdapat beberapa unsur yang memerlukan perbaikan seperti unsur Persyaratan; Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Menindaklanjuti hasil SKM Semester I tersebut, Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 4 (empat) unsur terendah, sebagai berikut:

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Status RTL	Deskripsi	Dokumentasi
1.	Persyaratan	Memberikan jaminan kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan lebih efektif dan efisien	Telah Ditindaklanjuti	Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjamin kemudahan prosedur	https://bit.ly/RTLSKMBappeda2025
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Memberikan sosialisasi kemudahan prosedur pelayanan kepada publik	Telah Ditindaklanjuti	Memberikan sosialisasi prosedur pelayanan kepada publik	https://bit.ly/RTLSKMBappeda2025
3.	Waktu Pelayanan	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan dan penyesuaian serta perbaikan standar dan implementasi pelayanan	Telah Ditindaklanjuti	Memastikan pelayanan yang diberikan dapat selesai tepat pada waktunya.	https://bit.ly/RTLSKMBappeda2025
4.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pencatatan dan registrasi pengaduan, penelaahan dan analisis, hingga tindak lanjut penyelesaian.	Telah Ditindaklanjuti	Melakukan registrasi pengaduan yang masuk dari pengguna layanan dan menginventarisir hingga selesai	https://bit.ly/RTLSKMBappeda2025

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama 1 (satu) semester pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor, sebagai berikut:

- Jumlah pengguna layanan yang menjadi responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor adalah sebanyak 136 orang.
- Pelaksanaan pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,09. Meskipun demikian, nilai SKM Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Waktu Pelayanan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Bogor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan persentase 100%.

Cibinong, Desember 2025
Kepala Badan Perencanaan Pembangunan
Penelitian dan Pengembangan Daerah
Kabupaten Bogor,


Dr. Bambam Setia Aji, S.T., M.B.A.
NIP. 197305012005011009

LAMPIRAN SKM TAHUN 2025

DATA RESPONDEN LAPORAN SKM

a. Jumlah Responden : 136

- Jumlah Laki-laki : 64
- Jumlah Perempuan : 72

b. Jenjang Pendidikan : 136

- Jumlah Responden berpendidikan SD/SLTP : 0
- Jumlah Responden berpendidikan SLTA : 27
- Jumlah Responden berpendidikan D1/D2/D3 : 9
- Jumlah Responden berpendidikan D4/S1 : 88
- Jumlah Responden berpendidikan S2/S3 : 12

c. Pekerjaan Responden : 136

- Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI/PPPK : 40
- Jumlah Responden Karyawan Swasta : 19
- Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa : 33
- Jumlah Responden Wiraswasta : 2
- Jumlah Responden Lainnya : 42

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.

prolapbappedalitbang@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

Nama Responden

136 jawaban

Jajang Sutrisno

Angga Hendrawan Putra, S.E.

Rian Nurfazri

Fahmi

Anna Nurrochmat

Anjar

Aziz ubaidillah

M. Zidane bhagaskara

Siti sondari

Nama Responden

136 jawaban

Sindi Rahmawati

Dwi Yudha Haryanto

Zaqia Yuliana Pratiwi

Indriana

M Ramadhany fadilah

Danial altaf dhiaurrahman

budiman suryawangsa

Fadlan Faturrahman

YUNI YULIATI

Nama Responden

136 jawaban

Faiz

bella anjani

Indra Gunadi J

Tika

Muhammad Alfin Arrasyid

Mentari S A

Rinaldo Yan Madao

Ramires A

nurjannah

Nama Responden

136 jawaban

Febryan Hardiansyah

Sahrul Ramadhan

Cindy Jessica

Khalisha

Sugeng hariyadi

MUKTAMIRUDDIN

Akmal

Khyran

Trisna Oktaria

Nama Responden

136 jawaban

Novantio fikries

Sulaiman

Stefanny Dotulung

karenina aurielle

Santoso

Yudith Aldila Setiawan

Gilang Ramadhan

Juni

ahmed mehdy vikia

Nama Responden

136 jawaban

Chandra Nur A

Syahla

Tria

Rahmad Dani

Arsha Khoirunnisa

Meliza Savira

maulana fathahillah

naufal rizki fadila

azharitama

Nama Responden

136 jawaban

- Kartika
- Ambar
- Jumat Jumadi
- WIDIA
- Mila Miftahul
- Sandiani Sekar
- tri setya rini
- Ali
- Rahmad Hidayat Killian

