

**LAPORAN HASIL  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH  
KABUPATEN SUMEDANG  
SEMESTER I (SATU) TAHUN 2021**



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



## KATA PENGANTAR

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

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat ini diharapkan menjadi tolok ukur atau cermin bagi BPKAD 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 BPKAD melalui pengisian kuesioner.

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

Sumedang, 30 Agustus 2021

Kepala Badan Pengelolaan 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 PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH .....	4
I. SUMBER DAYA MANUSIA .....	11
J. HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	11
K. RENCANA TINDAK LANJUT .....	14
L. PENUTUP .....	15
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 Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) 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 BPKAD, 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 Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja BPKAD secara berkala sebagai bahan menetapkan kebijakan selanjutnya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
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 Pengelolaan 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 April s.d Juli Tahun 2021.

### **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 BPKAD untuk melakukan konsultasi atau pelayanan pengelolaan keuangan dan aset dan juga masyarakat/publik yang memerlukan pelayanan BPKAD Kabupaten Sumedang. Adapun jumlah responden adalah sebanyak 140 (seratus empat puluh) orang.

## F. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada kantor Badan Pengelolaan 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

## G. METODE PENGOLAHAN DATA

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



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

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

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

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 PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dalam rangka pelaksanaan sebagian tugas Bupati di bidang pengelolaan keuangan dan aset.

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

perumusan kebijakan teknis di Bidang Anggaran, Bidang Perbendaharaan, Bidang Akuntansi dan Bidang Aset;

- ✓ pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pengelolaan keuangan dan aset;
- ✓ pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pengelolaan keuangan dan aset;

- ✓ penyelenggaraan ketatausahaan, rumah tangga dan keuangan badan;
- ✓ pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 26 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang menyatakan bahwa Susunan Organisasi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Badan
- b. Sekretariat, dibantu oleh:
  - 1. Sub Bagian Program
  - 2. Sub Bagian Umum, Aset dan Kepegawaian
  - 3. Sub Bagian Keuangan.
- c. Bidang Anggaran, dibantu oleh:
  - 1. Sub Bidang Perencanaan Penyusunan Anggaran;
  - 2. Sub Bidang Pengendalian Anggaran dan Evaluasi.
- d. Bidang Perbendaharaan, dibantu oleh:
  - 1. Sub Bidang Pengelolaan Dana;
  - 2. Sub Bidang Belanja dan Pembiayaan
- e. Bidang Akuntansi, dibantu oleh:
  - 1. Sub Bidang Pelaporan;
  - 2. Sub Bidang Inventarisasi Evaluasi dan Pengembangan.
- f. Bidang Aset, dibantu oleh:
  - 1. Sub Bidang Penatausahaan Aset
  - 2. Sub Bidang Perencanaan dan Pengamanan Aset

Setiap jabatan struktural pada Badan Pengelolaan 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. mengkoordinasikan kegiatan dengan unit kerja lain;
- e. mendistribusikan tugas kepada pegawai;
- f. mengevaluasi dan menganalisis kegiatan sebagai bahan perencanaan dan pengendalian;
- g. mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas dan kinerja pegawai;
- h. menilai dan mengevaluasi tugas dan kinerja pegawai;



- i. menyusun sistem informasi;
- j. melaporkan kegiatan.

Adapun uraian tugas Jabatan Struktural pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumedang adalah sebagai berikut :

### **1. Kepala Badan**

Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi dan tugas pembantuan di bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset daerah.

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

- a. mengendalikan kegiatan yang berkaitan dengan ketatausahaan, rumah tangga, keuangan dan kepegawaian badan;
- b. menetapkan kebijakan perencanaan dan pengendalian operasional pengelolaan keuangan dan aset;
- c. menetapkan sasaran pelaksanaan kegiatan pengelolaan keuangan dan aset;
- d. mengendalikan penyelesaian permasalahan pengelolaan keuangan dan aset daerah;
- e. mengendalikan pelaksanaan evaluasi dan koordinasi pengelolaan keuangan dan aset; dan
- f. melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya.

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

- a. Sekretariat;
- b. Bidang Anggaran;
- c. Bidang Perbendaharaan;
- d. Bidang Akuntansi;
- e. Bidang Aset.

### **2. Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan dalam melaksanakan kegiatan bidang ketatausahaan, kepegawaian, sarana kerja, keuangan dan rencana kerja badan.

