



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
KOTA BOGOR
TAHUN 2021**

Daftar Isi

Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.	1
B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat.	2
C. Metode.	2
D. Tim SKM.	9
E. Jadwal Pelaksanaan SKM.	9
BAB II ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	10
A. Metode Pengumpulan Data.....	10
BAB III PENUTUP	33

Daftar Tabel

Tabel 1 Pengukuran SKM.....	11
-----------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (clean government) dan pemerintahan yang baik (good governance) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat dan seiringan dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi Negara reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah dalam melaksanakan fungsi utamanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (public services) dan memberikan kesejahteraan kepada rakyat (public welfare) telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima masyarakat (perceived service) sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat (ekpected service).

Oleh karena itu perlu diketahui persepsi dari pengguna layanan terhadap setiap pelayanan, persepsi ini dapat menginterpretasikan mengenai hal-hal apa saja yang dibutuhkan oleh stakeholder pengguna layanan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Harapannya adalah agar pemerintah daerah dapat lebih maju melayani kebutuhan dan respon dari masyarakatnya.

Adapun dasar hukum pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat adalah mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh BAPPEDA Kota Bogor bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna Layanan sehingga dapat mengidentifikasi peluang peningkatan dalam penyelenggaraan pelayanan.

C. Metode

Dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini, BAPPEDA Kota Bogor, melaksanakan survey yang dilakukan berkala minimum setahun sekali.

Survey ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada seluruh pengguna Layanan BAPPEDA, yaitu dengan membagikan kepada seluruh OPD di Kota Bogor.

Dimana pelaksanaan survey ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Isi kuesioner mengacu peraturan tersebut, terdiri dari 9 (Sembilan) unsur yaitu:

1) Persyaratan (U1)

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/Tarif (U4)

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 (U5)

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 (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7) Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Sarana dan prasarana (U8)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAPPEDA Kota Bogor dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat ini, memperhatikan prinsip yaitu:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

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

Pengertian Umum

Pengertian umum dan istilah yang digunakan dalam survey kepuasan masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survey yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
9. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
10. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

11. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Dalam pelaksanaan survei ini mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert.

Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan survey

1. Pelaksana Survey

Pelaksana survey pada kegiatan SKM BAPPEDA Kota Bogor di tahun 2021 ini, dilaksanakan oleh unit independent yang berpengalaman dimana hal ini untuk memastikan kesesuaian dengan prinsip survei kepuasan masyarakat yaitu transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, netralitas, yaitu dilaksanakan oleh team konsultan manajemen PT. Corbiz Mututama Raya.

2. Tahap Pelaksanaan Survey

Pelaksanaan survey ini dilaksanakan dengan beberapa tahap, yaitu:

a) Penentuan ruang lingkup survey kepuasan masyarakat.

Pada SKM BAPPEDA Kota Bogor ini, ruang lingkup survei ditetapkan dengan mengidentifikasi pengguna jasa BAPPEDA yaitu sebagai instansi pemerintah yang memberikan asistensi kepada instansi pemerintah lain (OPD) di Kota Bogor dalam penyusunan perencanaan sesuai yang diatur pada peraturan dan perundang – undangan yang terkait.

b) Penyusunan instrument survey.

Pada pelaksanaan survey ini, instrument survey yang dimaksud, berupa kuesioner yang akan dibagikan kepada responden

c) Penentuan target survey

Target survey adalah seluruh OPD di Kota Bogor dengan Jumlah 34 OPD yaitu:

- 1) Sekretariat Daerah
- 2) Inspektur Daerah
- 3) Dinas Pendidikan
- 4) Dinas Kesehatan
- 5) Dinas Sosial
- 6) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- 7) Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bogor
- 8) Dinas Lingkungan Hidup
- 9) Dinas Komunikasi dan Informatika
- 10) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 11) Dinas Pemuda dan Olahraga
- 12) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
- 13) Dinas Perdagangan dan Perindustrian
- 14) Satuan Polisi Pamong Praja
- 15) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- 16) Dinas Arsip dan Perpustakaan
- 17) Dinas Tenaga Kerja
- 18) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 19) Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
- 20) Dinas Perhubungan
- 21) Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (KUMKM)
- 22) Dinas Perumahan dan Permukiman
- 23) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
- 24) Badan Keuangan dan Aset Daerah
- 25) Badan Pendapatan Daerah

- 26) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
- 27) Kecamatan Bogor Tengah
- 28) Kecamatan Bogor Selatan
- 29) Kecamatan Bogor Barat
- 30) Kecamatan Bogor Utara
- 31) Kecamatan Bogor Timur
- 32) Kecamatan Tanah Sareal
- 33) RSUD Kota Bogor
- 34) Badan Penanggulangan Bencana Daerah

d) Penentuan responden

Responden adalah semua bagian di setiap OPD yang menerima pelayanan dari BAPPEDA Kota Bogor.