Nama Responden

136 jawaban

- Pawestri Cendani
- SITI RAHMAWATI ANDINI
- Randi Buana
- tiara ayu n
- Imrani Akbar
- Maylin Chezia S. Turnip
- Jaka Permana
- Rizki Yuda Musidi
- Zahra Retno

Nama Responden

136 jawaban

dimas pamungkas putra

Syahrudin

Diniyah Istiqomah

Chrismonica ayudiah

Dino Rimantho

Elfira Miranda

Indah

Kamaludin

Siti Anggun

Nama Responden

136 jawaban

esa kameswara

Rahma F

indira ayu

jessica maedy

Ramayana Simbolon

zuliani astri feizati

Rasky Maulana

Imron Rosyadi

Nadia Rahmawati

Nama Responden

136 jawaban

Cynthia wulandari

Dedi Setiawan

Revina Naffa Aulia

Rachmad R

Siti Nur Fatimah

Gilbran Mara Pamungkas

Wanda Alvia

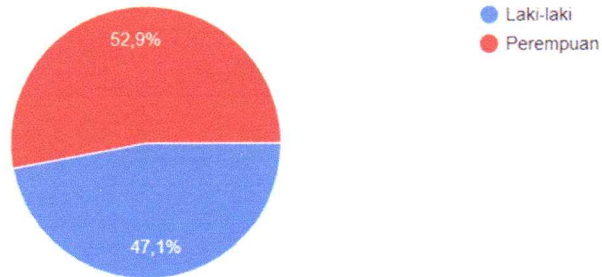
Dadang S

Cindy

Jenis Kelamin

136 jawaban

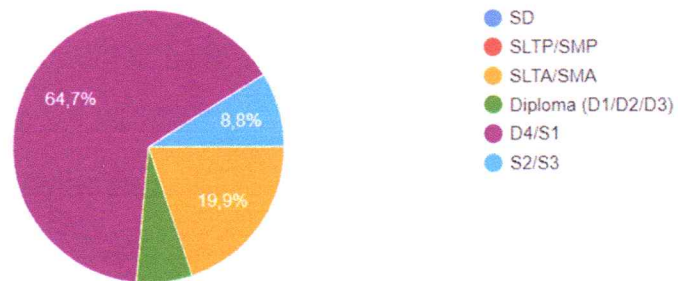
 Salin diagram



Jenjang Pendidikan

136 jawaban

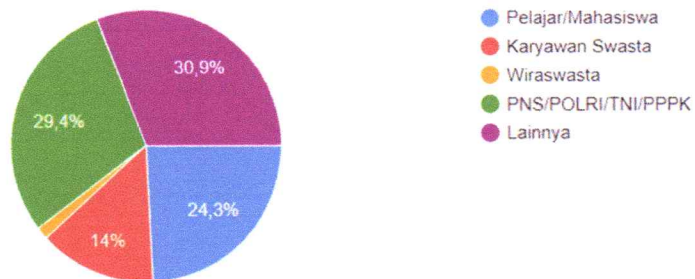
 Salin diagram



Pekerjaan

136 jawaban

 Salin diagram



Pendapat Responden Tentang Pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Bogor

