KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT bahwasanya kami telah menyelesaikan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Sumedang. Survey ini dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan atau kinerja yang telah diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah terhadap masyarakat umum.

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

Tidak lupa kami ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan survey ini dan juga kepada seluruh responden yang telah memberikan penilaian terhadap kinerja BPKAD melalui pengisian kuesioner.

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

Sumedang, Desember 2018

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan

dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang,

UUS SUNDAWAN, SE., MM Pembina Utama Muda/IV c

NIP. 19601023 198302 1 001

Tabel 2

Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
(hasil survey periode Semester II Tahun 2018)

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Prosedur Pelayanan	323
2	Kejelasan Petugas pelayanan	325
3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	303
4	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	318
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	326
6	Kecepatan Pelayanan	343
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	330
8	Kenyamanan Lingkungan	339
9	Kenyamanan Pelayanan	344

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 Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut :

Tabel 3

Jumlah Nilai Rata Rata Per Unsur Pelayanan
Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
(Hasil Survey Periode Semester II Tahun 2018)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Prosedur Pelayanan	3,230
2	Kejelasan Petugas pelayanan	3,250
3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,030
4	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	3,180
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,260
6	Kecepatan Pelayanan	3,430
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,300
8	Kenyamanan Lingkungan	3,390
9	Kenyamanan Pelayanan	3,440

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 Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut :

Tabel 4
Nilai Rata Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan
Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
(Hasil Survey Periode Semester II Tahun 2017)

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	0,359
2	Kejelasan Petugas pelayanan	0,361
3	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0,336
4	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	0,353
5	Kemampuan Petugas Pelayanan	0,362
6	Kecepatan Pelayanan	0,381
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0,366
8	Kenyamanan Lingkungan	0,376
9	Kenyamanan Pelayanan	0,382
	JUMLAH	3,276

4. Konversi Indeks

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

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh **3,276** adalah:

$3,176 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 81,89$

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	С	Kurang baik
62,51 – 81,25	В	Baik
81,26 – 100,00	Α	Sangat baik

Sehingga nilai IKM yang mencapai 81,89 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 2018 atas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang, dapat disimpulkan bahwa:

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

Dari hasil survey, diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah masuk ke dalam kategori 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 3 unsur yang nilainya terendah yaitu:

1) Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan dengan nilai 3,260

2) Unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,230

3) Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan dengan nilai 3.030

Sehubungan dengan unsur-unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang, khususnya 3 nilai terendah, maka akan dilakukan beberapa usaha perbaikan sebagai berikut :

 Meningkatkan kemampuan petugas dengan memberikan bimbinganbimbingan teknis maupun pelatihan-pelatihan yang diharapkan dapat meningkatkan kompetensi petugas pelayanan.

2) Melakukan perbaikan pelayanan dengan lebih memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap melakukan pelayanan.

 Meningkatkan disiplin pegawai dalam pemberlakuan jam kerja dan juga dalam melaksanakan pelayanan.

L. PENUTUP

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

Desember 2018

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan

dan Aset Daerah TAH Kabupaten Sumedang,

UUS SUNDAWAN, SE., MM

Pembina Utama Muda/IV c NIP.19601023 198302 1 001