e) Pelaksanaan survey

Survey dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada seluruh responden di setiap OPD.

f) Pengolahan hasil survey

Setelah survey dilaksanakan, hasil dari survei dikumpulkan dan dibuat evaluasi dengan output index kepuasan sebagai berikut:

- Index kepuasan masing – masing unsur di setiap OPD.
- Index kepuasan rata – rata tiap OPD.
- Index kepuasan rata – rata masing – masing unsur dari keseluruhan OPD.
- Index kepuasan rata – rata secara umum.

g) Pelaporan survey

Setelah pelaksanaan survey, dibuat pelaporan SKM yang disahkan oleh kepala BAPPEDA.

3. Teknik survey

Survey dilaksanakan dengan membagikan kuesioner kepada responden, dimana responden mengisi kuesioner yang kemudian diserahkan kembali kepada tim survey.

D. Tim SKM

Tim SKM terdiri dari 2 (dua) tim yaitu:

- Tim survey lapangan, yang bertugas untuk membagikan dan mengumpulkan kuesioner.
- Tim Konsultan, yang bertugas mengolah hasil survey dan membuat pelaporan.

E. Jadwal Pelaksanaan SKM

Jadwal Pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

No	Aktivitas	Timeline				Keterangan
		W-1	W-2	W-3	W-4	
1	Pembuatan kuesioner dan penyiapan dokumen lain untuk pelaksanaan SKM.	■				
2	Pelaksanaan survey.		■	■		
3	Evaluasi Hasil survey.				■	
4	Pembuatan laporan SKM				■	

BAB II

ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner terstruktur.

Kuesioner sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dibagikan pada responden setiap OPD.

Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas
3. Tahap penghitungan nilai SKM, meliputi :
 - a. Entry data, adalah memasukan data ke dalam table isian kedalam sheet yang terdiri dari 9 unsur kategori pelayanan;
 - b. Nilai rata – rata hasil survey dengan cara:
 - i. Nilai rata – rata per unsur dari masing – masing OPD.
 - ii. Nilai rata – rata hasil index survey setiap OPD.
 - iii. Nilai rata – rata hasil index survey per unsur dari seluruh OPD.
 - iv. Nilai rata – rata hasil index survey keseluruhan.

Bentuk Jawaban

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

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

Pengukuran SKM

Pengukuran SKM menggunakan pengukuran skala Likert mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public, untuk menentukan hasil IKM mengacu pada tabel berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Hasil Pengukuran SKM

Nama OPD		: Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana								
Jumlah Responden		: 12								
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
7	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3.11
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
10	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
Total	36	36	36	48	37	36	36	28	38	
Nilai Rata2	3.00	3.00	3.00	4.00	3.08	3.00	3.00	2.33	3.17	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.33	0.33	0.44	0.339	0.33	0.33	0.257	0.348	3.03
IKM	75	75	75	100	77.08	75	75	58.33	79.17	75.85

Nama OPD		: Dinas Perdagangan dan Perindustrian								
Jumlah Responden		: 10								
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.33
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
9	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3.00
10	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3.67
Total	29	32	30	40	31	31	30	30	39	
Nilai Rata2	2.90	3.20	3.00	4.00	3.10	3.10	3.00	3.00	3.90	
Nilai Rata2 tertimbang	0.319	0.352	0.33	0.44	0.341	0.341	0.33	0.33	0.429	3.21
IKM	72.5	80	75	100	77.5	77.5	75	75	97.5	80.30

Nama OPD : Polisi Pamong Praja										
Jumlah Responden : 12										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.89
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3.33
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	36	36	36	48	36	36	36	34	46	
Nilai Rata2	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.83	3.83	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	0.33	0.33	0.312	0.422	3.15
IKM	75	75	75	100	75	75	75	70.83	95.83	78.83

Nama OPD : Kecamatan Tanah Sareal										
Jumlah Responden : 10										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3.33
6	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3.11
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	30	31	30	40	30	31	31	29	35	
Nilai Rata2	3.00	3.10	3.00	4.00	3.00	3.10	3.10	2.90	3.50	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.341	0.33	0.44	0.33	0.341	0.341	0.319	0.385	3.16
IKM	62.5	64.58	62.5	83.33	62.5	64.58	64.58	60.42	72.92	78.93