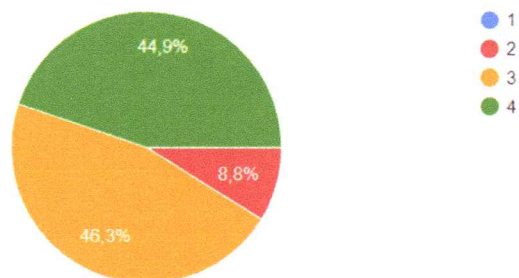
1. Bagaimana menurut saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan hasil/jenis pelayanan yang diberikan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

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

136 jawaban



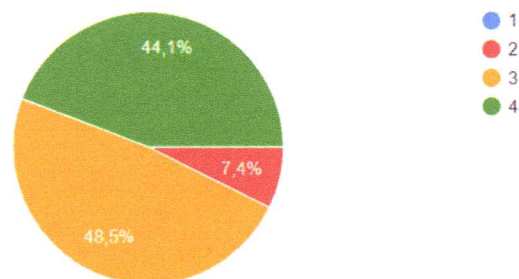
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Bappedalitbang Kabupaten Bogor?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

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

136 jawaban



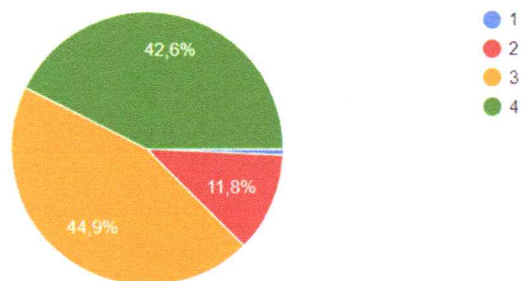
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

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

136 jawaban



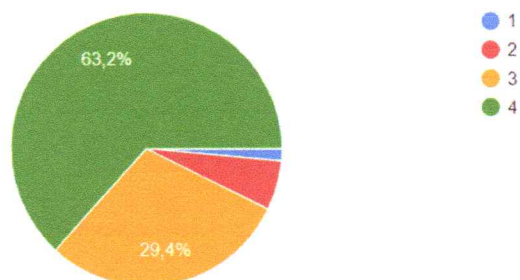
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

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

136 jawaban



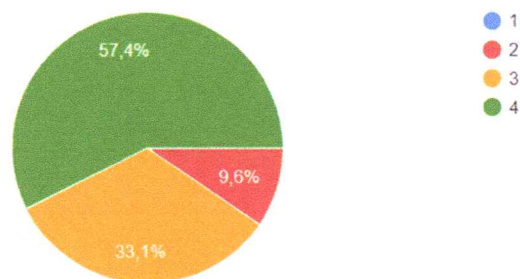
5. Bagaimana kesesuaian pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

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

136 jawaban



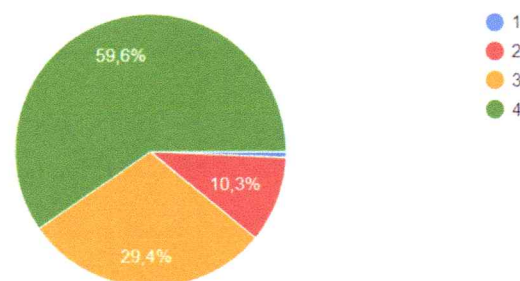
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan/ kompetensi petugas dalam pelayanan?

 Salin diagram

BOBOT NILAI

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

136 jawaban



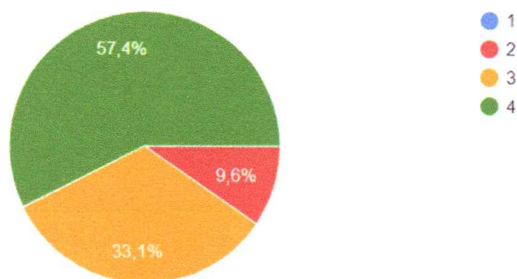
7. Bagaimana pendapat Saudara kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?

