

**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II (DUA) 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 II 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 umum.

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini diharapkan menjadi tolok ukur atau cermin bagi BKAD terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum. 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, Januari 2023

Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah  
Kabupaten Sumedang,



**Ir. INE INAJAH., MSE., M.Sc**  
Pembina Utama Muda/IV b  
NIP. 196903151999012001

## 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 KEUANGAN DAN ASET DAERAH.....	4
I. SUMBER DAYA MANUSIA .....	13
J. HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	14
K. RENCANA TINDAK LANJUT .....	17
L. PENUTUP .....	17
LAMPIRAN	

## **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Sumedang merupakan bagian dari Institusi Pemerintahan 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 aparatur pemerintahan yang lain atau pelayanan kepada masyarakat/publik.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BKAD, maka diperlukan survey kepuasan masyarakat yang melibatkan aparatur pemerintah dari instansi lain maupun masyarakat umum 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 dan mempelajari 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. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan
6. Diketuainya 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 Juni s.d Desember tahun 2022.

### **E. RESPONDEN**

Responden dalam survey ini adalah pengguna layanan yang terdiri dari PPK SKPD, Kasubag Progam dan Keuangan, BP SKPD, aparatur pemerintahan yang datang ke kantor BKAD untuk melakukan konsultasi atau pelayanan pengelolaan keuangan dan aset dan juga masyarakat/publik yang memerlukan pelayanan BKAD Kabupaten Sumedang. Adapun jumlah responden adalah sebanyak 90 (Sembilan puluh) 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
3. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
4. Tanggung jawab Petugas Pelayanan
5. Kemampuan Petugas Pelayanan
6. Kecepatan Pelayanan
7. Kesopanan dan Keramahan Petugas
8. Kenyamanan Lingkungan
9. Kenyamanan Pelayanan

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan tersebut.

#### **G. METODE PENGOLAHAN DATA**

Pengolahan data IKM pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM.

Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

#### H. GAMBARAN UMUM BADAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang, Badan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas pokok membantu Bupati melaksanakan sebagian fungsi penunjang urusan keuangan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas, Badan Keuangan dan Aset Daerah menyelenggarakan fungsi:

1. penyusunan kebijakan teknis bidang keuangan;
2. pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang keuangan;
3. pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang keuangan;
4. pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Daerah bidang keuangan;
5. pelaksanaan administrasi badan di bidang keuangan; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 194 Tahun 2021 Tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Badan Keuangan dan Aset Daerah, menyatakan bahwa Susunan Organisasi Badan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Badan
- b. Sekretariat, membawahkan:
  1. Sub Bagian Umum dan Keuangan; dan
  2. Kelompok Jabatan Fungsional.
- c. Bidang Anggaran, membawahkan:
  1. Sub Bidang Perencanaan Penyusunan Anggaran;
  2. Sub Bidang Pengendalian Anggaran dan Evaluasi; dan
  3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- d. Bidang Perbendaharaan, membawahkan:
  1. Sub Bidang Pengelolaan Dana;
  2. Sub Bidang Belanja dan Pembiayaan; dan
  3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- e. Bidang Akuntansi, membawahkan:
  1. Sub Bidang Pelaporan;
  2. Sub Bidang Evaluasi dan Pengembangan; dan
  3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- f. Bidang Aset, membawahkan:
  1. Sub Bidang Perencanaan, Pemanfaatan dan Pemindahtanganan Aset;
  2. Sub Bidang Penatausahaan, Pengawasan dan Pengamanan Aset; dan
  3. Kelompok Jabatan Fungsional.
- g. UPTD; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

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 uraian tugas Jabatan Struktural pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang 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;
- 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;
- 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 mengkoordinasikan pelaksanaan tugas bidang keuangan dan aset daerah;
- i. menetapkan dokumen rencana umum pengadaan barang dan jasa pemerintah pada Badan;
- j. mengkoordinasikan perencanaan dan pengendalian, evaluasi serta pertanggungjawaban pelaksanaan program kegiatan pada Badan; 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 mengkoordinasikan 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 kerumahtanggaan, 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. melaksanakan penyusunan rencana kerja dan pelaporan pelaksanaan tugas dilingkup Bidang Anggaran;
- b. melaksanakan penyusunan dan evaluasi rencana operasional berupa petunjuk teknis dan Standar Operasional Prosedur pelayanan Bidang Anggaran;
- c. mengendalikan rencana operasional kerja bidang anggaran;
- d. koordinasi pengalokasian anggaran dalam penyusunan Kebijakan Umum APBD serta Plafon Prioritas Anggaran Sementara (KUA PPAS);
- e. koordinasi pengalokasian anggaran dalam penyusunan Kebijakan Umum Perubahan APBD serta Plafon Prioritas Anggaran Sementara Perubahan (KUPA/PPAS Perubahan);
- f. koordinasi penyusunan RKA dan RKAP;
- g. koordinasi penyusunan DPA SKPD dan DPPA SKPD;

- h. penyusunan Peraturan Daerah tentang APBD dan penyusunan Peraturan Bupati tentang Penjabaran APBD;
- i. penyusunan Peraturan Daerah tentang Perubahan APBD dan penyusunan Peraturan Bupati tentang Penjabaran Perubahan APBD;
- j. penyusunan Peraturan Bupati tentang Perubahan atas Peraturan Bupati tentang Penjabaran APBD;
- k. penyusunan Peraturan Bupati tentang Perubahan atas Peraturan Bupati tentang Penjabaran Perubahan APBD;
- l. penyusunan Peraturan Bupati tentang teknis penyusunan anggaran SKPD;
- m. mengoordinasikan perencanaan anggaran pendapatan;
- n. mengoordinasikan perencanaan anggaran belanja daerah;
- o. mengoordinasikan perencanaan anggaran pembiayaan;
- p. penyediaan anggaran kas;
- q. melaksanakan pembinaan pengelolaan keuangan daerah;
- r. melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang anggaran; dan
- s. 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 penyetoran Perhitungan Pihak 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.

- 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 (RKBMD) 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 (KSP), Bangun Guna Serah (BGS) atau Bangun Serah Guna (BSG) dan Kerja Sama Penyediaan Infrastruktur (KSPI);
- 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 (SSH);
- 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-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 asset; 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

Kelompok Jabatan Fungsional.

## **I. SUMBER DAYA MANUSIA**

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Badan Keuangan dan Aset Daerah didukung oleh Sumber Daya Manusia sebanyak 90 (Sembilan puluh) orang yang terdiri dari 15 (lima belas) orang Pejabat Struktural dan 75 (tujuh puluh lima) orang pelaksana. Dari 75 (tujuh puluh lima) pelaksana terdiri dari 38 (tiga puluh delapan) orang fungsional umum, 4 (empat) orang fungsional khusus dan 33 (tiga puluh tiga) non asn.

## 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 II Tahun 2022)**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Persyaratan	406
2	Prosedur	405
3	Waktu Pelayanan	400
4	Biaya/ Tarif	488
5	Produk Layanan	411
6	Kompetensi Pelaksana	421
7	Perilaku Pelaksana	419
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	406
9	Sarana dan Prasarana	480

### 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 II Tahun 2022)**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,248
2	Prosedur	3,240
3	Waktu Pelayanan	3,200
4	Biaya/ Tarif	3,904
5	Produk Layanan	3,288
6	Kompetensi Pelaksana	3,368
7	Perilaku Pelaksana	3,352
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,248
9	Sarana dan Prasarana	3,840

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 II Tahun 2022)**

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0,361
2	Prosedur	0,360
3	Waktu Pelayanan	0,355
4	Biaya/ Tarif	0,433
5	Produk Layanan	0,365
6	Kompetensi Pelaksana	0,374
7	Perilaku Pelaksana	0,372
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,361
9	Sarana dan Prasarana	0,426
	<b>JUMLAH</b>	<b>3,406</b>

#### 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 **3,406** adalah :

$$3,406 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = \mathbf{85,159}$$

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 **85,159** 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 II 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 2 (dua) unsur yang nilainya terendah yaitu :

- 1) Unsur Prosedur dengan nilai 3,240
- 2) Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,200

Sehubungan dengan unsur-unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang, khususnya 2 nilai terendah, maka akan dilakukan beberapa usaha perbaikan sebagai berikut :

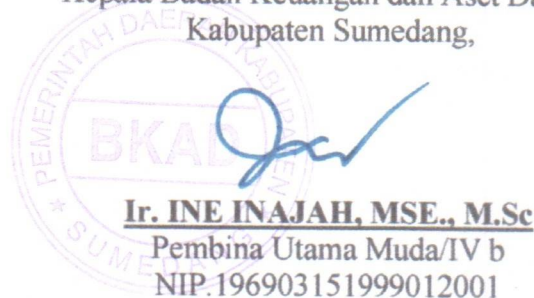
- 1) Melakukan evaluasi terkait prosedur pada setiap pelayanan;
- 2) Melakukan evaluasi terkait waktu pelayanan dan melakukan evaluasi SOP Pelayanan;

## L. PENUTUP

Demikian laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini, semoga dapat dijadikan motivasi bagi seluruh karyawan dan karyawan Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang dalam upaya lebih meningkatkan pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Semoga survey ini dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dan berdampak pada peningkatan kualitas pengelolaan keuangan dan aset daerah.

Sumedang, Januari 2023

Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah  
Kabupaten Sumedang,



**Ir. INE INAJAH, MSE., M.Sc**  
Pembina Utama Muda/IV b  
NIP.196903151999012001

## 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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	4	2	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	4	3	4	3	4	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4
21	3	4	3	4	4	4	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	3	3	3	4	3	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	4
29	3	3	3	4	3	3	3	3	4
30	4	3	3	4	3	4	3	3	4
31	3	3	2	3	2	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	3	3	3	4	3	4	4	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	4	3	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	4	4	4	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	2	3
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3
48	2	3	3	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	3	2	4



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
114	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
118	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
120	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
121	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
125	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai /Unsur	406	405	400	488	411	421	419	406	480	
NRR / Unsur	3,248	3,240	3,200	3,904	3,288	3,368	3,352	3,248	3,840	
NRR tertbg/ unsur	0,361	0,360	0,355	0,433	0,365	0,374	0,372	0,361	0,426	*) 3,406
<b>IKM Unit pelayanan</b>									<b>**) 85,159</b>	

**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 : 85,16**

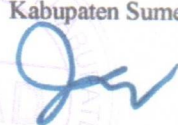
**Mutu Pelayanan :**

- 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	3,248
U2	Prosedur	3,240
U3	Waktu Pelayanan	3,200
U4	Biaya/ Tarif	3,904
U5	Produk Layanan	3,288
U6	Kompetensi Pelaksana	3,368
U7	Perilaku Pelaksana	3,352
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,248
U9	Sarana dan Prasarana	3,840

Sumedang, Januari 2023

Penanggung jawab  
Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah  
Kabupaten Sumedang,

  
**Ir. INE INAJAH, MSE., M.Sc**  
Pembina Utama Muda/TV b  
NIP. 196903151999012001