Nama OPD		: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil								
Jumlah Responden		: 13								
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3.67
2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3.56
3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3.44
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3.44
5	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3.22
6	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.33
7	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3.44
8	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3.44
9	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3.44
10	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3.56
11	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3.56
12	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3.56
13	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
Total	50	49	44	52	40	40	39	37	52	
Nilai Rata2	3.85	3.77	3.38	4.00	3.08	3.08	3.00	2.85	4.00	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.423	0.415	0.372	0.44	0.338	0.338	0.33	0.313	0.44	3.41
IKM	96.15	94.23	84.62	100	76.92	76.92	75	71.15	100	85.25

Nama OPD		: Kecamatan Bogor Utara								
Jumlah Responden		: 7								
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3.56
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
Total	21	21	21	28	21	22	22	21	23	
Nilai Rata2	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.14	3.14	3.00	3.29	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	0.346	0.346	0.33	0.361	3.14
IKM	75	75	75	100	75	78.57	78.57	75	82.14	78.57

Nama OPD		: Dinas Pendidikan								
Jumlah Responden		: 16								
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	

1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3.56
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3.67
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3.11
8	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3.11
9	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3.44
10	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3.44
11	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3.22
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
15	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3.56
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	49	49	48	64	49	53	50	51	62	
Nilai Rata2	3.06	3.06	3.00	4.00	3.06	3.31	3.13	3.19	3.88	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.337	0.337	0.33	0.44	0.337	0.364	0.344	0.351	0.426	3.27
IKM	76.56	76.56	75	100	76.56	82.81	78.13	79.69	96.88	81.64

Nama OPD : Dinas Pemuda dan Olahraga										
Jumlah Responden : 9										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2.89
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3.89
8	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3.67
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3.89
Total	29	30	28	34	29	29	30	26	36	
Nilai Rata2	3.22	3.33	3.11	3.78	3.22	3.22	3.33	2.89	4.00	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.354	0.367	0.342	0.416	0.354	0.354	0.367	0.318	0.44	3.31
IKM	80.56	83.33	77.78	94.44	80.56	80.56	83.33	72.22	100	82.81

Nama OPD : Kecamatan Bogor Timur

Jumlah Responden : 12										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3.11
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
5	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2.89
6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.89
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
11	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33
Total	36	36	35	47	36	36	36	30	45	
Nilai Rata2	3.00	3.00	2.92	3.92	3.00	3.00	3.00	2.50	3.75	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.33	0.321	0.431	0.33	0.33	0.33	0.275	0.413	3.09
IKM	75	75	72.92	97.92	75	75	75	62.5	93.75	77.23

Nama OPD : Dinas Perhubungan										
Jumlah Responden : 11										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2.89
2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3.11
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3.33
8	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
9	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3.44
10	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3.33
11	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3.00
Total	33	35	33	40	37	34	34	27	36	
Nilai Rata2	3.00	3.18	3.00	3.64	3.36	3.09	3.09	2.45	3.27	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.35	0.33	0.4	0.37	0.34	0.34	0.27	0.36	3.09
IKM	75	79.55	75	90.91	84.09	77.27	77.27	61.36	81.82	77.25

Nama OPD : Kecamatan Bogor Selatan										
Jumlah Responden : 8										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33
5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3.00
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	24	24	23	32	24	24	25	22	29	
Nilai Rata2	3.00	3.00	2.88	4.00	3.00	3.00	3.13	2.75	3.63	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.33	0.316	0.44	0.33	0.33	0.344	0.303	0.399	3.12
IKM	75	75	71.88	100	75	75	78.13	68.75	90.63	78.03

Nama OPD : Dinas Perumahan dan Pemukiman										
Jumlah Responden : 10										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33
2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.78
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3.78
5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3.44
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
8	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3.56
9	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3.44
10	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2.89
Total	32	31	30	36	33	34	34	26	37	
Nilai Rata2	3.20	3.10	3.00	3.60	3.30	3.40	3.40	2.60	3.70	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.35	0.34	0.33	0.4	0.36	0.37	0.37	0.29	0.41	3.22
IKM	80	77.5	75	90	82.5	85	85	65	92.5	80.58

Nama OPD : Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian										
Jumlah Responden : 12										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3.11

2	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.89
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
5	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.89
6	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.89
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33
9	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2.89
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
12	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
Total	35	36	31	48	36	36	37	30	41	
Nilai Rata2	2.92	3.00	2.58	4.00	3.00	3.00	3.08	2.50	3.42	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.32	0.33	0.28	0.44	0.33	0.33	0.34	0.27	0.38	3.03
IKM	72.92	75	64.58	100	75	75	77.08	62.5	85.42	75.63