 [Salin diagram](#)

BOBOT NILAI

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

136 jawaban



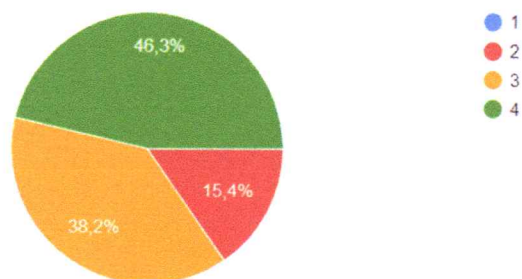
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas Sarana dan Prasarana Penyelenggara pelayanan Bappedalitbang Kabupaten Bogor?

 [Salin diagram](#)

BOBOT NILAI

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

136 jawaban



9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

 [Salin diagram](#)

BOBOT NILAI

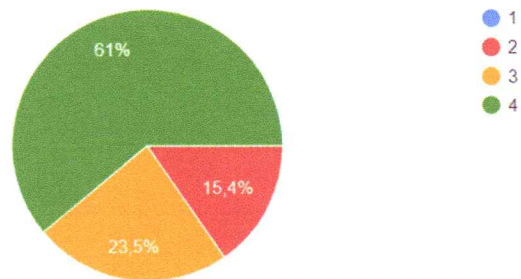
1 : Tidak ada

2 : Ada, tidak berfungsi

3 : Kurang maksimal

4 : Dikelola dengan baik

136 jawaban



PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN : BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH KAB. BOGOR

