

**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I (SATU) TAHUN 2022**



**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMEDANG
BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH**
Jalan Prabu Gajah Agung Nomor 09 - Sumedang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke khadirat Allah SWT bahwasanya telah menyelesaikan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I pada Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Sumedang. Survey ini dilaksanakan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan atau kinerja yang telah diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang terhadap masyarakat.

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat diharapkan menjadi tolok ukur atau cermin bagi BKAD terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian hasil survey kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang sudah diberikan.

Selanjutnya kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan survey ini serta kepada seluruh responden yang telah memberikan penilaian terhadap kinerja BKAD melalui pengisian kuesioner.

Akhir kata, kami berharap agar kinerja BKAD ke depannya bisa menjadi lebih baik guna terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Sumedang, Agustus 2022

Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Sumedang,



Ir. INE INAJAH., MSE., M.Sc

Pembina Utama Muda/IV b

NIP. 19690315 199901 2 001

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN	1
C. MANFAAT	2
D. LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN.....	2
E. RESPONDEN	2
F. METODE PENGUMPULAN DATA	2
G. METODE PENGOLAHAN DATA	3
H. GAMBARAN UMUM BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH.....	4
I. SUMBER DAYA MANUSIA	13
J. HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	13
K. RENCANA TINDAK LANJUT	16
L. PENUTUP	16
LAMPIRAN	

A. LATAR BELAKANG

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu yang harus mendapatkan perhatian aparaturnya pemerintah dalam melaksanakan tugas. Pelayanan publik bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi yang saat ini menjadi prioritas dan mendapat perhatian dari pemerintah pusat. Mengingat salah satu fungsi aparaturnya pemerintah melaksanakan pelayanan, maka sudah seharusnya setiap individu aparaturnya pemerintah harus terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Sumedang merupakan bagian dari instansi pemerintah yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan di bidang pengelolaan keuangan dan aset baik pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya pemerintah yang lain atau kepada masyarakat/ publik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh BKAD, maka diperlukan survey yang melibatkan aparaturnya pemerintah dari instansi lain maupun masyarakat sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pelayanan yang telah diberikan.

Hal ini perlu dilakukan karena masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhinya mutu atau kualitas akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas sesuai tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

B. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja BKAD secara berkala sebagai bahan menetapkan kebijakan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.

C. MANFAAT

Manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk mendapatkan data pembandingan antara harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan. Hal ini diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat setelah memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik

D. LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN

Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan di kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang yang berlokasi di Kawasan Induk Pusat Pemerintahan Kabupaten Sumedang Jalan Prabu Gajah Agung No. 09 Sumedang yang dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juli tahun 2022.

E. RESPONDEN

Responden dalam survey ini adalah pengguna layanan, baik aparaturnya pemerintah atau masyarakat yang datang ke kantor BKAD untuk melakukan koordinasi atau konsultasi berkenaan dengan pengelolaan keuangan dan aset. Adapun jumlah responden adalah sebanyak 210 (duaratus sepuluh) orang.

F. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan
2. Kejelasan Petugas pelayanan

Setiap jabatan struktural pada Badan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas umum yang meliputi:

- a. memimpin dan bertanggungjawabkan kegiatan;
- b. merencanakan kegiatan dan anggaran;
- c. menyusun standar teknis dan standar operasional prosedur;
- d. mengoordinasikan kegiatan dengan unit kerja lain;
- e. memberikan masukan dan pertimbangan pada atasan sesuai lingkup tugasnya;
- f. mendistribusikan tugas kepada pegawai;
- g. menganalisis kegiatan sebagai bahan perencanaan dan pengendalian;
- h. mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai;
- i. menilai dan mengevaluasi tugas dan kinerja pegawai;
- j. menyusun dan mengembangkan inovasi dan kerjasama; dan
- k. melaporkan kegiatan.

Adapun berdasarkan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 194 Tahun 2021 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Badan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut :

1. Kepala Badan

Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan fungsi penunjang penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, uraian tugas Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan dan menetapkan bahan perencanaan, penganggaran dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Keuangan dan Aset Daerah;
- b. merumuskan, menetapkan dan mengevaluasi kebijakan rencana operasional berupa petunjuk teknis dan standar operasional prosedur;
- c. merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan fungsi penunjang keuangan;
- d. mengendalikan kegiatan kesekretariatan Badan Keuangan dan Aset Daerah;
- e. merumuskan perencanaan dan pengendalian operasional dalam bidang keuangan dan aset daerah;
- f. merumuskan sasaran pelaksanaan kegiatan bidang keuangan dan aset daerah sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- g. mengendalikan penyelesaian permasalahan bidang keuangan dan aset daerah;

- h. mengendalikan pelaksanaan evaluasi dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas bidang keuangan dan aset daerah;
- i. menetapkan dokumen rencana umum pengadaan barang dan jasa pemerintah pada Badan Keuangan dan Aset Daerah;
- j. mengoordinasikan perencanaan dan pengendalian, evaluasi serta pertanggungjawaban pelaksanaan program kegiatan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah; dan
- k. melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan uraian tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah dibantu oleh:

- a. Sekretaris;
- b. Kepala Bidang Anggaran;
- c. Kepala Bidang Perbendaharaan;
- d. Kepala Bidang Akuntansi;
- e. Kepala Bidang Aset;
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah dalam melaksanakan kegiatan dibidang ketatausahaan, kerumahtanggaan, kehumasan, sarana dan prasarana, pengelolaan barang milik daerah, kepegawaian, keuangan dan rencana kerja Badan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, uraian tugas Sekretaris adalah sebagai berikut:

- a. merumuskan dan menyelenggarakan kebijakan teknis penyusunan bahan perencanaan, anggaran dan pelaporan kinerja Badan;
- b. menyelenggarakan penyusunan rencana kerja dan kegiatan di lingkup sekretariat Badan;
- c. menyelenggarakan dan mengoordinasikan penyusunan dan evaluasi standar operasional prosedur pelayanan Badan dan pada lingkup sekretariat Badan;
- d. merumuskan dan menyelenggarakan kebijakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan atau pihak lainnya yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi kesekretariatan;
- e. mengoordinasikan pelaksanaan tugas unit kerja pada Badan;

- f. merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis pengelolaan ketatausahaan, administrasi persuratan dan kearsipan;
- g. merumuskan dan menyelenggarakan kebijakan teknis pengelolaan kerumahtanggan, kebutuhan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kerja pada Badan;
- h. merumuskan dan menyelenggarakan kebijakan teknis pengelolaan kehumasan dan keprotokolan pada Badan;
- i. merumuskan dan menyelenggarakan kebijakan penyusunan rencana kerja dan anggaran Badan;
- j. merumuskan dan menyelenggarakan kebijakan administrasi keuangan dan perbendaharaan Badan;
- k. merumuskan dan menyelenggarakan pengelolaan barang milik daerah di lingkup Badan;
- l. merumuskan dan menyelenggarakan penyusunan rencana umum dan pelaksanaan pengadaan barang/jasa pada Badan;
- m. merumuskan dan menyelenggarakan pelayanan dan pengelolaan manajemen kepegawaian di lingkup Badan;
- n. menyelenggarakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi sekretariat Badan; dan
- o. melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan uraian tugas sebagaimana dimaksud, Sekretaris dibantu oleh:

- a. Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan; dan
- b. Kelompok Jabatan Fungsional.

3. Bidang Anggaran

Kepala Bidang Anggaran mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah dalam melaksanakan kegiatan di Bidang Anggaran.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, uraian tugas Kepala Bidang Anggaran adalah sebagai berikut:

- a. menyelenggarakan dan mengendalikan penyusunan rencana kerja dan pelaporan pelaksanaan tugas di lingkup Bidang Anggaran;

- b. melaksanakan penyusunan dan evaluasi rencana operasional berupa petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur pelayanan Bidang Anggaran;
- c. menyelenggarakan koordinasi pengalokasian anggaran dalam penyusunan KUA dan PPAS;
- d. menyelenggarakan koordinasi pengalokasian anggaran dalam penyusunan perubahan KUA dan PPAS;
- e. menyelenggarakan koordinasi penyusunan RKA SKPD dan perubahan RKA SKPD;
- f. menyelenggarakan koordinasi penyusunan DPA SKPD dan perubahan DPA SKPD;
- g. menyelenggarakan penyusunan Peraturan Daerah tentang APBD dan penyusunan Peraturan Bupati tentang Penjabaran APBD;
- h. menyelenggarakan penyusunan Peraturan Daerah tentang Perubahan APBD dan penyusunan Peraturan Bupati tentang Penjabaran Perubahan APBD;
- i. menyelenggarakan penyusunan Peraturan Bupati tentang Perubahan atas Peraturan Bupati tentang Penjabaran APBD;
- j. menyelenggarakan penyusunan Peraturan Bupati tentang Perubahan atas Peraturan Bupati tentang Penjabaran Perubahan APBD;
- k. menyelenggarakan penyusunan Peraturan Bupati tentang teknis penyusunan anggaran SKPD;
- l. menyelenggarakan koordinasi perencanaan anggaran pendapatan;
- m. menyelenggarakan koordinasi perencanaan anggaran belanja daerah;
- n. mengoordinasikan perencanaan anggaran pembiayaan;
- o. menyelenggarakan penyediaan anggaran kas;
- p. menyelenggarakan pembinaan pengelolaan keuangan daerah;
- q. menyelenggarakan dan mengendalikan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi di Bidang Anggaran; dan
- r. melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan uraian tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Anggaran dibantu oleh:

- a. Sub Bidang Perencanaan Penyusunan Anggaran; dan
- b. Sub Bidang Pengendalian Anggaran dan Evaluasi.
- c. Kelompok Jabatan Fungsional.

4. Bidang Perbendaharaan

Kepala Bidang Perbendaharaan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah dalam melaksanakan kegiatan dibidang perbendaharaan.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, uraian tugas Kepala Bidang Perbendaharaan adalah sebagai berikut:

- a. melaksanakan penyusunan rencana kerja dan pelaporan pelaksanaan tugas dilingkup Bidang Perbendaharaan;
- b. melaksanakan penyusunan dan evaluasi rencana operasional berupa petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur pelayanan Bidang Perbendaharaan;
- c. mengoordinasikan pengelolaan kas daerah;
- d. mengoordinasikan pemindahbukuan uang kas daerah;
- e. mengoordinasikan penatausahaan pembiayaan daerah;
- f. mengoordinasikan pengelolaan dana perimbangan dan dana ransfer lainnya;
- g. mengoordinasikan penempatan uang daerah dengan membuka rekening kas umum daerah;
- h. mengoordinasikan pemrosesan, penerbitan dan pendistribusian lembar SP2D;
- i. mengoordinasikan pelaksanaan dan penelitian kelengkapan dokumen SPP dan SPM, pemberian pembebanan rincian penggunaan atas pengesahan SPJ gaji dan non gaji, serta penerbitan SKPP;
- j. mengoordinasikan penyusunan laporan realisasi penerimaan dan pengeluaran kas daerah, laporan aliran kas, dan pelaksanaan pemungutan/ pemotongan dan penyeteroran Perhitungan Fihak Ketiga (PFK);
- k. mengoordinasikan pelaksanaan piutang dan utang daerah yang timbul akibat pengelolaan kas, pelaksanaan analisis pembiayaan dan penempatan uang daerah sebagai optimalisasi kas;
- l. mengoordinasikan rekonsiliasi data penerimaan dan pengeluaran kas serta pemungutan dan pemotongan atas SP2D dengan instansi terkait;
- m. mengoordinasikan penyusunan petunjuk teknis administrasi keuangan yang berkaitan dengan penerimaan dan pengeluaran kas serta penatausahaan dan pertanggungjawaban (SPJ);

- n. mengoordinasikan pelaksanaan penerbitan Surat Pencairan Dana restitusi/pengembalian kelebihan penerimaan.
- o. melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Perbendaharaan; dan
- p. melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan uraian tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Perbendaharaan dibantu oleh:

- a. Sub Bidang Pengelolaan Dana; dan
- b. Sub Bidang Belanja dan Pembiayaan.
- c. Kelompok Jabatan Fungsional.