Nama OPD : Badan Keuangan dan Aset Daerah										
Jumlah Responden : 7										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
2	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3.56
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.78
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3.67
5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3.67
6	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.78
7	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3.44
Total	26	26	23	28	24	24	21	25	27	
Nilai Rata2	3.71	3.71	3.29	4.00	3.43	3.43	3.00	3.57	3.86	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.41	0.41	0.361	0.44	0.377	0.377	0.33	0.393	0.424	3.52
IKM	92.86	92.86	82.14	100	85.71	85.71	75	89.29	96.43	88.00

Nama OPD : Badan Pendapatan Daerah										
Jumlah Responden : 7										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.33
2	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3.00
3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3.56
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33

5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3.44
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
Total	22	24	20	27	22	22	23	19	28	
Nilai Rata2	3.14	3.43	2.86	3.86	3.14	3.14	3.29	2.71	4.00	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.346	0.377	0.314	0.424	0.346	0.346	0.361	0.299	0.44	3.25
IKM	78.57	85.71	71.43	96.43	78.57	78.57	82.14	67.86	100	81.32

Nama OPD : Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah										
Jumlah Responden : 9										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
6	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
7	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
8	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
9	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2.67
Total	27	27	18	18	27	27	27	18	27	
Nilai Rata2	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.33	0.22	0.22	0.33	0.33	0.33	0.22	0.33	2.64
IKM	75	75	50	50	75	75	75	50	75	66.00

Nama OPD : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu										
Jumlah Responden : 14										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3.11
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3.44
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
8	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3.67
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
10	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33

11	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
12	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3.56
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	44	45	42	52	45	44	45	41	56	
Nilai Rata2	3.14	3.21	3.00	3.71	3.21	3.14	3.21	2.93	4.00	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.346	0.354	0.33	0.409	0.354	0.346	0.354	0.322	0.44	3.25
IKM	78.57	80.36	75	92.86	80.36	78.57	80.36	73.21	100	81.32

Nama OPD : Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak										
Jumlah Responden : 11										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.22
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	34	34	34	44	35	34	35	31	40	
Nilai Rata2	3.09	3.09	3.09	4.00	3.18	3.09	3.18	2.82	3.64	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.34	0.34	0.34	0.44	0.35	0.34	0.35	0.31	0.4	3.21
IKM	77.27	77.27	77.27	100	79.55	77.27	79.55	70.45	90.91	80.25

Nama OPD : Dinas Komunikasi dan Informatika										
Jumlah Responden : 15										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22

2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
6	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.78
7	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.78
8	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
9	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3.33
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
11	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.89
12	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
14	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
15	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.89
Total	46	45	43	56	45	45	45	36	51	
Nilai Rata2	3.07	3.00	2.87	3.73	3.00	3.00	3.00	2.40	3.40	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.337	0.33	0.315	0.411	0.33	0.33	0.33	0.264	0.374	3.02
IKM	76.67	75	71.67	93.33	75	75	75	60	85	75.53

Nama OPD : Kecamatan Bogor Barat										
Jumlah Responden : 7										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2.78
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.22
6	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.22
7	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3.00
Total	21	21	20	28	23	21	21	21	20	
Nilai Rata2	3.00	3.00	2.86	4.00	3.29	3.00	3.00	3.00	2.86	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.33	0.314	0.44	0.361	0.33	0.33	0.33	0.314	3.08
IKM	75	75	71.43	100	82.14	75	75	75	71.43	77.00

Nama OPD : Dinas Sosial										
Jumlah Responden : 11										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3.00
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33

4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3.00
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3.78
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3.78
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
9	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3.22
10	1	1	1	4	2	2	2	1	2	1.78
11	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3.00
Total	31	33	30	44	34	33	34	33	39	
Nilai Rata2	2.82	3.00	2.73	4.00	3.09	3.00	3.09	3.00	3.55	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.31	0.33	0.3	0.44	0.34	0.33	0.34	0.33	0.39	3.11
IKM	70.45	75	68.18	100	77.27	75	77.27	75	88.64	77.75

Nama OPD : Badan Penanggulangan Bencana Daerah										
Jumlah Responden : 8										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3.56
2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2.89
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3.44
5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3.56
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
Total	28	28	29	32	28	29	26	21	28	
Nilai Rata2	3.50	3.50	3.63	4.00	3.50	3.63	3.25	2.63	3.50	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.385	0.385	0.399	0.44	0.385	0.399	0.358	0.289	0.385	3.42
IKM	87.5	87.5	90.63	100	87.5	90.63	81.25	65.63	87.5	85.59

Nama OPD : Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang										
Jumlah Responden : 7										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	1	3	4	3	3	3	2	2	2.67
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2.44
5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3.33

6	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2.78
7	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2.89
Total	22	18	23	34	23	26	27	19	28	
Nilai Rata2	2.86	2.57	2.71	3.71	2.86	3.00	3.00	2.43	3.14	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.314	0.283	0.299	0.409	0.314	0.33	0.33	0.267	0.346	2.89
IKM	71.43	64.29	67.86	92.86	71.43	75	75	60.71	78.57	72.29

Nama OPD : Dinas Tenaga Kerja										
Jumlah Responden : 8										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3.33
2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3.44
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2.78
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2.56
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3.89
Total	27	26	26	30	27	27	28	24	29	
Nilai Rata2	3.38	3.25	3.25	3.75	3.38	3.38	3.50	3.00	3.63	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.371	0.358	0.358	0.413	0.371	0.371	0.385	0.33	0.399	3.36
IKM	84.38	81.25	81.25	93.75	84.38	84.38	87.5	75	90.63	83.88

Nama OPD : Kecamatan Bogor Tengah										
Jumlah Responden : 12										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3.22
2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3.56
3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.78
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11

Total	36	37	38	48	37	37	38	37	47	
Nilai Rata2	3.00	3.08	3.17	4.00	3.08	3.08	3.17	3.08	3.92	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.339	0.348	0.44	0.339	0.339	0.348	0.339	0.431	3.25
IKM	75	77.08	79.17	100	77.08	77.08	79.17	77.08	97.92	81.35

Nama OPD : Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia										
Jumlah Responden : 5										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3.67
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2.89
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	16	16	15	18	16	15	16	16	17	
Nilai Rata2	3.20	3.20	3.00	3.60	3.20	3.00	3.20	3.20	3.40	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.352	0.352	0.33	0.396	0.352	0.33	0.352	0.352	0.374	3.19
IKM	80	80	75	90	80	75	80	80	85	79.75

Nama OPD : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan										
Jumlah Responden : 14										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	1	3	1	3	3	3	3	1	2	2.22
2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3.00
3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3.11
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.89
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3.44
10	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3.44
11	3	3	2	4	1	2	3	3	4	2.78
12	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2.89
13	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	40	43	39	54	39	40	44	37	46	
Nilai Rata2	2.86	3.07	2.79	3.86	2.79	2.86	3.14	2.64	3.29	

Nilai Rata2 Tertimbang	0.314	0.338	0.306	0.424	0.306	0.314	0.346	0.291	0.361	3.00
IKM	71.43	76.79	69.64	96.43	69.64	71.43	78.57	66.07	82.14	75.04

Nama OPD : RSUD Kota Bogor										
Jumlah Responden : 18										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2.78
3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3.00
4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3.11
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
13	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.89
14	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3.78
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
17	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2.89
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	56	56	55	66	55	56	56	51	66	
Nilai Rata2	3.11	3.11	3.06	3.67	3.06	3.11	3.11	2.83	3.67	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.342	0.342	0.336	0.403	0.336	0.342	0.342	0.312	0.403	3.16
IKM	77.78	77.78	76.39	91.67	76.39	77.78	77.78	70.83	91.67	78.99

Nama OPD : Inspektorat										
Jumlah Responden : 9										
Responden Ke-	Nilai SKM									

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Rata2
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3.00
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3.33
8	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3.56
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	29	28	28	36	28	27	27	24	34	
Nilai Rata2	3.22	3.11	3.11	4.00	3.11	3.00	3.00	2.67	3.78	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.354	0.342	0.342	0.44	0.342	0.33	0.33	0.293	0.416	3.19
IKM	80.56	77.78	77.78	100	77.78	75	75	66.67	94.44	79.75

Nama OPD : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan										
Jumlah Responden : 7										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	22	22	22	28	22	22	22	22	27	
Nilai Rata2	3.14	3.14	3.14	4.00	3.14	3.14	3.14	3.14	3.86	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.346	0.346	0.346	0.44	0.346	0.346	0.346	0.346	0.424	3.28
IKM	78.57	78.57	78.57	100	78.57	78.57	78.57	78.57	96.43	82.11

Nama OPD : Sekretariat Daerah										
Jumlah Responden : 6										
Responden Ke-	Nilai SKM									

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Rata2
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2.89
2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
5	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2.89
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
Total	18	17	18	23	18	18	18	14	21	
Nilai Rata2	3.00	2.83	3.00	3.83	3.00	3.00	3.00	2.33	3.50	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.312	0.33	0.422	0.33	0.33	0.33	0.257	0.385	3.03
IKM	75	70.83	75	95.83	75	75	75	58.33	87.5	75.63

Nama OPD : Dinas Kesehatan										
Jumlah Responden : 12										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
6	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3.11
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3.33
9	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33
11	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3.33
12	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3.44
Total	36	36	36	48	36	38	38	39	47	
Nilai Rata2	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.17	3.17	3.25	3.92	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	0.348	0.348	0.358	0.431	3.25
IKM	75	75	75	100	75	79.17	79.17	81.25	97.92	81.13

Nama OPD : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik										
Jumlah Responden : 10										
Responden Ke-	Nilai SKM									

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Rata2
1	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2.78
2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3.33
3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3.56
4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
5	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2.89
6	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2.78
7	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3.56
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3.78
9	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
10	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3.56
Total	30	32	31	40	34	32	34	28	31	
Nilai Rata2	3.00	3.20	3.10	4.00	3.40	3.20	3.40	2.80	3.10	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.352	0.341	0.44	0.374	0.352	0.374	0.308	0.341	3.21
IKM	75	80	77.5	100	85	80	85	70	77.5	80.30

Nama OPD : Dinas Lingkungan Hidup										
Jumlah Responden : 9										
Responden Ke-	Nilai SKM									Nilai Rata2
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3.11
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3.33
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2.89
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.22
8	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3.11
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.11
Total	27	28	27	33	27	27	27	27	33	
Nilai Rata2	3.00	3.11	3.00	3.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.67	
Nilai Rata2 Tertimbang	0.33	0.342	0.33	0.403	0.33	0.33	0.33	0.33	0.403	3.13
IKM	75	77.78	75	91.67	75	75	75	75	91.67	78.22

Berdasarkan hasil pengukuran SKM maka berikut keseluruhan hasil pengukuran IKM BAPPEDA Kota Bogor Tahun 2021:

No	Nama Perangkat Daerah	Σ Responden	Nilai Rata - rata Tiap Unsur SKM									Nilai Rata-rata
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	DPPKB	12	3.00	3.00	3.00	4.00	3.08	3.00	3.00	2.33	3.17	3.06
2	Disperdagin	10	2.90	3.20	3.00	4.00	3.10	3.10	3.00	3.00	3.90	3.24
3	Pol PP	12	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.83	3.83	3.19
4	Kecamatan Tanah Sareal	10	3.00	3.10	3.00	4.00	3.00	3.10	3.10	2.90	3.50	3.19
5	Disdukcapil	13	3.85	3.77	3.38	4.00	3.08	3.08	3.00	2.85	4.00	3.44
6	Kecamatan Bogor Utara	7	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.14	3.14	3.00	3.29	3.17
7	Dinas Pendidikan	16	3.06	3.06	3.00	4.00	3.06	3.31	3.13	3.19	3.88	3.30
8	Dinas Pemuda dan Olahraga	9	3.22	3.33	3.11	3.78	3.22	3.22	3.33	2.89	4.00	3.35
9	Kecamatan Bogor Timur	12	3.00	3.00	2.92	3.92	3.00	3.00	3.00	2.50	3.75	3.12
10	Dinas Perhubungan	11	3.00	3.18	3.00	3.64	3.36	3.09	3.09	2.45	3.27	3.12
11	Kecamatan Bogor Selatan	10	3.00	3.00	2.88	4.00	3.00	3.00	3.13	2.75	3.63	3.15
12	Dinas Perumahan dan Pemukiman	10	3.20	3.10	3.00	3.60	3.30	3.40	3.40	2.60	3.70	3.26
13	DKPP	12	2.92	3.00	2.58	4.00	3.00	3.00	3.08	2.50	3.42	3.06
14	Badan Keuangan dan Aset Daerah	7	3.71	3.71	3.29	4.00	3.43	3.43	3.00	3.57	3.86	3.56
15	Badan Pendapatan Daerah	7	3.14	3.43	2.86	3.86	3.14	3.14	3.29	2.71	4.00	3.29
16	Dinas Koperasi dan UKM	9	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.67
17	DPM PTSP	14	3.14	3.21	3.00	3.71	3.21	3.14	3.21	2.93	4.00	3.29
18	DP3A	11	3.09	3.09	3.09	4.00	3.18	3.09	3.18	2.82	3.64	3.24
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	15	3.07	3.00	2.87	3.73	3.00	3.00	3.00	2.40	3.40	3.05

20	Kecamatan Bogor Barat	7	3.00	3.00	2.86	4.00	3.29	3.00	3.00	3.00	2.86	3.11
21	Dinas Sosial	11	2.82	3.00	2.73	4.00	3.09	3.00	3.09	3.00	3.55	3.14
22	BPBD	8	3.50	3.50	3.63	4.00	3.50	3.63	3.25	2.63	3.50	3.46
23	Dinas PUPR	7	2.86	2.57	2.71	3.71	2.86	3.00	3.00	2.43	3.14	2.92
24	Dinas Tenaga Kerja	8	3.38	3.25	3.25	3.75	3.38	3.38	3.50	3.00	3.63	3.39
25	Kecamatan Bogor Tengah	12	3.00	3.08	3.17	4.00	3.08	3.08	3.17	3.08	3.92	3.29
26	BKPSDM	5	3.20	3.20	3.00	3.60	3.20	3.00	3.20	3.20	3.40	3.22
27	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	14	2.86	3.07	2.79	3.86	2.79	2.86	3.14	2.64	3.29	3.03
28	RSUD Kota Bogor	18	3.11	3.11	3.06	3.67	3.06	3.11	3.11	2.83	3.67	3.19
29	Inspektorat	9	3.22	3.11	3.11	4.00	3.11	3.00	3.00	2.67	3.78	3.22
30	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	7	3.14	3.14	3.14	4.00	3.14	3.14	3.14	3.14	3.86	3.32
31	Sekretariat Daerah	6	3.00	2.83	3.00	3.83	3.00	3.00	3.00	2.33	3.50	3.06
32	Dinas Kesehatan	12	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.17	3.17	3.25	3.92	3.28
33	Kesbangpol	10	3.00	3.20	3.10	4.00	3.40	3.20	3.40	2.80	3.10	3.24
34	Dinas Lingkungan Hidup	9	3.00	3.11	3.00	3.67	3.00	3.00	3.00	3.00	3.67	3.16
Total		350	105.4	106.4	101.5	130.3	106.1	105.8	106.2	95.2	122	
Nilai Rata - rata 2021			3.10	3.13	2.99	3.83	3.12	3.11	3.13	2.80	3.59	
Nilai Rata - rata tertimbang 2021			0.34	0.34	0.33	0.42	0.34	0.34	0.34	0.31	0.39	3.17
IKM 2021			77.49	78.22	74.64	95.83	77.99	77.80	78.13	70.02	89.69	79.18

Berikut summary hasil analisa survey kepuasan masyarakat BAPPEDA Kota Bogor di tahun 2021:

No	Nama Perangkat Daerah	IKM									IKM Final
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	DPPKB	75	75	75	100	77.08	75	75	58.33	79.17	75.85
2	Disperdagin	72.5	80	75	100	77.5	77.5	75	75	97.5	80.30
3	Pol PP	75	75	75	100	75	75	75	70.83	95.83	78.83
4	Kecamatan Tanah Sareal	62.5	64.58	62.5	83.33	62.5	64.58	64.58	60.42	72.92	78.93
5	Disdukcapil	96.15	94.23	84.62	100	76.92	76.92	75	71.15	100	85.25
6	Kecamatan Bogor Utara	75	75	75	100	75	78.57	78.57	75	82.14	78.57
7	Dinas Pendidikan	76.56	76.56	75	100	76.56	82.81	78.13	79.69	96.88	81.64
8	Dinas Pemuda dan Olahraga	80.56	83.33	77.78	94.44	80.56	80.56	83.33	72.22	100	82.81
9	Kecamatan Bogor Timur	75	75	72.92	97.92	75	75	75	62.5	93.75	77.23
10	Dinas Perhubungan	75	79.55	75	90.91	84.09	77.27	77.27	61.36	81.82	77.25
11	Kecamatan Bogor Selatan	75	75	71.88	100	75	75	78.13	68.75	90.63	78.03
12	Dinas Perumahan dan Pemukiman	80	77.5	75	90	82.5	85	85	65	92.5	80.58
13	DKPP	72.92	75	64.58	100	75	75	77.08	62.5	85.42	75.63
14	Badan Keuangan dan Aset Daerah	92.86	92.86	82.14	100	85.71	85.71	75	89.29	96.43	88.00
15	Badan Pendapatan Daerah	78.57	85.71	71.43	96.43	78.57	78.57	82.14	67.86	100	81.32
16	Dinas Koperasi dan UKM	75	75	50	50	75	75	75	50	75	66.00
17	DPM PTSP	78.57	80.36	75	92.86	80.36	78.57	80.36	73.21	100	81.32
18	DP3A	77.27	77.27	77.27	100	79.55	77.27	79.55	70.45	90.91	80.25
19	Dinas Komunikasi dan Informatika	76.67	75	71.67	93.33	75	75	75	60	85	75.53

20	Kecamatan Bogor Barat	75	75	71.43	100	82.14	75	75	75	71.43	77.00
21	Dinas Sosial	70.45	75	68.18	100	77.27	75	77.27	75	88.64	77.75
22	BPBD	87.5	87.5	90.63	100	87.5	90.63	81.25	65.63	87.5	85.59
23	Dinas PUPR	71.43	64.29	67.86	92.86	71.43	75	75	60.71	78.57	72.29
24	Dinas Tenaga Kerja	84.38	81.25	81.25	93.75	84.38	84.38	87.5	75	90.63	83.88
25	Kecamatan Bogor Tengah	75	77.08	79.17	100	77.08	77.08	79.17	77.08	97.92	81.35
26	BKPSDM	80	80	75	90	80	75	80	80	85	79.75
27	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan	71.43	76.79	69.64	96.43	69.64	71.43	78.57	66.07	82.14	75.04
28	RSUD Kota Bogor	77.78	77.78	76.39	91.67	76.39	77.78	77.78	70.83	91.67	78.99
29	Inspektorat	80.56	77.78	77.78	100	77.78	75	75	66.67	94.44	79.75
30	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	78.57	78.57	78.57	100	78.57	78.57	78.57	78.57	96.43	82.11
31	Sekretariat Daerah	75	70.83	75	95.83	75	75	75	58.33	87.5	75.63
32	Dinas Kesehatan	75	75	75	100	75	79.17	79.17	81.25	97.92	81.13
33	Kesbangpol	75	80	77.5	100	85	80	85	70	77.5	80.30
34	Dinas Lingkungan Hidup	75	77.78	75	91.67	75	75	75	75	91.67	78.22
IKM 2021		77.49	78.22	74.64	95.83	77.99	77.80	78.13	70.02	89.69	79.18

Hasil survei menunjukkan bahwa jasa pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 79.18, yang artinya mutu pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor termasuk kategori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor adalah “BAIK”.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian pada Bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Hasil pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah unsur pelayanan nomor 4 (empat) kewajaran biaya/tarif pelayanan (gratis), sedangkan Unsur kepuasan terendah adalah unsur pelayanan nomor 8 (sarana dan prasarana pelayanan);
- 2) Berdasarkan analisa hasil survey, Index Kepuasan Masyarakat pelayanan BAPPEDA Kota Bogor tahun 2021 sebesar **79.18**, yang artinya mutu pelayanan pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor termasuk kategori "**B**" atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bogor adalah "**BAIK**".
- 3) Berdasarkan analisa hasil survey, Index Kepuasan Masyarakat pelayanan BAPPEDA Kota Bogor tahun 2021 berdasarkan respon dari OPD, yang tertinggi adalah OPD Badan Keuangan dan Aset Daerah dengan IKM sebesar 88.00, termasuk kategori "**B**" (**Baik**). Sedangkan IKM yang terendah adalah OPD Dinas Koperasi dan UKM dengan IKM sebesar 66.00, termasuk kategori "**C**" (**Kurang Baik**).

B. Saran/ Rekomendasi

Untuk memastikan hasil survey kepuasan masyarakat untuk menghasilkan Index Kepuasan Masyarakat yang baik terpelihara, berikut rekomendasi yang perlu dipertimbangkan untuk menentukan tindak lanjut hasil survey adalah sebagai berikut:

- 1) Menindaklanjuti hasil survey dengan mengidentifikasi akar masalah sehingga dapat mencegah berulang terjadinya ketidaksesuaian di masa depan.
- 2) Dalam Menindaklanjuti hasil survey ini, BAPPEDA Kota Bogor perlu focus menentukan tindak lanjut terkait Unsur 8 (Sarana Prasarana).
- 3) Meskipun pada hasil akhir keseluruhan IKM BAPPEDA Kota Bogor Tahun 2021 ini termasuk kategori “B” (Baik), untuk mempertahankan serta meningkatkan nilai IKM di tahun berikutnya, BAPPEDA Kota Bogor perlu Menindaklanjuti masukan OPD dengan nilai IKM dimana nilai IKM tiap unsurnya atau nilai keseluruhan IKM nya yang berada di bawah nilai 77. Artinya, membuat program tindakan perbaikan untuk tiap unsur dari OPD yang nilai IKM nya dibawah 77.
- 4) Mempertahankan pelaksanaan SKM berikutnya menerapkan prinsip survey secara konsisten (*Transparan, Partisipatif, Akuntabel, Berkesinambungan, Keadilan, Netralitas*).

Bogor, 30 Desember 2021

KEPALA,

Rudy Mashudi, S.T. M.P.
Pembina
NIP. 19770706 200604 1 018