NO.	Jenis Layanan	Tanggal Layanan Diakses	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									Rerata		Checklist
						Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Konversi	
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Non Pelayanan	7/1/2025 13.59.37	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	100.00	Lengkap
2	Non Pelayanan	7/1/2025 14.05.22	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3.44	86.11	Lengkap
3	Non Pelayanan	7/1/2025 14.06.20	Laki-laki	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	100.00	Lengkap
4	Non Pelayanan	7/1/2025 14.07.37	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3.44	86.11	Lengkap
5	Non Pelayanan	7/1/2025 14.08.39	Perempuan	S2/S3	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	100.00	Lengkap
6	Non Pelayanan	7/1/2025 14.10.01	Laki-laki	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	100.00	Lengkap
7	Non Pelayanan	7/1/2025 14.11.17	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
8	Non Pelayanan	7/1/2025 14.12.25	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	100.00	Lengkap
9	Non Pelayanan	7/1/2025 14.14.03	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22	80.56	Lengkap
10	Non Pelayanan	7/1/2025 14.15.01	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3.22	80.56	Lengkap
11	Non Pelayanan	7/1/2025 14.20.31	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.33	83.33	Lengkap
12	Non Pelayanan	7/1/2025 14.21.50	Laki-laki	D4/S1	Karyawan Swasta	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
13	Non Pelayanan	7/1/2025 14.23.17	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3.22	80.56	Lengkap
14	Non Pelayanan	7/1/2025 14.24.02	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11	77.78	Lengkap
15	Non Pelayanan	7/1/2025 15.22.39	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
16	Non Pelayanan	7/1/2025 15.23.20	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11	77.78	Lengkap
17	Non Pelayanan	7/1/2025 15.24.09	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
18	Non Pelayanan	7/1/2025 15.24.35	Laki-laki	D4/S1	Karyawan Swasta	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3.44	86.11	Lengkap
19	Non Pelayanan	7/1/2025 15.25.44	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3.22	80.56	Lengkap
20	Non Pelayanan	7/1/2025 15.25.53	Laki-laki	SLTA/SMA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3.56	88.89	Lengkap
21	Non Pelayanan	7/1/2025 15.26.32	Laki-laki	SLTA/SMA	Lainnya	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3.33	83.33	Lengkap
22	Non Pelayanan	7/1/2025 15.27.27	Laki-laki	S2/S3	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3.00	75.00	Lengkap
23	Non Pelayanan	7/1/2025 15.27.29	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3.44	86.11	Lengkap
24	Non Pelayanan	7/1/2025 15.28.25	Perempuan	D4/S1	Karyawan Swasta	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3.44	86.11	Lengkap
25	Non Pelayanan	7/1/2025 15.29.07	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3.44	86.11	Lengkap
26	Non Pelayanan	7/1/2025 15.29.27	Perempuan	D4/S1	Lainnya	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3.11	77.78	Lengkap
27	Non Pelayanan	7/1/2025 15.30.06	Laki-laki	SLTA/SMA	Lainnya	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3.33	83.33	Lengkap
28	Non Pelayanan	7/1/2025 15.30.42	Laki-laki	D4/S1	Wiraswasta	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3.67	91.67	Lengkap
29	Non Pelayanan	7/1/2025 15.31.02	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3.22	80.56	Lengkap
30	Non Pelayanan	7/1/2025 15.31.49	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	75.00	Lengkap
31	Non Pelayanan	7/1/2025 15.32.02	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3.44	86.11	Lengkap
32	Non Pelayanan	7/1/2025 15.32.49	Perempuan	D4/S1	Lainnya	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3.00	75.00	Lengkap
33	Non Pelayanan	7/1/2025 15.33.15	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3.22	80.56	Lengkap
34	Non Pelayanan	7/1/2025 15.33.35	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3.33	83.33	Lengkap
35	Non Pelayanan	7/1/2025 15.34.15	Laki-laki	S2/S3	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3.44	86.11	Lengkap
36	Non Pelayanan	7/1/2025 15.34.23	Perempuan	S2/S3	Karyawan Swasta	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3.56	88.89	Lengkap
37	Non Pelayanan	7/1/2025 15.34.52	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3.67	91.67	Lengkap
38	Non Pelayanan	7/1/2025 15.35.26	Perempuan	D4/S1	Karyawan Swasta	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3.33	83.33	Lengkap
39	Non Pelayanan	7/1/2025 15.36.11	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	4	4	3	4	2	2	2	4	3.11	77.78	Lengkap
40	Non Pelayanan	7/1/2025 15.37.00	Perempuan	Diploma (D1)	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3.78	94.44	Lengkap
41	Non Pelayanan	7/1/2025 15.38.05	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	4	4	4	2	4	2	3	4	3.33	83.33	Lengkap
42	Non Pelayanan	7/1/2025 15.38.12	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3.22	80.56	Lengkap
43	Non Pelayanan	7/1/2025 15.39.11	Laki-laki	D4/S1	Karyawan Swasta	4	4	4	3	4	4	2	2	4	3.44	86.11	Lengkap
44	Non Pelayanan	7/1/2025 15.40.16	Laki-laki	D4/S1	Karyawan Swasta	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3.56	88.89	Lengkap
45	Non Pelayanan	7/1/2025 15.40.48	Perempuan	SLTA/SMA	Lainnya	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3.67	91.67	Lengkap
46	Non Pelayanan	7/1/2025 15.41.31	Laki-laki	Diploma (D1)	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3.33	83.33	Lengkap
47	Non Pelayanan	7/1/2025 15.42.31	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3.33	83.33	Lengkap
48	Non Pelayanan	7/1/2025 15.43.11	Perempuan	D4/S1	Lainnya	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap

NO.	Jenis Layanan	Tanggal Layanan Diakses	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									Rerata		Checklist
						Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Konversi	
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
49	Non Pelayanan	7/1/2025 16.09.35	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
50	Non Pelayanan	7/1/2025 16.17.19	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
51	Non Pelayanan	7/1/2025 16.18.03	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
52	Non Pelayanan	7/1/2025 16.19.29	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3.44	86.11	Lengkap
53	Non Pelayanan	7/1/2025 16.22.05	Laki-laki	Diploma (D1)	Lainnya	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3.44	86.11	Lengkap
54	Non Pelayanan	7/1/2025 16.22.46	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3.56	88.89	Lengkap
55	Non Pelayanan	7/1/2025 16.23.32	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
56	Non Pelayanan	7/1/2025 16.24.26	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.56	88.89	Lengkap
57	Non Pelayanan	7/1/2025 16.25.09	Laki-laki	SLTA/SMA	Lainnya	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3.56	88.89	Lengkap
58	Non Pelayanan	7/1/2025 16.25.55	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3.22	80.56	Lengkap
59	Non Pelayanan	7/1/2025 16.26.27	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3.33	83.33	Lengkap
60	Non Pelayanan	7/1/2025 16.27.15	Laki-laki	SLTA/SMA	Karyawan Swasta	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3.56	88.89	Lengkap
61	Non Pelayanan	7/1/2025 16.27.59	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3.33	83.33	Lengkap
62	Non Pelayanan	7/1/2025 16.29.19	Laki-laki	D4/S1	Karyawan Swasta	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3.11	77.78	Lengkap
63	Non Pelayanan	7/1/2025 16.30.03	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.11	77.78	Lengkap
64	Non Pelayanan	7/1/2025 16.35.26	Laki-laki	SLTA/SMA	Lainnya	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3.33	83.33	Lengkap
65	Non Pelayanan	7/1/2025 16.36.13	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3.56	88.89	Lengkap
66	Non Pelayanan	7/1/2025 16.36.51	Perempuan	S2/S3	PNS/POLRI/TNI/PPPK	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3.67	91.67	Lengkap
67	Non Pelayanan	7/1/2025 16.37.25	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	2	2	2	4	4	3	4	2	4	3.00	75.00	Lengkap
68	Non Pelayanan	7/1/2025 16.38.07	Perempuan	D4/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	100.00	Lengkap
69	Non Pelayanan	7/2/2025 7.56.09	Perempuan	S2/S3	Karyawan Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
70	Non Pelayanan	7/2/2025 7.58.52	Perempuan	Diploma (D1)	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
71	Non Pelayanan	7/2/2025 8.00.53	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
72	Non Pelayanan	7/2/2025 8.02.16	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3.78	94.44	Lengkap
73	Non Pelayanan	7/2/2025 8.04.56	Laki-laki	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3.67	91.67	Lengkap
74	Non Pelayanan	7/2/2025 8.05.55	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3.78	94.44	Lengkap
75	Non Pelayanan	7/2/2025 8.08.01	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3.56	88.89	Lengkap
76	Non Pelayanan	7/2/2025 8.09.17	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
77	Non Pelayanan	7/2/2025 8.11.16	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
78	Non Pelayanan	7/2/2025 8.13.09	Laki-laki	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
79	Non Pelayanan	7/2/2025 8.14.22	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3.44	86.11	Lengkap
80	Non Pelayanan	7/2/2025 8.15.33	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3.67	91.67	Lengkap
81	Non Pelayanan	7/2/2025 8.16.51	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
82	Non Pelayanan	7/2/2025 8.18.00	Perempuan	S2/S3	Lainnya	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
83	Non Pelayanan	7/2/2025 8.19.25	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3.44	86.11	Lengkap
84	Non Pelayanan	7/2/2025 8.24.33	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	4	3	4	4	4	3	4	3	2	3.44	86.11	Lengkap
85	Non Pelayanan	7/2/2025 8.26.19	Perempuan	D4/S1	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	100.00	Lengkap
86	Non Pelayanan	7/2/2025 8.31.26	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
87	Non Pelayanan	7/2/2025 8.39.59	Perempuan	D4/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	97.22	Lengkap
88	Non Pelayanan	7/2/2025 8.42.39	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3.56	88.89	Lengkap
89	Non Pelayanan	7/2/2025 8.44.48	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3.56	88.89	Lengkap
90	Non Pelayanan	7/2/2025 8.47.49	Perempuan	D4/S1	Karyawan Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
91	Non Pelayanan	7/2/2025 8.50.56	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
92	Non Pelayanan	7/2/2025 8.52.18	Laki-laki	S2/S3	Lainnya	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3.56	88.89	Lengkap
93	Non Pelayanan	7/2/2025 8.54.04	Laki-laki	S2/S3	Lainnya	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3.78	94.44	Lengkap
94	Non Pelayanan	7/2/2025 8.55.12	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3.56	88.89	Lengkap
95	Non Pelayanan	7/2/2025 8.59.28	Perempuan	D4/S1	Karyawan Swasta	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3.67	91.67	Lengkap
96	Non Pelayanan	7/2/2025 9.01.26	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.89	97.22	Lengkap
97	Non Pelayanan	7/2/2025 9.04.19	Perempuan	D4/S1	Karyawan Swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3.78	94.44	Lengkap
98	Non Pelayanan	7/2/2025 9.06.13	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3.89	97.22	Lengkap
99	Non Pelayanan	7/2/2025 9.08.22	Perempuan	D4/S1	Karyawan Swasta	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3.78	94.44	Lengkap
100	Non Pelayanan	7/2/2025 9.11.00	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3.44	86.11	Lengkap

