



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER  
DAYA MANUSIA

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN  
PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR  
PADA KECAMATAN BOGOR TIMUR  
KOTA BOGOR**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Magister  
Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi

Oleh

**HERRY KARNADI**

NPM.0606018324

Program Studi : Ilmu Administrasi

Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

**Jakarta  
2008**



***Tesis ini adalah***  
*Hasil karya saya sendiri, dan*  
*Seluruh sumber baik yang dikutip maupun dirujuk*  
*Telah saya nyatakan dengan benar*

***HERRY KARNADI***

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA

### TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : **HERRY KARNADI**  
NPM : 0606018324  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota  
Bogor pada Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor

Pembimbing Tesis :

**Dr. Agus Maulana, MSM**

UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

### LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : HERRY KARNADI  
NPM : 0606018324  
Judul Tesis : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA PAKUAN  
KOTA BOGOR PADA KECAMATAN BOGOR TIMUR KOTA  
BOGOR

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pasca Sarjana Departemen ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal 2 bulan Juli tahun Dua Ribu Delapan dan telah dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji :

Ketua Sidang :  
Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein (.....)

Pembimbing :  
Dr. Agus Maulana, MSM. (.....)

Penguji Ahli :  
Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA (.....)

Sekretaris Sidang :  
Drs. Achmad Lutfi, M.Si (.....)

UNIVERSITY OF INDONESIA  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
DEPARTEMENT OF ADMINISTRATION SCIENCE  
POST GRADUATE PROGRAM  
ADMINISTRATION AND HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

## ABSTRACT

Name : Herry Karnadi  
Student Number : 0606018324  
Research Title : Analysis of Customer Satisfaction of Tirta Pakuan Municipal Waterworks in East Bogor Sub district, Bogor

Thesis: xiv, 111 Pages, Bibliography : 40 Books, Document: 4

The main issue to become the object of the research is customer satisfaction of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor. The objectives of the research are to discuss the gap in service; indicators that influence customer satisfaction; and efforts needed to improve service quality. The research method applied in this thesis: the research samples are as many as 99 respondents which are taken by random sampling stratification technique as many as 8,647 customers using the Likert scale. Primary data collecting uses questioner method. Secondary data is obtained by literary study and observation. Data analysis uses descriptive analysis method. From the discussion of the research result, the conclusion obtained is as follows:

There is a gap taking place in Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor between Expected Service and Perceived Service.

The indicators that affect customer satisfaction of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor area: The location of payment counter, Parking area, Waiting room, Toilet, Water quality guarantee, Water quality consistence, Water flow guarantee, Easiness to convey complaints, Quick response given in perceiving customer complaints, information accurateness for customers, Acceptability to obtain information, Payment method, Water usage tariff, and suggestion/input from customers.

Some efforts needed to increase customer satisfaction are to 1) ease customers in conveying their complaints; To quicken the response given in accordance with customer complaints; To increase the accurateness of information delivered to customers; To develop some ways to ease customers in paying their water bills; and to accept customers suggestions/ input. 2) Management focus to waiting room and parking area need to be correction according to customers satisfaction rate more higher than they need. 3) Along with those efforts, the management of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor also should maintain some conditions such as the location of payment counter which is easy to access by both private and public transportation; The cleanliness and good facilities for customers; the guarantee of water hygiene quality based on health standard; The consistence of water quality produced; Water flow

guarantee to customers; Employees' cordiality in giving service; Officers' ability in handling problems complained by customers; and Affordable water usage tariff. 4) accurate in information to customers indicator according to customers needs is not too important to increase immediately, same as services given by Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor to their customers.



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA

## ABSTRAK

Nama : **HERRY KARNADI**  
NPM : 0606018324  
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor pada Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor

Tesis : xiv, 111 Halaman, Bibliografi 40 buku, dokumen 4

Pokok permasalahan yang dijadikan obyek penelitian adalah kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Tujuan penelitian adalah membahas gap dalam pelayanan; Indikator-indikator yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan; dan Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Teori Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman et al merupakan teori utama yang digunakan dalam penelitian ini.

Metode penelitian yang digunakan : Sampel penelitian sebanyak 99 responden yang diambil dengan teknik stratifikasi random sampling dari populasi sebanyak 8.647 pelanggan. Pengumpulan data primer menggunakan teknik kuesioner dengan skala Likert. Pengumpulan data sekunder menggunakan studi kepustakaan dan observasi. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif dengan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan prosentase tingkat kepuasan pelanggan dan Diagram Cartesius .

Pembahasan hasil penelitian memperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Terdapat Gap antara Ekspektasi dan Persepsi Layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Pakuan kepada pelanggannya.

Indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang didasarkan pada teori servqual adalah Lokasi loket pembayaran, Areal parkir, Ruang tunggu, Kebersihan toilet, Jaminan mutu air, Konsistensi mutu air, Jaminan kelancaran aliran air, Kemudahan menyampaikan keluhan, Kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan, Keakuratan informasi kepada pelanggan, Keramahan Petugas, Kemampuan petugas, Kemudahan memperoleh informasi, Cara pembayaran, Tarif pemakaian air, dan Respon terhadap saran/masukan dari pelanggan.

Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah 1) memberikan kemudahan kepada para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya; meningkatkan kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan; meningkatkan keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan; mengembangkan cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah; dan menerima saran/masukan dari pelanggan. 2) Perhatian manajemen terhadap ruang tunggu pelanggan dan areal parkir pelanggan perlu untuk dikoreksi karena tingkat kepuasannya sangat melebihi dari harapan pelanggan. 3) sejalan dengan upaya tersebut, manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

juga perlu mempertahankan hal-hal yang sudah memenuhi tingkat kepuasan pelanggan meliputi lokasi loket pembayaran yang mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum; Kebersihan dan kelengkapan toilet untuk pelanggan; jaminan mutu air bersih sesuai standar kesehatan; konsistensi mutu air bersih yang diproduksi; jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan; keramahan pelayanan petugas; kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan; dan tarif pemakaian air yang terjangkau.

4) Indikator kemudahan mendapatkan informasi dapat dilaksanakan dengan sedang-sedang saja karena menurut pelanggan hal tersebut tidaklah terlalu penting, sama halnya dengan pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan terhadap pelanggan.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa Peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Pada Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor**””. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Sains Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Administrasi, Kekhususan Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna, karena masih banyak kelemahan dan kekurangan, karena itu dengan rendah hati peneliti sangat menghargai berbagai masukan dan koreksi untuk memperbaiki materi tesis.

Peneliti juga mengucapkan terimakasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada **Bapak Dr. Agus Maulana, MSM** selaku Dosen Pembimbing yang berkenan memberi bimbingan dan arahan hingga tersusunnya tesis ini serta ucapan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein, Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta seluruh dosen yang telah melimpahkan pengetahuan dan bantuannya serta staf sekretariat program yang telah banyak membantu penulis selama proses perkuliahan sampai dengan selesainya tesis ini;
2. Bapak Direktur Utama PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian;
3. Ibu Kepala Litbang dan PDE PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor beserta staf di lingkungan Litbang dan PDE yang telah memberikan dukungan selama penulis melakukan penelitian;
4. Bapak Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bogor beserta seluruh staf sekretariat dan anggota Satpolpp Kota Bogor yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil sejak proses perkuliahan sampai dengan selesai;

5. Bapak Camat Bogor Timur beserta para Lurah di wilayah Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor atas bantuannya selama proses penulisan tesis ini;
6. Rekan-rekan PSDM X maupun ABI IX yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada penulis sejak masa perkuliahan sampai dengan dikumpulkannya tesis ini; dan
7. semua pihak yang telah membantu penulisan tesis ini sampai dengan selesai.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus peneliti sampaikan kepada Isteri dan anak-anak tercinta yang senantiasa memberi motivasi, dukungan dan doa selama dalam proses perkuliahan sampai dengan penyelesaian tesis ini semoga tesis ini juga dapat memberikan motivasi kepada kalian untuk terus belajar mencapai cita-cita yang diinginkan.

Peneliti berharap materi hasil penelitian yang dibahas dan menghasilkan pokok-pokok kesimpulan dan saran dapat memberi manfaat yang seluas-luasnya, terutama bermanfaat bagi pihak manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Demikian yang peneliti perlu sampaikan dalam mengiringi penyajian materi tesis ini.

Bogor, Juli 2008

**Herry Karnadi**

Peneliti

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR GRAFIK .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian.....	11
D. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN</b>	
A. Tinjauan Literatur.....	14
1. Teori Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	14
2. Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	48
a. Penelitian tentang Kualitas Pelayanan.....	48
b. Penelitian tentang Kepuasan Pelanggan.....	48
3. Model Analisis.....	49
4. Operasionalisasi Konsep.....	49
a. Ekspektasi Layanan.....	49
1) Defenisi Konseptual.....	49
2) Definisi Operasional.....	49
3) Operasional Konsep Ekspetasi Layanan.....	50

b. Persepsi Layanan.....	50
1) Definisi Konseptual.....	50
2) Definisi Operasional.....	50
3) Operasional Konsep Persepsi Layanan.....	51
B. Metode Penelitian.....	52
1. Pendekatan Penelitian.....	52
2. Jenis Penelitian.....	52
3. Teknik Pengumpulan Data.....	54
4. Populasi dan Sampel.....	53
5. Teknik Analisis Data.....	56
6. Keterbatasan Penelitian.....	61
 <b>BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat .....	62
B. Aktivitas Perusahaan.....	64
C. Tarif Dasar Air .....	68
D. Tata Cara Penghematan Air.....	69
E. Kapasitas Produksi .....	70
F. Program-program .....	70
 <b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	72
1. Pengujian Persyaratan Analisis.....	72
2. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	75
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	93
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran.....	110

## Daftar Tabel

1. Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Pakuan.....	1
2. Tabel 1.2 Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.....	2
3. Tabel 2.1 Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	21
4. Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep Ekspektasi Layanan.....	50
5. Tabel 2.3 Operasionalisasi Konsep Persepsi Layanan.....	51
6. Tabel 2.4 Populasi Penelitian.....	53
7. Tabel 2.5 Sampel Penelitian.....	56
8. Tabel 3.1 Modal Perusahaan .....	62
9. Tabel 3.2 Sumber Mata Air .....	63
10. Tabel 3.3 Kapasitas Produksi .....	64
11. Tabel 3.4 Tarif Dasar Air.....	69
12. Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Variabel Penelitian.....	73
13. Tabel 4.2 Tingkat kepentingan responden terhadap lokasi mudah Dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan Umum.....	75
14. Tabel 4.3 Penilaian responden terhadap lokasi mudah dijangkau baik oleh kendaraan pribadi maupun angkutan umum.....	75
15. Tabel 4.4 Tingkat kepentingan responden terhadap ketersediaan Sarana parkir yang memadai.....	76
16. Tabel 4.5 Penilaian responden terhadap ketersediaan sarana parkir Yang memadai.....	76
17. Tabel 4.6 Tingkat kepentingan responden terhadap ruang tunggu Pelanggan yang bersih dan nyaman.....	77
18. Tabel 4.7 Penilaian responden terhadap ruang tunggu pelanggan Yang bersih dan nyaman.....	77
19. Tabel 4.8 Tingkat ketersediaan responden terhadap kebersihan dan kelengkapan toilet (bak mandi, air, wc) untuk Pelanggan.....	78

20.Tabel 4.9	Penilaian responden terhadap kebersihan dan kelengkapan Toilet (bak mandi, air, wc) untuk pelanggan.....	78
21.Tabel 4.10	Tingkat kepentingan responden terhadap jaminan mutu air Bersih sesuai standar kesehatan.....	79
22.Tabel 4.11	Penilaian responden terhadap jaminan mutu air Bersih sesuai standar kesehatan.....	79
23.Tabel 4.12	Tingkat kepentingan responden terhadap konsistensi mutu air bersih yang diproduksi.....	80
24.Tabel 4.13	Penilaian responden terhadap Konsistensi mutu air bersih yang diproduksi.....	80
25.Tabel 4.14	Tingkat kepentingan responden terhadap jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan.....	81
26.Tabel 4.15	Penilaian responden terhadap jaminan kelancaran aliran air ke pelanggan.....	81
27.Tabel 4.16	Tingkat kepentingan responden terhadap kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan.....	82
28.Tabel 4.17	Penilaian responden terhadap kemudahan dalam menyampaikan keluhan/laporan.....	82
29.Tabel 4.18	Tingkat kepentingan responden terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan.....	83
30.Tabel 4.19	Penilaian responden terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan.....	83
31.Tabel 4.20	Tingkat kepentingan responden terhadap keakuratan/ ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan.....	84
32.Tabel 4.21	Penilaian responden terhadap keakuratan/ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan.....	84
33.Tabel 4.22	Tingkat kepentingan responden terhadap keramahan/ Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Tirta Pakuan.....	85
34.Tabel 4.23	Penilaian responden terhadap keramahan/Kesopanan Pelayanan Petugas PDAM Tirta Pakuan.....	85
35.Tabel 4.24	Tingkat kepentingan responden terhadap kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.....	86

36.Tabel 4.25	Penilaian responden terhadap kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.....	86
37.Tabel 4.26	Tingkat kepentingan responden terhadap kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan.....	87
38.Tabel 4.27	Penilaian responden terhadap kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan.....	87
39.Tabel 4.28	Tingkat kepentingan responden terhadap cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah.....	88
40.Tabel 4.29	Penilaian responden terhadap cara pembayaran tagihan rekening air yang mudah.....	88
41.Tabel 4.30	Tingkat kepentingan responden terhadap tarif pemakaian air yang terjangkau.....	89
42.Tabel 4.31	Penilaian responden terhadap tarif pemakaian air yang Terjangkau.....	89
43.Tabel 4.32	Tingkat kepentingan responden terhadap mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan....	89
44.Tabel 4.33	Penilaian responden terhadap mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan.....	90
45.Tabel 4.34	Perhitungan rata-rata dari penilaian pelaksanaan/kinerja dan penilaian kepentingan pada indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	91
46.Tabel 4.35	Adaptabilitas jenis-jenis pelayanan publik.....	104

## Daftar Gambar

1. Gambar 2.1	<i>Conseptual Model of Service Quality</i> .....	41
2. Gambar 2.2	Kepuasan Pelanggan dari Perspektif TQM.....	46
3. Gambar 2.3	Diagram Cartesius.....	60
6. Gambar 4.1	Diagram Cartesius tentang Indikator-indikator yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	92
7. Gambar 4.2	<i>Conseptual Model of Service Quality (Gap 5)</i> .....	93





## Daftar Grafik

1.Grafik1.1 Perbandingan Keluhan Teknis Pelanggan Periode Tahun 2006 – 2007.....	4
2.Grafik1.2 Perbandingan Keluhan Non Teknis Pelanggan Periode Tahun 2006-2007 .....	4
3.Grafik1.3 Perbandingan Keluhan Air Tidak Mengalir Periode Tahun 2006–2007.....	5





*Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada  
Allah Subhanahuwata'ala*

*Tesis ini kupersembahkan untuk*

*Istri (Sri Tuti Wartini) dan Anak-anakku (Diva dan Ziza) tercinta,  
Ayahanda dan ibunda serta Mertua tersayang  
yang dengan kesabarannya memberi semangat dan doa  
demi keberhasilanku*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama : Herry Karnadi
- Alamat : Telaga Golf Blok E VIIIb No. 2 Sawangan - Depok
- Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Maret 1971
- Pendidikan : 1. Sekolah Dasar, di Depok, lulus Tahun 1983  
2. Sekolah Menengah Pertama, di Depok, lulus tahun 1986  
3. Sekolah Menengah Atas, di Jakarta, lulus tahun 1989  
4. Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri (STPDN), di Bandung, lulus tahun 1992  
5. Institut Ilmu Pemerintahan (IIP), di Jakarta, lulus tahun 1998
- Pengalaman Kerja : 1. Pama Kodam I Bukit Barisan, Medan, 1992 - 1994  
2. Staf Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor, 1994 – 1995  
3. Kasi Tramtib pada Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor, 1995 – 1996  
4. Kasi Pemerintahan pada Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor, 1999 - 2000  
5. Kasi Tramtib pada Kecamatan Kota Bogor Timur Kota Bogor, 2000-2001  
6. Kasubag Tibum pada Setda Kota Bogor, 2000 – 2002  
7. Sekretaris Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor, 2002 – 2005  
8. Kepala Seksi Operasional dan Pengendalian pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bogor, 2005 - sekarang