



PEMERINTAH DAERAH
KOTA BOGOR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER I - TAHUN 2026

**DINAS PEKERJAAN UMUM
DAN PENATAAN RUANG
KOTA BOGOR**

**BOGOR
2026**

LAPORAN SEMESTER I
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) - TAHUN 2026



DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	II
DAFTAR TABEL.....	III
DAFTAR GAMBAR	III
KATA PENGANTAR.....	IV
BAB I PENDAHULUAN.....	5
I.1. Latar Belakang	5
I.2. Pengertian umum.....	6
I.3. Dasar Hukum	7
I.4. Maksud, Tujuan dan Sasaran	7
I.5. Ruang Lingkup	8
I.6. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat	9
I.7. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat	9
BAB II METODOLOGI	11
II.1. Tahap Persiapan.....	11
II.1.1. Pengumpulan Data Sekunder.....	11
II.1.2. Penentuan Sample dan Jumlah Sample.....	13
II.1.3. Penentuan Metode Pengumpulan Data.....	14
II.2. Pengolahan Data	14
BAB III HASIL PENGOLAHAN	16
III.1. Data Hasil Penyusunan Survei.....	16
III.1.1. Pelayanan penyedotan tinja/ kakus	16
III.1.2. Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	20
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	28
IV.1. Kesimpulan	28
IV.2. Rekomendasi	28

DAFTAR TABEL

Table II-1	Jenis Layanan Yang Disurvei.....	7
Table II-2	Nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan	11
Table III-1.	Nilai Rata-rata Pelayanan Survey Penyedotan Tinja Per Tahun (Tahun 2026).....	13
Table III-2.	Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Sedot Tinja	15
Table III-4.	Data Nilai Pelayanan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	19
Table III-5.	Nilai SKM Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar III-1.	Alur pelayanan penyedotan tinja/kakus.....	12
Gambar III-2.	Alur Pelayanan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	18

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan berkah dan rahmat-Nya, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I, tahun 2026.

Laporan ini disusun sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Melalui survey ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang kami selenggarakan, serta menjadi dasar dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan ke depannya.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survey ini, khususnya kepada masyarakat yang telah bersedia memberikan waktu dan masukan yang sangat berarti.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih prima, transparan, dan akuntabel.

Bogor, 9 Juli 2026

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Penataan Ruang Kota Bogor



Rr. JUNIARTI ESTININGSIH, S.E., M.M.
NIP. 196906021993032007

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, instansi pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan evaluasi terhadap kinerja dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah melalui pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survey ini merupakan amanat dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh suatu unit kerja telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Melalui SKM, penyelenggara layanan dapat memperoleh gambaran yang obyektif mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun yang harus diperbaiki. Dengan demikian, hasil survei ini menjadi dasar penting dalam perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan publik, serta merupakan bentuk akuntabilitas dan transparansi terhadap masyarakat.

Oleh karena itu, pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat secara periodik sangat penting untuk menjamin pelayanan yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Menyadari pentingnya hal tersebut, maka pemerintah perlu mendengarkan suara masyarakat. Salah satu bentuk konkret mendengarkan masukan dari masyarakat atas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

I.2. Pengertian umum

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei 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 Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- 6) Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi.
- 7) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
- 8) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 9) Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 10) Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan

- 11) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.
- 12) 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.
- 13) Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- 14) Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

I.3. Dasar Hukum

Dasar hukum dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
- 3) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- 4) Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 54 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor
- 5) Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor

I.4. Maksud, Tujuan dan Sasaran

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

- 1) Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang dilaksanakan Pemerintah Daerah Kota Bogor secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya
 - 2) Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan (quality service) dan jaminan kualitas (quality assurance) pelayanan publik
 - 3) Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan
- Adapun sasaran Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain:
- 1) Mendorong partisipasi masyarakat atau pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
 - 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
 - 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan public
 - 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

I.5. Ruang Lingkup

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor Tahun 2026 dilaksanakan pada kurun waktu Januari s.d. Desember, meliputi 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Sarana dan Prasarana
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

I.6. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Manfaat dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat antara lain:

- 1) Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Dapat diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 4) Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Kementerian PUPR;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada Kementerian PUPR dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat atau pengguna layanan, nilai/skor hasil SKM dapat digunakan untuk mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan yang dicapai oleh unit pelayanan publik

I.7. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

- 1) **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2) **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- 3) **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- 4) **Berkesinambungan**

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

5) Keadilan

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

6) Netralitas

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

BAB II METODOLOGI

II.1. Tahap Persiapan

II.1.1. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dimaksudkan untuk mendapatkan data mengenai jenis layanan, penanggungjawab layanan, pengguna layanan, cara mengakses layanan termasuk jumlah data data populasi pengguna layanan setahun terakhir. Pengumpulan data sekunder dibatasi pada 9 (sembilan) jenis pelayanan publik yang dipilih secara purposive. Pemilihan ini didasarkan pada banyaknya pengguna layanan yang pada masing-masing unit organisasi. Obyek survei pada kegiatan SKM tahun 2026 adalah pengguna layanan yang mengakses layanan sepanjang tahun 2026 sebagai berikut:

Table II-1 Jenis Layanan Yang Disurvei

No.	Jenis Pelayanan Publik	Penanggung Jawab	Unit Layanan
1.	Penyedotan Tinja/Kakus	Kepala UPTD PAL	UPTD PAL
2.	Perizinan PBG (IMB)	Kabid PRB	Bidang PRB

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

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan,

pengolahan, dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) menyusun instrumen survei
- 2) menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
- 3) menentukan responden
- 4) melaksanakan survei
- 5) mengolah hasil survei
- 6) menyajikan dan melaporkan hasil
- 7) Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:
 - 8) kuesioner dengan wawancara tatap muka
 - 9) kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
 - 10) kuesioner elektronik (e-survei)

Dalam Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017, unsur-unsur layanan yang menjadi dasar dalam menentukan kualitas pelayanan publik setidaknya memuat 9 unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- 3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- 4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

- 6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman
- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- 9) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan survei yang bersifat kuantitatif. Oleh karena itu, persepsi terhadap kepuasan yang bersifat kualitatif harus ditransformasi menjadi skala kuantitatif dalam bentuk Skala Likert. Sehingga, respon dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik atau sangat memuaskan, hingga sangat tidak baik atau sangat tidak memuaskan yang dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) Sangat Tidak Baik atau Sangat Tidak Memuaskan, diberi nilai 1;
- 2) Tidak Baik atau Tidak Memuaskan, diberi nilai 2;
- 3) Baik atau Memuaskan, diberi nilai 3;
- 4) Sangat Baik atau Sangat Memuaskan, diberi nilai 4

II.1.2. Penentuan Sample dan Jumlah Sample

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang

ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Sesuai Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017, jumlah sampel responden ditetapkan menggunakan formula Krejcie dan Morgan sebagai berikut:

$$n = \{ z^2 \cdot N \cdot p \cdot q \} / \{ d^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q \}$$

II.1.3. Penentuan Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data Kuantitatif dilakukan melalui survei menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner disusun dengan mengacu pada kuesioner sebelumnya disertai dengan penyempurnaan-penyempurnaan. Cara pengumpulan data survei ini dilakukan melalui survei online.

II.2. Pengolahan Data

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

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

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

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

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

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

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

Table II-2 Nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN

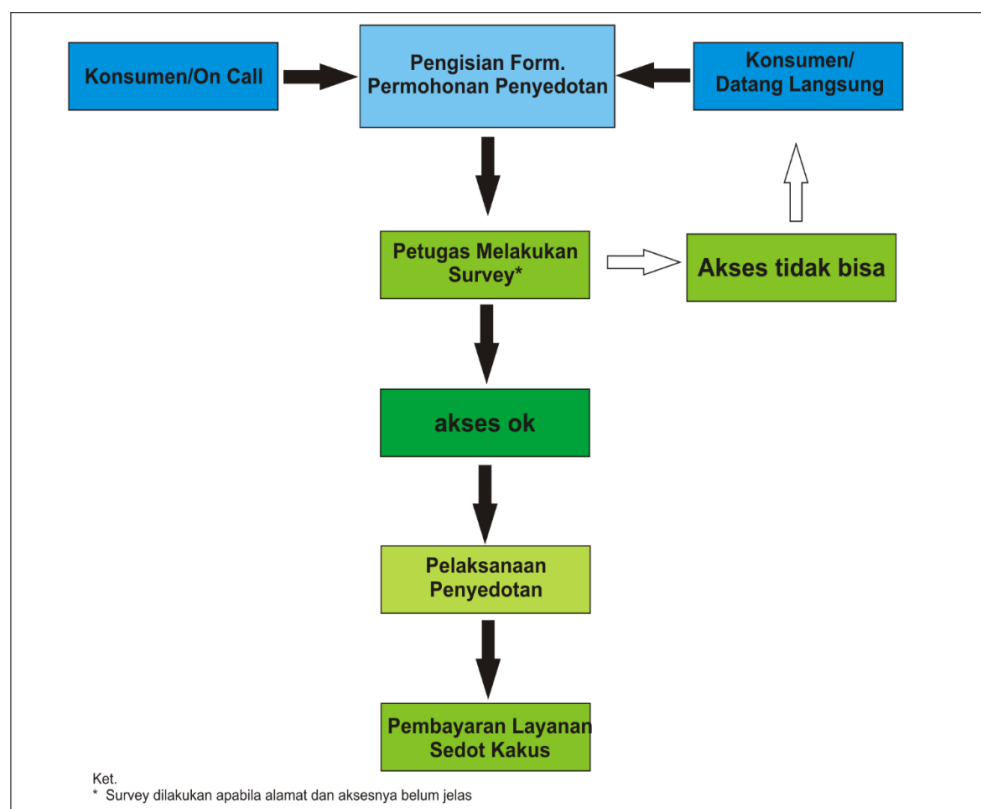
Pengolahan Data yang dilakukan pada penilaian kinerja Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor dibagi menjadi 2 (Dua) bagian, yaitu: penyedotan tinja/ kakus dan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

III.1. Data Hasil Penyusunan Survei.

III.1.1. Pelayanan penyedotan tinja/ kakus

Untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai pelayanan penyedotan tinja/ kakus yang dilakukan oleh UPTD PAL pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor, dilakukan survey melalui 25 responden yang menggunakan jasa pelayanan.

Alur pelayanan penyedotan tinja/ kakus dapat dilihat pada gambar III-1. dibawah ini:



Gambar III-1. Alur pelayanan penyedotan tinja/kakus

Data responden semester I survey kepuasan pelanggan sesuai dengan yang tertuang dalam dokumen mutu ISO. Dari hasil survey mengenai pelayanan penyedotan tinja/ kakus yang dilakukan oleh UPTD PAL pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table III-1. Nilai Rata-rata Pelayanan Survey Penyedotan Tinja Per Tahun (Tahun 2026)

No	Timestamp	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4/10/2026 8:37:08	ANDI SISWANDI	3	3	4	3	4	3	4	3	3
2	4/10/2026 9:42:54	AHMAD SOPIAN	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	4/10/2026 9:46:04	ASEP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4/10/2026 9:46:59	RINALDO WIBOWO	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4/10/2026 9:47:18	OCEH	3	3	3	3	2	3	3	3	3
6	4/10/2026 10:16:26	MOCH YUDHA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4/10/2026 10:16:40	TRIADI	3	3	3	3	2	3	3	3	3
8	4/10/2026 10:16:49	RIFQIY BASTIAN	3	3	3	4	4	3	4	4	4
9	4/10/2026 10:23:16	TRI YOGYANDI	4	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4/10/2026 10:26:31	AHMAD SUHAEDI, S.PD.I, M.PD	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4/10/2026 10:27:52	RIZAL	4	3	3	3	3	3	4	4	3
12	4/10/2026 10:33:12	INGGRIT EMILLIA	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	4/14/2026 9:06:40	TIURMAULI SIREGAR	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4/14/2026 12:11:42	NOVIE HERMAWAN	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4/14/2026 13:10:07	SYIFA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
16	4/15/2026 14:21:19	AHMAD SANUSI	4	2	3	3	3	3	3	3	3
17	4/15/2026 15:33:46	HENRY RONALD TAMPUBOLON	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	4/16/2026 14:58:27	LUKI WAHYUDI	4	4	4	4	2	3	3	4	4
19	4/17/2026 7:09:46	CHANDRA MULYA	3	3	4	3	3	3	4	4	3

No	Timestamp	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
20	4/17/2026 18:32:30	HJ LENA WAH.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	4/20/2026 17:51:32	UCU SUMINTARSIH	3	3	2	1	2	3	2	2	2
22	4/21/2026 9:39:30	RIZKY RAMADHAN HERMAWAN	4	4	4	4	2	4	4	4	4
23	4/24/2026 8:17:29	DR SITI ROBIAH	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4/24/2026 8:18:20	MAHENDRA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	5/19/2026 11:34:34	YUSA IRWANA	4	4	4	4	3	4	4	4	4
			88	84	87	85	76	85	88	88	86
Σ Nilai / Unsur			88	84	87	85	76	85	88	88	86
NRR / Unsur			3.52	3.36	3.48	3.40	3.04	3.40	3.52	3.52	3.44
NRR tertbg / Unsur			0.39	0.37	0.39	0.38	0.34	0.38	0.39	0.39	0.38
IKM Unit Pelayanan			3.41								

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari unit pelayanan sedot kakus, data kuesioner berjumlah 25 responden, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Table III-2. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Sedot Tinja

No	Unsur Pelayanan	Indeks Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	SKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	0,39	3,52	88,0	BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,37	3,36	84,0	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	0,39	3,48	87,0	BAIK
4	Biaya/Tarif	0,38	3,40	85,0	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,34	3,04	76,0	KURANG BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	0,38	3,40	85,0	BAIK

No	Unsur Pelayanan	Indeks Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	SKM	Mutu Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	0,39	3,52	88,0	BAIK
8	Penanganan Pengaduan	0,39	3,52	88,0	BAIK
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	0,38	3,44	86,0	BAIK

Nilai survei unit Pelayanan Sedot Kakus adalah 3,41

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai SKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,41 \times 25 = \mathbf{85,25} \end{aligned}$$

2) Mutu pelayanan “B”.

Kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Table III-3. Kategori Mutu Pelayanan Penyedotan Tinja

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,0644 – 3,532 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan

4) Biaya/Tarif

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan. Unsur biaya/tarif pelayanan tergolong rendah dibanding unsur layanan lainnya. Hal ini sangat wajar jika masyarakat pengguna mengharapkan tarif yang murah, Dalam hal penentuan tarif UPT PAL tidak menentukan sendiri tetapi berdasarkan Perda Tarif yang sudah ditentukan.

5) Unsur sarana dan prasarana layanan sudah tergolong baik namun masih dibawah rata-rata dibanding nilai unsur lainnya. Rendahnya unsur tersebut disebabkan terbatasnya sarana pendukung yang tersedia pada saat ini .

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang khususnya di UPTD PAL (Penyedotan Air Tinja / Kakus) dapat dilaksanakan secara berkelanjutan atau continue setiap tahunnya.

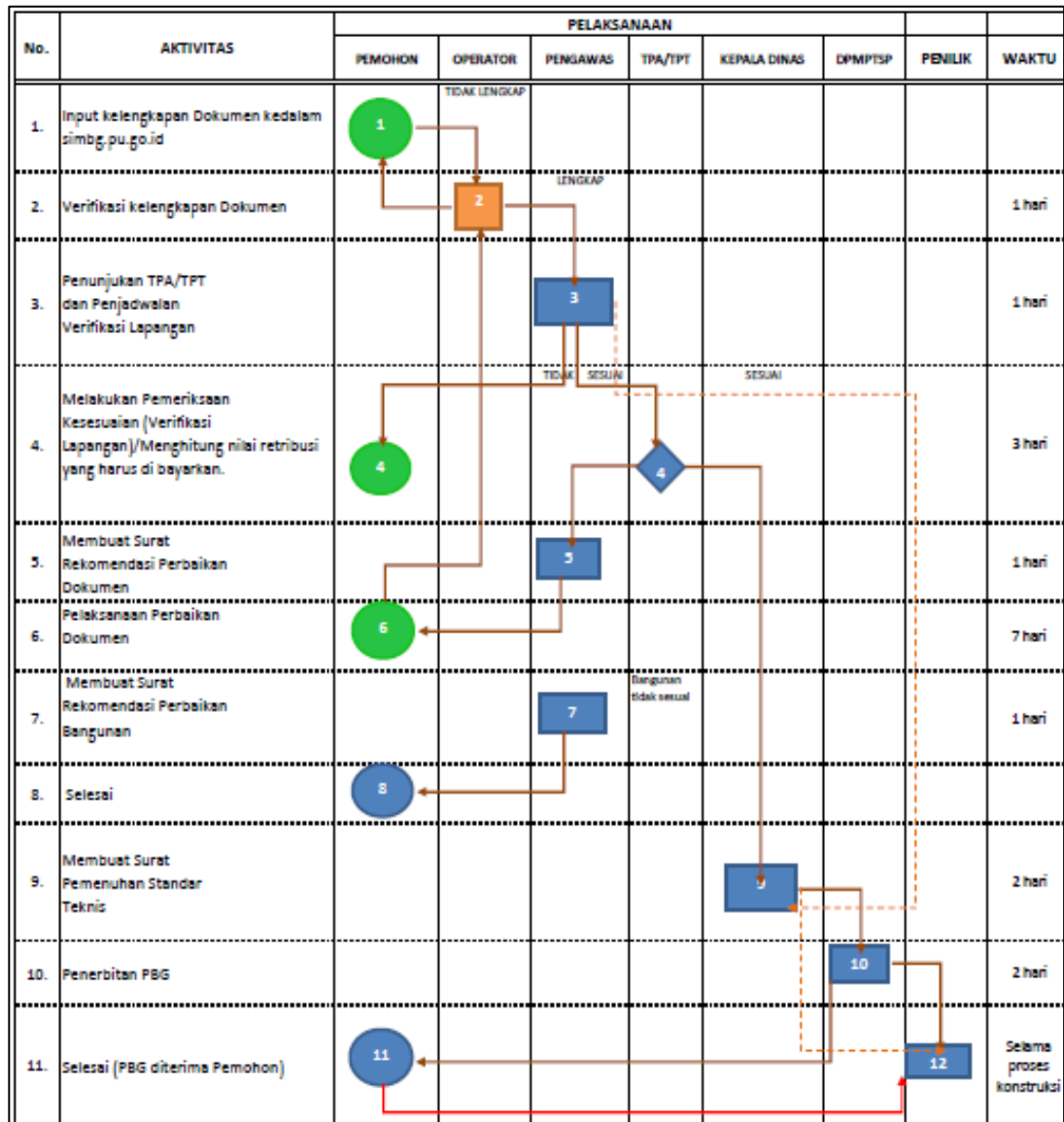
Hasil survey menunjukkan bahwa jasa pelayanan penyedotan tinja/ kakus yang dilakukan oleh UPTD Pengelolaan Air Limbah pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor mempunyai interval Survey Kepuasan Masyarakat rata-rata sebesar 3,41 dan setelah dikonversikan dengan Nilai Dasar (25), maka Indeks Kepuasan Masyarakatnya sebesar 85,25 yang artinya mutu pelayanan penyedotan tinja/ kakus yang dilakukan oleh UPTD Pengelolaan Air Limbah (PAL) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor termasuk katagori “B” atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan penyedotan tinja/ kakus yang dilakukan oleh UPTD Pengelolaan Air Limbah (PAL) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor adalah “BAIK”.

III.1.2. Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

Untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai pelayanan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor, dilakukan survey

melalui 17 responden yang sedang menggunakan jasa pelayanan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).

Alur pelayanan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor:



Gambar III-2. Alur Pelayanan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

Data responden hasil survey mengenai pelayanan pengelolaan limbah cair yang dilakukan oleh UPTD PAL pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table III-4. Data Nilai Pelayanan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

No	Timestamp	Nama	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2/2/2026 11:11:18	Aruprayogi	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	2/4/2026 10:06:36	Rahma	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4/10/2026 11:03:39	Junaedi	2	3	2	2	3	3	2	2	2
4	4/13/2026 15:04:11	Wulan Rajawali Buana Nusantara	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4/14/2026 9:42:13	imelia	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4/14/2026 9:47:27	Itta	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4/14/2026 14:46:47	Tuti	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4/15/2026 10:29:38	Alvin	4	3	3	4	4	4	4	3	4
9	4/15/2026 11:33:57	Samuel	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4/21/2026 13:12:24	Muhamad	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4/24/2026 14:05:22	Hassan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5/13/2026 14:06:46	Auliya Rahmi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	6/10/2026 14:13:11	Sudirman	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	6/10/2026 14:16:38	Aruman	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	6/10/2026 14:58:53	Maulana Rizky	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	6/17/2026 11:46:39	Jais	4	3	3	4	4	4	3	4	4
17	6/22/2026 11:47:48	Putri sekar asih	3	3	3	3	4	3	3	3	3
			62	61	60	62	66	64	60	60	62
Σ Nilai / Unsur			62	61	60	62	66	64	60	60	62
NRR / Unsur			3.65	3.59	3.53	3.65	3.88	3.76	3.53	3.53	3.65
NRR tertbg / Unsur			0.40	0.40	0.39	0.40	0.43	0.42	0.39	0.39	0.40
IKM Unit Pelayanan			3.64								

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner 17 responden, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Table III-5. Nilai SKM Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

No	Unsur Pelayanan	Indeks Per Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	SKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	0,40	3,65	91,25	SANGAT BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0,40	3,59	89,75	SANGAT BAIK
3	Waktu Penyelesaian	0,39	3,53	88,25	BAIK
4	Biaya/Tarif	0,40	3,65	91,25	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,43	3,88	97	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	0,42	3,76	94	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	0,39	3,53	88,25	BAIK
8	Penanganan Pengaduan	0,39	3,53	88,25	BAIK
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	0,40	3,65	91,25	SANGAT BAIK

Nilai survei Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

adalah 3,64

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$= 3,64 \times 25 = 91$$

2) Mutu pelayanan “**B**”.

Kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

Table III-6. Kategori Mutu Pelayanan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 - 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

3) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut.

Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval **SKM 3,0644 - 3,532** atau **BAIK** merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Secara keseluruhan pelayanan yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor dapat dirata-ratakan sebagai berikut:

Rekap survey Dinas Pekerjaan Umum dan Penataa Ruang Semester I Tahun 2026 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

No	Timestamp	Nama	Jenis layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2/2/2026 11:11:18	Aruprayogi	Pelayanan/Perizinan PBG	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	2/4/2026 10:06:36	Rahma	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4/10/2026 11:03:39	Junaedi	Pelayanan/Perizinan PBG	2	3	2	2	3	3	2	2	2
4	4/13/2026 15:04:11	Wulan Rajawali B.N	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4/14/2026 9:42:13	imelia	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4/14/2026 9:47:27	Itta	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4/14/2026 14:46:47	Tuti	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	3	3	4
8	4/15/2026 10:29:38	Alvin	Pelayanan/Perizinan PBG	4	3	3	4	4	4	4	3	4
9	4/15/2026 11:33:57	Samuel	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4/21/2026 13:12:24	Muhamad	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4/24/2026 14:05:22	Hassan	Pelayanan/Perizinan PBG	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5/13/2026 14:06:46	Auliya Rahmi	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	6/10/2026 14:13:11	Sudirman	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	6/10/2026 14:16:38	Aruman	Pelayanan/Perizinan PBG	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	6/10/2026 14:58:53	Maulana Rizky	Pelayanan/Perizinan PBG	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	6/17/2026 11:46:39	Jais	Pelayanan/Perizinan PBG	4	3	3	4	4	4	3	4	4
17	6/22/2026 11:47:48	Putri sekar asih	Pelayanan/Perizinan PBG	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	4/10/2026 8:37:08	Andi siswandi	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	4	3	4	3	4	3	3
19	4/10/2026 9:42:54	Ahmad sopian	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	3	2	3	3	3	3
20	4/10/2026 9:46:04	Asep	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4/10/2026 9:46:59	Rinaldo Wibowo	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4/10/2026 9:47:18	OCEH	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	3	2	3	3	3	3
23	4/10/2026 10:16:26	Moch yudha	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Timestamp	Nama	Jenis layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
24	4/10/2026 10:16:40	Triadi	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	3	2	3	3	3	3
25	4/10/2026 10:16:49	Rifqiy Bastian	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	4	4	3	4	4	4
26	4/10/2026 10:23:16	Tri Yogyandi	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	4/10/2026 10:26:31	Ahmad Suhaedi, S.Pd.I, M.Pd	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4/10/2026 10:27:52	Rizal	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	3	3	3	3	3	4	4	3
29	4/10/2026 10:33:12	Inggrit Emillia	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4/14/2026 9:06:40	Tiurmauli Siregar	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4/14/2026 12:11:42	Novie Hermawan	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	4/14/2026 13:10:07	Syifa	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4/15/2026 14:21:19	Ahmad Sanusi	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	2	3	3	3	3	3	3	3
34	4/15/2026 15:33:46	Henry Ronald Tampubolon	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	3	4	3	3	3	3
35	4/16/2026 14:58:27	Luki wahyudi	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	2	3	3	4	4
36	4/17/2026 7:09:46	Chandra Mulya	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	4	3	3	3	4	4	3
37	4/17/2026 18:32:30	Hj Lena wah.	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	3	3	4	3	3	3	3
38	4/20/2026 17:51:32	Ucu sumintarsih	Pelayanan Penyedotan Kakus	3	3	2	1	2	3	2	2	2
39	4/21/2026 9:39:30	Rizky Ramadhan Hermawan	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	2	4	4	4	4
40	4/24/2026 8:17:29	dr Siti Robiah	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	3	4	4	4	4
41	4/24/2026 8:18:20	Mahendra	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	5/19/2026 11:34:34	YUSA IRWANA	Pelayanan Penyedotan Kakus	4	4	4	4	3	4	4	4	4

No	Timestamp	Nama	Jenis layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total			Σ Nilai / Unsur	150	145	147	147	142	149	148	148	148
			NRR / Unsur	3.57	3.45	3.50	3.50	3.38	3.55	3.52	3.52	3.52
			NRR tertbg / Unsur	0.40	0.38	0.39	0.39	0.38	0.39	0.39	0.39	0.39
			IKM Unit Pelayanan	3.50								

Total Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **87,48**, yang artinya mutu pelayanan yang ada pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor termasuk katagori “**B**” atau dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor adalah “**BAIK**”.

Dari data responden tersebut diatas, pelayanan konsumen dinas PUPR dengan kategori rendah terdapat pada unsur:

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

IV.1. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah Pelayanan Publik terkait sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 telah dilaksanakan pada 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu Pelayanan Penyedotan Tinja/Kakus dan Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).
2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Masyarakat (SKM) Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Bogor Semester I Tahun 2026 memperoleh nilai 87,48

Nilai rata-rata hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan di Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Bogor pada semester I tahun 2026 mendapatkan nilai **87.48** dengan mutu pelayanan " **B** ", kinerja unit pelayanan pada Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang Kota Bogor dikategorikan "**Baik**".

IV.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey terhadap pelayanan publik Semester I pada akhir tahun 2026 dapat disampaikan rekomendasi tindak lanjut sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas produk spesifikasi jenis pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- b. Menyempurnakan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dipahami, sederhana, dan efisien.
- c. Meningkatkan pengawasan dan perbaikan SOP mengenai waktu penyelesaian pelayanan.

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pada Pelaksanaan Pelayanan Publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain penerima layanan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

Bogor, 9 Juli 2026

Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan
Penataan Ruang Kota Bogor



Rr. JUNIARTI ESTININGSIH, S.E., M.M.
IP. 196906021993032007