NO.	Jenis Layanan	Tanggal Layanan Diakses	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI UNSUR PELAYANAN									Rerata		Checklist
						Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM	Konversi	
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
101	Non Pelayanan	10/13/2025 8.50.03	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3,44	86,11	Lengkap
102	Non Pelayanan	10/14/2025 14.19.50	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
103	Non Pelayanan	10/14/2025 14.19.53	Laki-laki	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11	77,78	Lengkap
104	Non Pelayanan	10/14/2025 14.20.03	Laki-laki	SLTA/SMA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
105	Non Pelayanan	10/14/2025 14.20.04	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3,78	94,44	Lengkap
106	Non Pelayanan	10/15/2025 7.41.46	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
107	Non Pelayanan	10/16/2025 8.05.04	Laki-laki	S2/S3	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
108	Non Pelayanan	10/16/2025 8.08.42	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3,33	83,33	Lengkap
109	Non Pelayanan	10/16/2025 9.41.50	Perempuan	D4/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
110	Non Pelayanan	10/16/2025 9.44.48	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
111	Non Pelayanan	10/16/2025 13.27.37	Perempuan	S2/S3	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
112	Non Pelayanan	10/17/2025 7.57.25	Perempuan	Diploma (D1)	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3,22	80,56	Lengkap
113	Non Pelayanan	10/17/2025 8.02.08	Laki-laki	S2/S3	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
114	Non Pelayanan	10/17/2025 8.58.30	Perempuan	Diploma (D1)	Karyawan Swasta	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3,44	86,11	Lengkap
115	Non Pelayanan	11/5/2025 8.42.38	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3,22	80,56	Lengkap
116	Non Pelayanan	11/5/2025 8.56.03	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
117	Non Pelayanan	11/5/2025 9.00.53	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3,56	88,89	Lengkap
118	Non Pelayanan	11/5/2025 9.03.34	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
119	Non Pelayanan	11/5/2025 9.07.54	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3,22	80,56	Lengkap
120	Non Pelayanan	11/5/2025 9.09.27	Laki-laki	Diploma (D1)	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3,44	86,11	Lengkap
121	Non Pelayanan	11/5/2025 9.16.11	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3,67	91,67	Lengkap
122	Non Pelayanan	11/5/2025 9.16.56	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
123	Non Pelayanan	11/5/2025 9.22.39	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3,67	91,67	Lengkap
124	Non Pelayanan	11/5/2025 9.35.41	Perempuan	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22	Lengkap
125	Non Pelayanan	11/5/2025 12.14.30	Laki-laki	D4/S1	PNS/POLRI/TNI/PPPK	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3,78	94,44	Lengkap
126	Non Pelayanan	11/20/2025 8.46.45	Laki-laki	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3,33	83,33	Lengkap
127	Non Pelayanan	11/20/2025 8.48.09	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89	97,22	Lengkap
128	Non Pelayanan	11/20/2025 8.48.17	Perempuan	Diploma (D1)	Karyawan Swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3,78	94,44	Lengkap
129	Non Pelayanan	11/20/2025 8.50.27	Perempuan	Diploma (D1)	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	3	4	2	4	3,56	88,89	Lengkap
130	Non Pelayanan	11/20/2025 8.52.22	Laki-laki	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,78	94,44	Lengkap
131	Non Pelayanan	11/20/2025 15.59.39	Perempuan	D4/S1	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,89	97,22	Lengkap
132	Non Pelayanan	12/1/2025 16.25.00	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22	Lengkap
133	Non Pelayanan	12/1/2025 16.34.40	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89	97,22	Lengkap
134	Non Pelayanan	12/1/2025 17.13.51	Laki-Laki	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,89	97,22	Lengkap
135	Non Pelayanan	12/1/2025 18.05.55	Perempuan	SLTA/SMA	Pelajar/Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
136	Non Pelayanan	12/2/2025 17.23.30	Perempuan	D4/S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	100,00	Lengkap
Total Nilai Pertanyaan						464	465	446	494	493	484	471	437	480			
Nilai Per Unsur						3,56	3,56	3,42	3,78	3,77	3,71	3,61	3,35	3,68			
Nilai Konversi per Unsur						88,97	88,97	85,48	94,49	94,30	92,65	90,26	83,82	91,91			
Kategori Per Unsur						A	A	B	A	A	A	A	B	A			
IKM OPP						3,60											
IKM Konversi OPP						90,09											
Mutu Layanan Unit						A											