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

- a. mengkoordinasikan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis bidang anggaran, bidang perbendaharaan, bidang akuntansi dan bidang aset;
- b. merumuskan rancangan usulan kebutuhan, penempatan, pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian pegawai pada badan;
- c. merumuskan dan mengendalikan administrasi kepegawaian badan;
- d. merumuskan dan mengendalikan kegiatan ketatausahaan dan kearsipan badan;
- e. merumuskan kegiatan humas dan protokol badan;
- f. merumuskan rencana kerja dan anggaran badan;
- g. merumuskan dan mengendalikan administrasi keuangan dan perbendaharaan badan;
- h. merumuskan dan mengendalikan kebutuhan sarana kerja badan;
- i. merumuskan dan mengkaji sistem informasi badan;
- j. merumuskan laporan kegiatan/kinerja badan;
- k. mengendalikan pelaksanaan koordinasi penyusunan kebijakan/rancangan peraturan perundangan di lingkungan badan;
- l. merumuskan dokumen rencana umum pengadaan barang dan jasa pemerintah pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah; dan
- m. melaksanakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan bidang tugasnya.

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

- a. Sub Bagian Program;
- b. Sub Bagian Umum, Aset dan Kepegawaian; dan
- c. Sub Bagian Keuangan.

### **3. Bidang Anggaran**

Kepala Bidang Anggaran mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan dalam melaksanakan kegiatan di bidang anggaran.

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

- a. merumuskan program kerja di bidang anggaran;
- b. mengendalikan rencana operasional kerja bidang anggaran;
- c. mengendalikan bahan penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;



- d. merumuskan dan mengkaji bahan pembinaan serta pedoman dan petunjuk teknis penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah serta Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa dan Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- e. merumuskan dan mengendalikan bahan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
- f. merumuskan dan mengkaji kebijakan tentang dana cadangan, penerimaan pinjaman daerah, pemberian pinjaman daerah dan investasi pemerintah daerah;
- g. merumuskan dan mengkaji pedoman dan petunjuk teknis pembinaan administrasi keuangan;
- h. merumuskan dana transfer desa; dan
- i. 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.

#### **4. Bidang Perbendaharaan**

Kepala Bidang Perbendaharaan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan dalam melaksanakan kegiatan di Bidang Perbendaharaan.

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

- a. merumuskan anggaran kas pemerintah daerah;
- b. merumuskan rancangan/draft SPD;
- c. merumuskan penerbitan/ penandatanganan Surat Perintah Pencairan Dana;
- d. mengendalikan pemeriksaan kelengkapan dokumen SPM SKPD;
- e. mengendalikan pelaksanaan penerimaan dan pengeluaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah oleh bank dan/atau lembaga keuangan lainnya yang ditunjuk;
- f. mengendalikan penyimpanan uang daerah;
- g. mengendalikan penempatan uang daerah dan pengelolaan/ penatausahaan investasi daerah;

- h. mengendalikan pembayaran berdasarkan permintaan pejabat pengguna anggaran atas beban rekening kas umum daerah;
- i. mengendalikan pemberian pinjaman atas nama pemerintah daerah;
- j. mengendalikan pengelolaan utang dan piutang daerah;
- k. mengendalikan penagihan piutang daerah;
- l. merumuskan pembinaan penatausahaan dan perbendaharaan kepada para pengelola keuangan daerah dan pengelola keuangan desa;
- m. merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan penyerapan anggaran;
- n. mengendalikan dan melaporkan dana transfer;
- o. fasilitasi pencairan bantuan keuangan; 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.

## **5. Bidang Akuntansi**

Kepala Bidang Akuntansi mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan dalam melaksanakan kegiatan di Bidang Akuntansi.

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

- a. merumuskan dan mengendalikan kegiatan penyusunan rencana dan program kerja bidang akuntansi;
- b. merumuskan pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan akuntansi pemerintah daerah;
- c. merumuskan dan mengkaji kebijakan akuntansi pemerintah daerah;
- d. merumuskan pembinaan kepada unit kerja terkait dalam rangka pelaksanaan akuntansi pemerintah daerah maupun akuntansi satuan kerja perangkat daerah;
- e. merumuskan dan mengendalikan pelaporan, evaluasi dan pengembangan sistem akuntansi keuangan daerah dalam rangka pertanggungjawaban pelaksanaan pendapatan dan belanja daerah;
- f. merumuskan pembinaan penyusunan laporan keuangan desa;
- g. mengkoordinasikan laporan keuangan desa dan laporan keuangan Badan Usaha Milik Daerah;
- h. merumuskan dan mengkaji pengolahan data pengelolaan keuangan daerah;



- i. merumuskan dan mengkaji laporan keuangan daerah;
- j. merumuskan penyusunan laporan berkala tentang laporan keuangan daerah;
- k. mengendalikan pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah, dan instansi lain terkait laporan keuangan daerah; dan
- l. 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.