5. Bidang Akuntansi

Kepala Bidang Akuntansi mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah dalam melaksanakan kegiatan dibidang akuntansi.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, uraian tugas Kepala Bidang Akuntansi adalah sebagai berikut:

- a. melaksanakan penyusunan rencana kerja dan pelaporan pelaksanaan tugas dilingkup Bidang Akuntansi;
- b. melaksanakan penyusunan dan evaluasi rencana operasional berupa petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur pelayanan Bidang Akuntansi;
- c. menyelenggarakan pengoordinasian laporan keuangan Badan Usaha Milik Daerah;
- d. menyelenggarakan pengoordinasian penyusunan Bagan Akun Standar;
- e. menyelenggarakan pengoordinasian pembukuan anggaran (akuntansi) penerimaan kas daerah;
- f. menyelenggarakan pengoordinasian pembukuan anggaran (akuntansi) pengeluaran kas daerah;
- g. menyelenggarakan pengoordinasian kegiatan penyusunan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD Pemerintah Kabupaten;
- h. menyelenggarakan koordinasi penyusunan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD;
- i. menyelenggarakan konsolidasi seluruh laporan keuangan SKPD, BLUD dan PPKD;
- j. pengoordinasian tanggapan terhadap LHP BPK atas Laporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD;

- k. menyelenggarakan rekonsiliasi realisasi pendapatan dan belanja serta pembiayaan;
- l. menyelenggarakan pengoordinasian evaluasi laporan pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;
- m. menyelenggarakan penyusunan analisis Laporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD;
- n. mengendalikan penyusunan kebijakan dan panduan teknis operasional penyelenggaraan akuntansi pemerintah daerah kabupaten;
- o. menyelenggarakan penyusunan sistem dan prosedur akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah daerah kabupaten;
- p. menyelenggarakan verifikasi dan pengujian atas bukti memorial;
- q. menyelenggarakan pembinaan dan sosialisasi tentang penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah kabupaten sesuai sistem akuntansi pemerintah daerah kabupaten;
- r. merumuskan pengendalian register pengesahan dan pengendalian keuangan pemerintah daerah kabupaten;
- s. melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Akuntansi; dan
- t. melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan uraian tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Akuntansi dibantu oleh :

- a. Sub Bidang Pelaporan; dan
- b. Sub Bidang Evaluasi dan Pengembangan,
- c. Kelompok Jabatan Fungsional.

6. Bidang Aset

Kepala Bidang Aset mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah dalam melaksanakan kegiatan di bidang aset.

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, uraian tugas Kepala Bidang Aset adalah sebagai berikut:

- a. melaksanakan penyusunan rencana kerja dan pelaporan pelaksanaan tugas dilingkup Bidang Aset;
- b. melaksanakan penyusunan dan evaluasi rencana operasional berupa petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur pelayanan Bidang Aset;

- c. melaksanakan penelaahan Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah pengadaan, pemeliharaan, pemanfaatan, pemindahtanganan dan penghapusan;
- d. melaksanakan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengadaan dan distribusi barang milik daerah;
- e. merumuskan status dan pengendalian atas penggunaan barang milik daerah;
- f. meneliti hasil penilaian barang milik daerah untuk penyusunan neraca pemerintah daerah, pemanfaatan dan pemindahtanganan barang milik daerah;
- g. menyusun kajian/telaahan teknis dan fasilitasi terhadap pemanfaatan barang milik daerah meliputi sewa, pinjam pakai, Kerja Sama Pemanfaatan, Bangun Guna Serah atau Bangun Serah Guna dan Kerja Sama Penyediaan Infrastruktur;
- h. menyusun kajian/telaahan teknis dan fasilitasi terhadap pemindahtanganan barang milik daerah meliputi penjualan, tukar menukar, hibah dan penyertaan modal.
- i. meneliti dokumen kelengkapan administratif/fisik dan fasilitasi pelaksanaan pemusnahan barang milik daerah;
- j. meneliti dokumen kelengkapan administratif/fisik dan fasilitasi pelaksanaan penghapusan barang milik daerah;
- k. merumuskan kebijakan teknis Standar Satuan Harga;
- l. merumuskan kebijakan teknis penatausahaan barang milik daerah;
- m. meneliti hasil pembukuan barang milik daerah;
- n. meneliti dokumen inventarisasi barang milik daerah;
- o. merumuskan laporan barang milik daerah;
- p. melaksanakan pembinaan pengelolaan barang milik daerah;
- q. melaksanakan pengawasan dan pengendalian barang milik daerah;
- r. merumuskan kebijakan teknis tentang pengamanan barang milik daerah yang meliputi pengamanan fisik, pengamanan administrasi dan pengamanan hukum;
- s. melaksanakan pengamanan bukti kepemilikan barang milik daerah yang sah berupa sertifikat dan buku pemilik kendaraan bermotor;
- t. menyelenggarakan fasilitasi dan evaluasi pengelolaan barang milik daerah berupa rumah negara;
- u. memfasilitasi pelaksanaan tuntutan ganti rugi kelalaian, penyalahgunaan atau pelanggaran hukum atas pengelolaan barang milik daerah;

- v. melaksanakan evaluasi dan pelaporan pengelolaan barang milik daerah;
- w. melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang aset; dan
- x. melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan uraian tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Aset dibantu oleh:

- a. Subbidang Perencanaan, Pemanfaatan dan Pemindahtanganan Aset;
- b. Subbidang Penatausahaan, Pengawasan dan Pengamanan Aset; dan
- c. Kelompok Jabatan Fungsional.

I. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Badan Keuangan dan Aset Daerah didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 92 (sembilan puluh dua) orang yang terdiri dari 15 (lima belas) orang Pejabat Struktural dan 77 (tujuh puluh tujuh) orang pelaksana. Dari 77 (tujuh puluh tujuh) orang pelaksana terdiri dari 40 (empat puluh) orang fungsional umum, 4 (empat) orang fungsional tertentu dan 33 (tiga puluh tiga) orang Non ASN, data tersebut diambil pada kondisi sampai dengan Bulan Juni 2022.

J. HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner. Adapun jumlah nilai per unsur pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan
Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah
(hasil survey periode Semester I Tahun 2022)

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Persyaratan	651
2	Prosedur	665
3	Waktu Pelayanan	652
4	Biaya/ Tarif	813
5	Produk Layanan	664
6	Kompetensi Pelaksana	679
7	Perilaku Pelaksana	675
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	710
9	Sarana dan Prasarana	798

2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (100). Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Jumlah Nilai Rata Rata Per Unsur Pelayanan
Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah
(Hasil Survey Periode Semester I Tahun 2022)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,130
2	Prosedur	3,182
3	Waktu Pelayanan	3,105
4	Biaya/ Tarif	3,871
5	Produk Layanan	3,162
6	Kompetensi Pelaksana	3,233
7	Perilaku Pelaksana	3,214
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,381
9	Sarana dan Prasarana	3,800

3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,111.

Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan
Pada Badan Keuangan dan Aset Daerah
(Hasil Survey Periode Semester I Tahun 2022)

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0,347
2	Prosedur	0,353
3	Waktu Pelayanan	0,345
4	Biaya/ Tarif	0,430
5	Produk Layanan	0,351
6	Kompetensi Pelaksana	0,359
7	Perilaku Pelaksana	0,357
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,375
9	Sarana dan Prasarana	0,422
	JUMLAH	3,339

4. Konversi Indeks

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR Tertimbang dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh **3,339** adalah :

$$3,339 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = \mathbf{83,467}$$

Nilai tersebut kemudian dikonversi ke dalam tingkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 5
Konversi Indeks

Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	Tidak baik
43,76 – 62,50	C	Kurang baik
62,51 – 81,25	B	Baik
81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sehingga nilai IKM yang mencapai **83,47** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka Mutu Pelayanan adalah **A** dengan kinerja **SANGAT BAIK**.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Semester I Tahun 2022 atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang, dapat disimpulkan bahwa:

- a) Mutu pelayanan yang diberikan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang masuk dalam kategori A.
- b) Kinerja pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang masuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

Dari hasil survey, diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Badan Keuangan dan Aset Daerah masuk ke dalam kategori SANGAT BAIK, namun demikian masih perlu dilakukan upaya-upaya yang dapat lebih mendorong pada peningkatan kualitas pelayanan. Karena hal tersebut, maka perlu dilakukan pembenahan di berbagai unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang.

K. RENCANA TINDAK LANJUT

Dari hasil survey yang telah dilaksanakan, masih ada beberapa unsur yang dirasakan hasilnya masih kurang baik. Adapun 4 (empat) unsur yang nilainya terendah yaitu :

- 1) Unsur Persyaratan dengan nilai 3,130
- 2) Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,105
- 3) Unsur Produk Layanan dengan nilai 3,162
- 4) Unsur Pelaksana dengan nilai 3,182

Sehubungan dengan unsur-unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang, khususnya 4 nilai terendah, maka akan dilakukan beberapa usaha perbaikan sebagai berikut :

- 1) Melakukan evaluasi terkait persyaratan pada setiap pelayanan;
- 2) Melakukan evaluasi terkait waktu pelayanan dan melakukan evaluasi SOP Pelayanan;
- 3) Meningkatkan Kualitas Produk Layanan;
- 4) Melakukan evaluasi terkait prosedur pelaksanaan.

L. PENUTUP

Demikian, semoga laporan hasil survey kepuasan masyarakat dapat dijadikan motivasi bagi seluruh karyawan dan karyawan Badan Keuangan dan

Aset Daerah Kabupaten Sumedang dalam upaya lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Semoga survey ini dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dan berdampak pada peningkatan kualitas pengelolaan keuangan dan aset daerah.

Sumedang, Agustus 2022

Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Sumedang,



Ir. INE INAJAH, MSE., M.Sc

Pembina Utama Muda/IV b
NIP. 19690315 199901 2 001

DAFTAR PUSTAKA

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : BKAD Kab. Sumedang
ALAMAT : Jl. Prabu Gajah Agung No. 09 - Sumedang

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	2	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	3	4	4	3	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	3	4	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4
19	4	3	3	4	3	4	3	3	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	4
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23		3	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	3	3	4	4
25	3	3	3	4	3	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	4	4
27	3	3	2	4	3	3	3	3	4
28	3	3	2	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	3	4	4	4	3	4	4
31	3	3	3	4	4	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	3	3	4	4	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	4	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37			4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	2	2	4	3	2	3	3	3
43	3	4	3	4	3	3	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	3	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	4	3	4	3	3	4	4	4

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
169	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
170	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
172	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
173	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	2	3	2	3	3	4	3	3	3	
177	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
178	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
179	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
180	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
181	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
182	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
183	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
185	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
187	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
190	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
191	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
192	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
194	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
195	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
196	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
197	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
198	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
199	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
200	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
204	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
205	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
206	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
207	3	3	3	2	3	4	3	3	3	
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
SNilai /Unsur	651	665	652	813	664	679	675	710	798	
NRR / Unsur	3,130	3,182	3,105	3,871	3,162	3,233	3,214	3,381	3,800	
NRR tertbg/ unsur	0,347	0,353	0,345	0,430	0,351	0,359	0,357	0,375	0,422	*) 3,339
IKM Unit pelayanan										**) 83,467

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	83,47
-----------------------------	--------------


Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik)** : 81,26 - 100,00
- B (Baik)** : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik)** : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik)** : 25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,130
U2	Prosedur	3,182
U3	Waktu Pelayanan	3,105
U4	Biaya/ Tarif	3,871
U5	Produk Layanan	3,162
U6	Kompetensi Pelaksana	3,233
U7	Perilaku Pelaksana	3,214
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,381
U9	Sarana dan Prasarana	3,800

Sumedang, Agustus 2022

Penanggung jawab
Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah
Kabupaten Sumedang,



Ir. INE INAJAH, MSE., M.Sc
Pembina Utama Muda/IV b
NIP. 19690315 199901 2 001