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.

Nama Responden *

Arsha Khoirunnisa

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

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? *

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☒ 3
- ☐ 4

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

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☒ 3
- ☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

BOBOT NILAI

1 : Tidak ada

2 : Ada, tidak berfungsi

3 : Kurang maksimal

4 : Dikelola dengan baik

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

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.

Nama Responden *

Tria

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

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? *

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☒ 4

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

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

1 : Tidak Kompeten

2 : Kurang Kompeten

3 : Kompeten

4 : Sangat Kompeten

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

1 : Buruk

2 : Cukup

3 : Baik

4 : Sangat Baik

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

BOBOT NILAI

1 : Tidak ada

2 : Ada, tidak berfungsi

3 : Kurang maksimal

4 : Dikelola dengan baik

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

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.

Nama Responden *

Revina Naffa Aulia

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

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? *

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☒ 3
- ☐ 4

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

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☒ 3
- ☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

1 : Tidak Kompeten

2 : Kurang Kompeten

3 : Kompeten

4 : Sangat Kompeten

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

1 : Buruk

2 : Cukup

3 : Baik

4 : Sangat Baik

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

BOBOT NILAI

1 : Tidak ada

2 : Ada, tidak berfungsi

3 : Kurang maksimal

4 : Dikelola dengan baik

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

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.

Nama Responden *

SITI RAHMAWATI ANDINI

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

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? *

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☒ 4

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

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

BOBOT NILAI

1 : Tidak ada

2 : Ada, tidak berfungsi

3 : Kurang maksimal

4 : Dikelola dengan baik

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☒ 4

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

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.

Nama Responden *

Muhammad Alfin Arrasyid

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

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? *

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☒ 3
- ☐ 4

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

BOBOT NILAI

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

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☒ 3
- ☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

BOBOT NILAI

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

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

1 : Tidak Kompeten

2 : Kurang Kompeten

3 : Kompeten

4 : Sangat Kompeten

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

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

*

BOBOT NILAI

1 : Buruk

2 : Cukup

3 : Baik

4 : Sangat Baik

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

BOBOT NILAI

1 : Tidak ada

2 : Ada, tidak berfungsi

3 : Kurang maksimal

4 : Dikelola dengan baik

☐ 1

☐ 2

☒ 3

☐ 4

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir