



BPKAD

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

2025

Laporan

SURVEY

KEPUASAN

MASYARAKAT

**BADAN PENGELOLA KEUANGAN
DAN ASET DAERAH
KOTA CIMAHI**

☎ 022 20662080

✉ bpkad@cimahikota.go.id

🌐 bpkad.cimahikota.go.id

📷 [bpkadcimahi](https://www.instagram.com/bpkadcimahi)

📺 Bpkad Cimahi Channel

Komp Perkantoran Pemerintah Kota Cimahi Gd B Lt. 4
Jl Rd Demang Hardjakusumah Blok Jati Cihanjuang Kel. Cibabat Kec Cimahi Utara
Kota Cimahi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayahNya telah selesai disusun Survey Kepuasan Masyarakat, hal ini merupakan agenda rutin tahunan yang kami lakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan selama tahun 2025.

Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi sebagai salah satu unit perangkat daerah yang telah menyusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai dokumen yang dapat memberikan gambaran mengenai kondisi tingkat kepuasan masyarakat/ *Stakeholder* terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan atas terlaksananya Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2025. Semoga dapat bermanfaat untuk memperbaiki pelayanan pengelolaan keuangan di masa mendatang

Cimahi, Agustus 2025
Kepala Badan Pengelola Keuangan
dan Aset Daerah Kota Cimahi



Harjono, S.Pd.,M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19700710 199201 1 001



Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Prinsip	4
1.6 Sasaran	4
1.7 Manfaat	5
1.8 Unsur-unsur Survey Kepuasan Masyarakat	6
BAB II Metodologi Pengukuran Survey	8
2.1 Metode Survey	8
2.2 Populasi dan Sampel	8
2.3 Pengumpulan Data	10
2.4 Pengolahan dan Analisis Data	10
2.5 Metode Pengolahan Data	11
2.6 Instrumen Survey	13
2.7 Pengolahan Data Survey	13
BAB III Hasil Pengukuran	15
3.1 Data Hasil Penyusunan Survey	15
3.1.1 Data Responden Menurut Umur	15
3.1.2 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
3.1.3 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan	16
3.2 Nilai SKM Menurut Jenis Pelayanan	16
3.3 Nilai SKM Menurut Unsur Pelayanan	18
3.4 Rencana Tindak Lanjut	19

BAB IV Kesimpulan	20
4.1 Kesimpulan	20

Daftar Tabel

Tabel 2.1	Jenis Pelayanan dan Responden	9
Tabel 2.2	Interval SKM	12
Tabel 2.3	Unsur (Ruang Lingkup) Pelayanan	12
Tabel 2.4	Rumus Perhitungan SKM	14
Tabel 3.1	Nilai Berdasarkan Jenis Pelayanan	18
Tabel 3.2	Hasil Rata-rata Nilai Pelayanan	19
Tabel 3.3	Rencana Tindak Lanjut	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Survey Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survey Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survey ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survey yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Diharapkan dari hasil survey akan diketahui data hasil kepuasan masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi. Metode penyampaian kuesioner adalah metode secara langsung diberikan kepada responden terkait. Objek Survey Kepuasan Masyarakat terdiri dari 30 (tiga puluh) Satuan Kerja Perangkat Daerah pengisian kuesionernya diwakili oleh unsur pengelola keuangan pada perangkat daerah sehingga jumlah responden keseluruhannya sebanyak 300 populasi responden yang terdiri dari

Pejabat Penatausahaan Keuangan, Bendahara, Pengurus Barang dan Penyusun Laporan Keuangan, PA, KPA dan PPTK.

Unsur yang diteliti pada Survey Kepuasan Masyarakat adalah ada 9 (sembilan) unsur, yaitu terdiri dari: Persyaratan pelayanan, Kemudahan prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi Jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Penanganan pengaduan, dan Sarana Prasarana. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Mudah, Kurang Mudah, Mudah dan Sangat Mudah.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum dari Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

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 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

1.3 Pengertian Umum

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

1. Survey Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang

pernah melakukan pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

1.4 Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan kepada *Stakeholder* oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Cimahi melalui pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

2. Tujuan Khusus

Survey ini ditunjukkan untuk:

- a. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat/ *Stakeholder* terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima;
- b. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah;
- c. Mengetahui unsur-unsur pelayanan yang sudah kuat dan unsur-unsur pelayanan yang masih lemah.

1.5 Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survey 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 survey 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.

1.6 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survey Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.7 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Sebagai bahan untuk perbaikan sistem pelayanan publik;

2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dalam upaya meningkatkan pelayanan.

1.8 Unsur – Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan masyarakat sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat.

Unsur-unsur dasar pengukuran adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah 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, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN SURVEY

2.1 Metode Survey

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian survey. Penelitian survey adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian dari semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat dan analisis. Pertanyaan yang terstruktur/sistematis tersebut kemudian tertuang dalam kuesioner.

Setelah dilakukan survey maka data yang telah berhasil didapat akan diolah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik, bersifat obyektif serta bisa diukur karena merepresentasikan sebuah makna.

2.2 Populasi dan Sampel Survey

Pelaksanaan penelitian ini menggunakan batasan-batasan sebagai pedoman sehingga baik saat masih penyusunan riset desain, pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, pengolahan hingga saat penyajian data dan analisisnya. Beberapa batasan tersebut antara lain :

1. Jenis pelayanan yang akan diteliti terdiri dari sepuluh standar pelayanan yang telah disusun oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah yaitu: 1) Pelayanan Konsultasi SIPD dan Aplikasi Uptodate, 2) Pelayanan Perpanjangan STNK, 3) Pelayanan Usulan SSH, 4) Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD, 5) Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD, 6) Pelayanan Rekonsiliasi Data

Transaksi Keuangan, 7) Pelayanan Verifikasi SPM, 8) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan, 9) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran dan 10) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni.

2. Populasi survey adalah pengelola keuangan, pengurus barang dan penyusun laporan keuangan perangkat daerah yang telah mendapatkan pelayanan pengelolaan keuangan baik secara langsung maupun tidak secara langsung.
3. Teknik pemilihan sampel

Sampel data menggunakan tabel morgan yaitu dari total populasi sebesar 300 yang terdiri dari sekretaris sebagai PPK SKPD, bendahara, pengurus barang dan penyusun laporan keuangan pada perangkat daerah masing-masing. Dengan demikian maka pembagian sampel ditentukan berdasarkan jenis pelayanan dan respondennya.

Tabel 2.1 Jenis Pelayanan dan Responden

No	Jenis Pelayanan	Responden	Jumlah Sampel
1.	Pelayanan Konsultasi SIPD dan Aplikasi Uptodate	PPK SKPD, Bendahara dan Pengurus Barang	30
2.	Pelayanan Perpanjangan STNK	PPK SKPD, Bendahara dan Pengurus Barang	30
3.	Pelayanan Usulan SSH	PPK SKPD, Pengurus Barang	30
4.	Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD (Pemanfaatan, Penghapusan, Lelang, Pemusnahan dan Penatausahaan)	PPK SKPD, Pengurus Barang	30
5.	Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD	PPK SKPD, Bendahara dan Penyusun Laporan Keuangan	30
6.	Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan	PPK SKPD, Bendahara dan Penyusun Laporan Keuangan	30

7.	Pelayanan Verifikasi SPM	PPK SKPD dan Bendahara	30
8.	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan	PPK SKPD dan PPTK	30
9.	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran	PPK SKPD dan PPTK	30
10.	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	PPK SKPD dan PPTK	30

2.3 Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan kepada perangkat daerah yang menjadi penerima layanan dengan jumlah responden 300 orang. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Agustus dari tanggal 5 Agustus 2025 sampai dengan tanggal 14 Agustus 2025. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh penerima layanan melalui daring dan hasilnya rekapitulasi oleh pengumpul data.

2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

2.5 Metode Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

- a. Untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} = X \text{ Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

- b. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Agar memudahkan penilaian kinerja dari unit pelayanan yang telah disurvei, maka digunakan interval seperti pada:

Tabel 2.2
Klasifikasi Interval Nilai

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

Adapun terhadap kesembilan unsur (ruang lingkup) yang akan dilihat sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 :

Tabel 2.3 Unsur (Ruang Lingkup) Pelayanan

No	Unsur (Ruang Lingkup) Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana

U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
U9	Sarana dan Prasarana

2.6 Instrumen Survey

Survey dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa secara langsung/tatap muka, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survey pelayanan publik terdiri dari: Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan dan Sarana dan prasarana.

2.7 Pengolahan Data Survey

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 300 (sembilan puluh) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 2.4 Rumus Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat

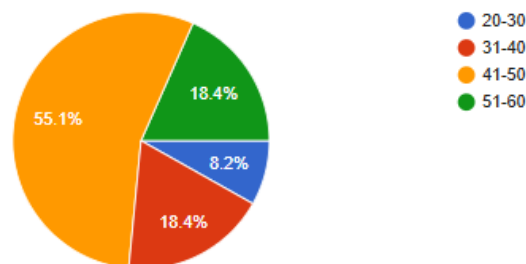
U1-U9					Unsur-unsur pelayanan
NRR					Nilai rata-rata
IKM					Indeks Kepuasan Masyarakat
NRR per Unsur					Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang					NRR per unsur x 0,111 per unsur
*					Jumlah NRR IKM tertimbang
**					Jumlah NRR tertimbang x 25

BAB III HASIL PENGUKURAN

3.1 Data Hasil Penyusunan Survey

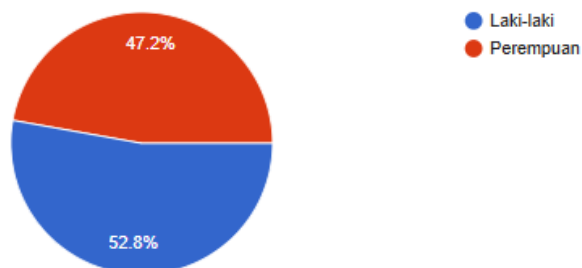
3.1.1 Data Responden Menurut Umur

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh mereka yang berumur 41-50, yakni masing-masing 55,1%. Kelompok umur tersebut merupakan usia produktif dan juga termasuk usia yang masih sanggup dan berhubungan dengan pengelola keuangan di lingkungan Pemerintah Kota Cimahi.



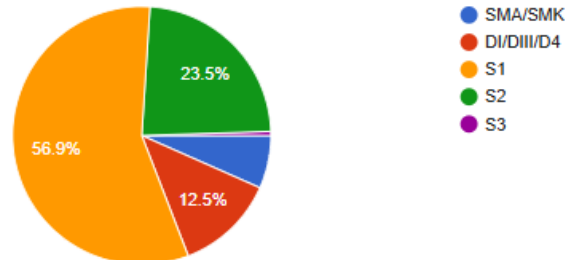
3.1.2 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh laki-laki, yaitu sebesar 52,8%, dan Perempuan sebesar sebesar 47,2%.



3.1.3 Karakter Responden Menurut Pendidikan

Responden pengguna layanan keuangan, baik pemohon sendiri maupun atas nama lembaga sampel didominasi oleh sarjana, yaitu sebesar 56,9%.



3.2 Nilai SKM Menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah tahun 2024, untuk sepuluh pelayanan, yaitu 1) Pelayanan Konsultasi SIPD dan Aplikasi Uptodate, 2) Pelayanan Perpanjangan STNK, 3) Pelayanan Usulan SSH, 4) Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD, 5) Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD, 6) Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan, 7) Pelayanan Verifikasi SPM, 8) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan, 9) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran dan 10) Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni.

Nilai SKM untuk tujuh jenis pelayanan tersaji dalam Tabel 3.1.

Berdasarkan Tabel 3.1. tergambar bahwa rata-rata nilai pelayanan BPKAD sebesar **85,54** atau dapat disebut dalam kategori **Baik**, jika melihat batasan skala interval mutu pelayanan berdasarkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Mengacu kepada nilai atas pelayanan yang diberikan oleh BPKAD, yang terendah terdapat pada pelayanan Usulan Standar Satuan Harga (83,13) berada dalam interval kategori baik.

Tabel 3.1 Nilai SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN
1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD	85,23
2	Pelayanan Perpanjangan STNK	84,74
3	Pelayanan Usulan SSH	83,13
4	Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD	88,50
5	Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD	89,46
6	Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan	87,12
7	Pelayanan Verifikasi SPM	86,83
8	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan	83,31
9	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran	86,17
10	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	83,88
NILAI RATA-RATA PELAYANAN BPKAD		85,84

3.3 Nilai SKM menurut Unsur Pelayanan

Gambaran hasil survey kepuasan masyarakat jika dilihat dari sembilan unsur pelayanan akan memberikan informasi lebih detail terhadap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh BPKAD. Berikut tabel 3.2 merupakan hasil rata-rata nilai pelayanan yang diberikan dilihat dari 9 unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017.

Tabel 3.2 Rata-rata Nilai Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai										NRR Tertimbang Unsur	IKM Unsur
		SIPD & UPTODA TE	Perpanjangan STNK	SSH	Pengelolaan BMD	Lap Keuangan	Rekon Data Keuangan	Verifikasi SPM	Verifikasi RKA dan DPA Perubahan	Verifikasi RKA dan DPA Pergeseran	Verifikasi RKA dan DPA Murni		
U1	Persyaratan	3,30	3,42	3,17	3,45	3,55	3,32	3,32	3,19	3,33	3,20	3,33	83,14
U2	Prosedur	3,29	3,31	3,13	3,45	3,42	3,37	3,32	3,17	3,31	3,23	3,30	82,45
U3	Waktu pelayanan	3,13	3,23	3,17	3,34	3,37	3,39	3,39	3,02	3,15	3,14	3,23	80,81
U4	Biaya/tarif	3,91	3,69	3,92	3,96	4,00	4,00	4,00	3,94	4,00	4,00	3,94	98,54
U5	Produk layanan	3,36	3,38	3,33	3,40	3,58	3,32	3,35	3,31	3,41	3,23	3,38	84,46
U6	Kompetensi pelaksana	3,54	3,38	3,38	3,60	3,68	3,40	3,61	3,42	3,51	3,48	3,52	87,93
U7	Perilaku pelaksana	3,48	3,42	3,33	3,64	3,66	3,53	3,58	3,38	3,56	3,41	3,50	87,61
U8	Maklumat Pelayanan	3,39	3,35	3,25	3,55	3,53	3,36	3,35	3,25	3,44	3,30	3,39	84,63
U9	Penanganan Pengaduan	3,32	3,35	3,29	3,51	3,45	3,34	3,35	3,35	3,33	3,25	3,35	83,75

Berdasarkan penilaian masyarakat dan perangkat daerah yang menjadi sampel sebanyak 391 orang dapat dijabarkan bahwa unsur pelayanan yang masih banyak memiliki kekurangan yaitu Waktu Pelayanan. Nilai terendah berupa waktu pelayanan (80,81) sering dikeluhkan oleh stakeholder karena persyaratan yang kurang sederhana dan jumlah SDM yang kurang.

3.3 Rencana Tindak Lanjut

Tabel 3.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Identifikasi Masalah / Kendala	Penyebab Masalah	Alternatif Pemecahan	Rencana Perbaikan
1.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Lamanya Waktu Pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan SDM • Penyederhanaan Prosedur 	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan SDM BPKAD • Perbaikan SOP

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dengan target 300 Responden dan hasil pengukuran yang telah dilakukan kepada 391 responden melalui kuesioner tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPKAD Kota Cimahi dapat dibuat kesimpulan bahwa :

1. Pelayanan dari BPKAD termasuk dalam kategori “BAIK”. hal tersebut dilihat dari rata-rata nilai yang didapat dari isi kuesioner yaitu 85,84.
2. Unsur-unsur pelayanan yang dikategorikan paling baik terdapat pada unsur biaya/tarif dengan nilai maksimal yaitu 3,94.

Adapun diantara unsur-unsur baik sebagaimana dimaksud di atas dengan nilai paling rendah yaitu 3,23 untuk nilai waktu pelayanan akan menjadi motivasi untuk BPKAD dalam memperbaiki diri dalam pelayanan yang akan diberikan, peningkatan yang akan dilakukan yaitu dengan perbaikan SOP dan penambahan SDM pada BPKAD.

L A M P I R A N

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Kuesioner Terisi	Jumlah	Bidang
1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD	56		
2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	44		
3	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Perubahan	48	187	Anggaran
4	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran	39		
5	Pelayanan Rekonsiliasi Data Transaksi Keuangan	38		
6	Pelayanan Konsultasi Penyusunan Laporan Keuangan SKPD & BLUD	38	107	Ak dan Perbend
7	Pelayanan Verifikasi SPM	31		
8	Pelayanan Usulan SSH	24		
9	Pelayanan Konsultasi dan Pengelolaan BMD (Pemanfaatan, Penghapusan, Lelang, Pemusnahan dan Penatausahaan)	47	97	BMD
10	Pelayanan Perpanjangan STNK	26		
Jumlah			391	

9	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Pergeseran	Jumlah	130	129	123	156	133	137	139	134	130	
		NRR Per Unsur	3,33	3,31	3,15	4,00	3,41	3,51	3,56	3,44	3,33	
		NRR Tertimbang	0,37	0,37	0,35	0,44	0,38	0,39	0,40	0,38	0,37	3,45
		IKM Unit Pelayanan					86,17					
10	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	Jumlah	141	142	138	176	142	153	150	145	143	
		NRR Per Unsur	3,20	3,23	3,14	4,00	3,23	3,48	3,41	3,30	3,25	
		NRR Tertimbang	0,36	0,36	0,35	0,44	0,36	0,39	0,38	0,37	0,36	3,36
		IKM Unit Pelayanan					83,88					
		NRR Tertimbang Unsur	3,33	3,30	3,23	3,94	3,38	3,52	3,50	3,39	3,35	
		IKM Per Unsur	83,14	82,45	80,81	98,54	84,46	87,93	87,61	84,63	83,75	85,84

Total Rata-rata Tertimbang **3,43**
Nilai Rata-Rata Pelayanan BPKAD 2025 **85,84**

Baik

Range Nilai

88,31-100 = Sangat Baik
76,61-88,30 = Baik
65,00-76,60 = Kurang Baik
25,00-64,99 = Tidak Baik

No	SKP/Unit Kerja	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dp3ap2kb	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	4	4	3	3
2	SATPOL DAMKAR	Laki-laki	41-50	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	3	4	3	4	4	4	3
4	Dinas Arsip Daerah	Laki-laki	51-60	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	Dinas Pangan dan Pertanian	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	Selwan	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	BKPSDMD	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	4	3	3	3
8	BKPSDMD	Laki-laki	41-50	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
9	Dinas Kesehatan	Perempuan	31-40	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	4	3	3	3
10	BPN CIMAH	Laki-laki	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	3	4	3	4	4	3	3
11	kecamatan cimahi utara	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	3	3	4	4	4	4	4	3
12	Disdik Kota Cimahi	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	Satpolpp damkar	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	4	4	4	4
14	bppd	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	4	3	4	4	4	4	3	4
15	Kec cimahi selatan	Perempuan	51-60	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	MANKOCI	Perempuan	41-50	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	BPPD	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	4	4	4	4
18	DINAS KESEHATAN	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	Bakesbangpol	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	4	3	3	3
20	Puskesmas cimahi tengah	Laki-laki	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	RSUD CIABABAT	Perempuan	51-60	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	RSUD Cibabat Cimahi	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	DINAS PERDAGANGAN KOPERASI UKM DAN P	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	Dishub	Laki-laki	41-50	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	4	3	3	3
25	DP3AP2KB	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	4	4	4	4	4	4	3
26	DPPK	Perempuan	41-50	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	BPKAD	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Dinas Tenaga Kerja	Laki-laki	20-30	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	BKPSDMD	Laki-laki	41-50	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	Sekretariat DPRD Kota Cimahi	Perempuan	31-40	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	3	3	4	3	3	3	3	3
31	Sekretariat DPRD Kota Cimahi	Laki-laki	20-30	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	2	4	4	4	4	4	4
32	Dinas Komunikasi dan Informatika	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	4	4	4	4
33	Satpol Pp Damkar	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	BPPD	Laki-laki	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Bag organisasi	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan	Laki-laki	20-30	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	4	4	4	3	3	4	4
37	Disbudparpora	Perempuan	31-40	D/IIII/D4	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	Kec cimahi selatan	Perempuan	51-60	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	4	4	4	4	4	4	3
39	Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	3	3	3	3	3

40	Sekretariat DPRD Kota Cimahi	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Kecamatan Cimahi Tengah	Perempuan	31-40	S2	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
42	Dismaker	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
43	Kecamatan cimahi selatan	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Kecamatan Cimahi Selatan	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Disdukcapil	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Kantor Kelurahan Karangmekar	Perempuan	51-60	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	Kelurahan Cigugur tengah	Laki-laki	51-60	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48	DPMP/TS/SP	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
49	Kecamatan Cimahi tengah	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
50	Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimahi Tengah	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	Dinas Perhubungan Cimahi	Laki-laki	41-50	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	bappelitbangda	Perempuan	20-30	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
53	Bappelitbangda	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
54	Kecamatan cimahi utara, Kelurahan cileureup	Laki-laki	31-40	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	Bappelitbangda	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Satpolpdamkar	Laki-laki	31-40	SMA/SMK	Pelayanan Konsultasi Uptodate dan SIPD (3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Jumlah						185	184	175	219	188	198	195	190	186				
NRR Per Unsur						3,30	3,29	3,13	3,91	3,36	3,54	3,48	3,39	3,32				
NRR Tertimbang						0,37	0,36	0,35	0,43	0,37	0,39	0,39	0,38	0,37				
IKM Unit Pelayanan																		
							</											

No	SKPD/Unit Kerja	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dinas Perhubungan	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	1	2	3	4	3	3	3	2	3
3	Dinas perumahan dan kawasan permukiman	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	Dinas	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	2	3	2	4	2	2	3	2	2
5	Dinas Perhubungan	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	RSUD CIBABAT	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	4	3	4	3	3	3	3	3
7	Dinas Perhubungan	Perempuan	41-50	SMA/SMK	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	Dispanglian	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	4	4	3	3
9	DINAS PERDAGANGAN KOPERASI UKM PERINI	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	4	4	3	4	3	4	3
10	Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga	Perempuan	20-30	SMA/SMK	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Bappenda Kota Cimahi	Laki-laki	51-60	SMA/SMK	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	Bagian Ekosda Setda Kota Cimahi	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	Satpoldamkar	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
14	Bpbd	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA	Perempuan	31-40	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	Bagian pemerintahan	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	DPKP KOTA CIMAH	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	3	4	4	4	4	4	4
18	Dinas tenaga kerja	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	3	4	3	3	3	3	3
19	Disdik Kota Cimahi	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	BPKAD	Perempuan	41-50	D/III/IV/D4	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	Sekretariat DPRD	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Dinas Pendidikan	Perempuan	31-40	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	Dinas PUPR Kota	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	Bappeltbangda	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	DPMPTSP	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	3	2	4	4	3	3	3	3
26	Bagian Pemerintahan Setda	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
27	Kecamatan cimahi selatan	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	3	4	4	4	4	4	4
28	Dinas Pendidikan	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	Dinas arsip daerah	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	DPMPTSP KOTA CIMAH	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	Dispanglian	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
32	Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan	Laki-laki	20-30	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	Diskominfo	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	Diskominfo	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	Perkot Cimahi	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	2	2	3	4	2	3	3	2	3
36	dinas perhubungan	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	2	4	3	3	3	3	3
37	BPBD	Perempuan	31-40	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	Bappenda	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	Dpmptsp	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Dpkp	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	sektariat daerah	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Dinas lingkungan hidup	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	DLH Kota Cimahi	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	Dinas pangan dan pertanian	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan verifikasi RKA dan DPA Murni	3	3	3	4	3	3	3	3	3
Jumlah						141	142	138	176	142	153	150	145	143
NRR Per Unsur						3,20	3,23	3,14	4,00	3,23	3,48	3,41	3,30	3,25
NRR Tertimbang						0,36	0,36	0,35	0,44	0,36	0,39	0,38	0,37	0,36
IKM Unit Pelayanan														

No	SKPP/Unit Kerja	Jenis Kelamin	Usia	didikan Terj	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Dinas arsip daerah	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	4	4	4	4	4	3	4
2	Dinas Kesehatan	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	3	4	4	4	4	4	3
3	Dinas Pangan dan Pertanian	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	4	3	4	3
4	bppd	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	4	4	3	3
5	Satboldankar	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	4	3	3
6	Disdik Kota Cimahi	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	Dinas Perhubungan	Laki-laki	41-50	DI/DI/ID4	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	4	4	4	3
8	BPKAD	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	pustkesmas melong tengah	Laki-laki	20-30	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	Dinas Lingkungan hidup	Perempuan	41-50	DI/DI/ID4	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	Disbudparpora	Laki-laki	31-40	SMA/SMK	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	KECAMATAN CIMAHISELATAN	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	Dinas Kesehatan	Perempuan	31-40	DI/DI/ID4	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	4	4	4	4	4	3	4
14	Selwan	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	Kecamatan Cimahi Tengah	Perempuan	31-40	S2	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	DP3AP2KB	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	4	4	3	3	3	3	3
17	Kec. Cimahi: Utara	Laki-laki	51-60	SMA/SMK	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	DISDAGKOPERIN	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Dinas arsip daerah	Laki-laki	51-60	DI/DI/ID4	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	4	4	4	3	3
20	Dinas Komunikasi dan Informatika	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	Bappellitbangda	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Sekretariat Daerah	Laki-laki	20-30	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	4	3	3	4
23	Dinas Sosial	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	Dinas Sosial	Perempuan	31-40	DI/DI/ID4	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	4	4	3	4	4	4	3
25	Dinas Sosial	Perempuan	31-40	DI/DI/ID4	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	Dinas Pendidikan	Perempuan	20-30	DI/DI/ID4	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	4	4	3	3
27	Dinas Perhubungan	Laki-laki	41-50	SMA/SMK	Pelayanan Verifikasi SPM	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	Kelurahan Baros	Perempuan	31-40	S2	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	DP/PTSP	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	3	4	3	3	4	3	3
30	Kelurahan Cibabat	Laki-laki	51-60	SMA/SMK	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	3	4	4	4	4	3	4
31	BKPSDMD	Laki-laki	41-50	DI/DI/ID4	Pelayanan Verifikasi SPM	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Jumlah						103	103	105	124	104	112	111	104	104
NRR Per Unsur						3,32	3,32	3,39	4,00	3,35	3,61	3,58	3,35	3,35
NRR Tertimbang						0,37	0,37	0,38	0,44	0,37	0,40	0,40	0,37	0,37
IKM Unit Pelayanan														

No	SKPD/Unit Kerja	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	DINAS PERDAGANGAN KOPERASI USAHA KEC	Perempuan	20-30	D/D/III/D4	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	Bappelitbangda	Perempuan	31-40	D/D/III/D4	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	Bksudm	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan Usulan SSH	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
4	Bappelitbangda Kota Cimahi	Perempuan	20-30	S1	Pelayanan Usulan SSH	2	2	3	4	3	3	3	3	3	
5	Sekretariat Daerah	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	Dinas Perhubungan	Laki-laki	41-50	SMA/SMK	Pelayanan Usulan SSH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Dinas Perhubungan	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Usulan SSH	2	3	3	4	3	4	3	3	3	
8	Dinas Perhubungan	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	BPKAD	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Usulan SSH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Dinas tenaga kerja	Perempuan	51-60	S1	Pelayanan Usulan SSH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Dinas tenaga kerja	Laki-laki	20-30	S1	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	Bappelitbangda	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan Usulan SSH	3	2	2	4	3	3	3	2	3	
13	Sekretariat Daerah	Laki-laki	31-40	D/D/III/D4	Pelayanan Usulan SSH	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Dinas Pangan dan Pertanian	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
15	DPMP/TS	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Usulan SSH	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
16	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Cimahi	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan Usulan SSH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Dp3AP2KB	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	Diskominfo	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	Dpkp	Laki-laki	31-40	S1	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
20	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Laki-laki	31-40	D/D/III/D4	Pelayanan Usulan SSH	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Satpol PP Damkar	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan Usulan SSH	3	2	3	4	3	3	2	3	3	
22	BPPBD	Laki-laki	31-40	D/D/III/D4	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
23	Diskominfo	Perempuan	41-50	S2	Pelayanan Usulan SSH	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
24	DPKP	Laki-laki	41-50	S2	Pelayanan Usulan SSH	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
Jumlah						76	75	76	94	80	81	80	78	79	
NRR Per Unsur						3,17	3,13	3,17	3,92	3,33	3,38	3,33	3,25	3,29	
NRR Tertimbang						0,35	0,35	0,35	0,43	0,37	0,37	0,37	0,36	0,37	
IKM Unit Pelayanan															83,13

No	SKPD/Unit Kerja	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	BAPPENDA	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	MAN Kota Cimahi	Perempuan	31-40	S2	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	MAN Kota Cimahi	Perempuan	31-40	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	Dpupr	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	4	3	4	3	3	4	3	3
5	MAN Kota Cimahi	Laki-laki	51-60	S2	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	Dinas Pangan dan Pertanian	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	3	3	4	4	4	4	4	4
7	Diskominfo	Laki-laki	41-50	DI/III/D4	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Inspektorat Kota Cimahi	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	KECAMATAN CIMAH SELATAN	Perempuan	31-40	DI/III/D4	Pelayanan Perpanjangan STNK	2	3	3	4	3	3	3	2	3
10	BPKAD	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	Dinas Sosial	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	Bappelitbangda	Perempuan	31-40	DI/III/D4	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Disbudparpora	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	2	4	3	3	3	3	3
14	SATPOL PP DAMKAR	Laki-laki	51-60	SMA/SMK	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Kelurahan Citeureup	Laki-laki	51-60	SMA/SMK	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Kodim 0609/Cimahi	Laki-laki	41-50	SMA/SMK	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Pramuka Cimahi	Laki-laki	20-30	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	DPKP	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Bawaslu Kota Cimahi	Laki-laki	20-30	S2	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	4	3	3	3	3	3	3	3
20	BPKAD	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	4	3	3	3	3	3
21	Dinas perumahan dan kawasan permukiman	Perempuan	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	4	4	3	4	4	4	4
22	Satpoldamkar	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23	Inspektorat	Laki-laki	41-50	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	satpol pp damkar	Perempuan	51-60	S2	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	Kecamatan cimahi utara	Laki-laki	51-60	S1	Pelayanan Perpanjangan STNK	4	3	4	4	4	3	3	4	4
26	Kelurahan Cipageran	Laki-laki	51-60	SMA/SMK	Pelayanan Perpanjangan STNK	3	3	3	4	4	4	4	4	3
Jumlah						89	86	84	96	88	88	89	87	87
NRR Per Unsur						3,42	3,31	3,23	3,69	3,38	3,38	3,42	3,35	3,35
NRR Tertimbang						0,38	0,37	0,36	0,41	0,38	0,38	0,38	0,37	0,37
IKM Unit Pelayanan														