## **6. Bidang Aset**

Kepala Bidang Aset mempunyai tugas pokok membantu Kepala Badan dalam melaksanakan kegiatan di Bidang Aset.

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

- a. melaksanakan penelaahan Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah (RKBMD) pengadaan, pemeliharaan, pemanfaatan, pemindahtanganan dan penghapusan;
- b. merumuskan status penggunaan atas belanja modal/barang milik daerah;
- c. melaksanakan kajian/telaahan teknis terhadap rencana pemanfaatan barang milik daerah atas obyek Sewa, Kerja Sama Pemanfaatan (KSP), Bangun Guna Serah (BGS) atau Bangun Serah Guna (BSG) dan Kerja Sama Penyediaan Infrastruktur (KSPI);
- d. meneliti/menelaah dokumen permohonan rencana pinjam pakai terhadap barang milik daerah;
- e. melaksanakan pengamanan bukti-bukti kepemilikan barang milik daerah yang sah berupa sertifikat dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor;
- f. meneliti dokumen-dokumen barang milik daerah yang akan dilakukan tukar-menukar;
- g. meneliti data administrasi terhadap barang milik daerah yang akan dihibahkan;
- h. meneliti dan menyiapkan kelengkapan data administratif barang daerah yang akan dijadikan penyertaan modal dan pemerintah daerah;
- i. melaksanakan pengkajian dan penelitian data barang milik daerah yang akan dilakukan pemusnahan;

- j. meneliti dokumen-dokumen kelengkapan administratif terhadap barang milik daerah yang akan dihapuskan;
- k. melaksanakan pembukuan dan inventarisasi terhadap barang milik daerah;
- l. meneliti kelengkapan dokumen administratif dan fisik barang milik daerah berupa rumah Negara;
- m. merumuskan laporan barang milik daerah;
- n. merumuskan barang milik daerah terhadap tuntutan ganti rugi; dan
- o. 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. Sub Bidang Perencanaan Aset
- b. Sub Bidang Penatausahaan Aset

## **I. SUMBER DAYA MANUSIA**

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah didukung oleh Sumber Daya Manusia sebanyak 66 (enam puluh enam) orang yang terdiri dari 17 (tujuh belas) orang Pejabat Struktural dan 49 (empat puluh sembilan) orang pelaksana. Dari 49 (empat puluh sembilan) pelaksana terdiri dari 48 (empat puluh delapan) orang fungsional umum dan 1 (satu) orang fungsional khusus (arsiparis).

## **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 Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah adalah sebagai berikut :



**Tabel 2**  
**Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan**  
**Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah**  
**(hasil survey periode Semester I Tahun 2021)**

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai
1	Persyaratan	447
2	Prosedur	453
3	Waktu Pelayanan	431
4	Biaya/ Tarif	529
5	Produk Layanan	437
6	Kompetensi Pelaksana	453
7	Perilaku Pelaksana	465
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	466
9	Sarana dan Prasarana	528

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 I Tahun 2021)**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3,193
2	Prosedur	3,236
3	Waktu Pelayanan	3,101
4	Biaya/ Tarif	3,779
5	Produk Layanan	3,144
6	Kompetensi Pelaksana	3,236
7	Perilaku Pelaksana	3,321
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,353
9	Sarana dan Prasarana	3,771

### 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 I Tahun 2021)**

No	Unsur Pelayanan	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0,354
2	Prosedur	0,359
3	Waktu Pelayanan	0,344
4	Biaya/ Tarif	0,419
5	Produk Layanan	0,349
6	Kompetensi Pelaksana	0,359
7	Perilaku Pelaksana	0,369
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,372
9	Sarana dan Prasarana	0,419
	<b>JUMLAH</b>	<b>3,345</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 **3,345** adalah :

$$3,345 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = \mathbf{83,619}$$

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 **83,62** jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 5, maka Mutu Pelayanan adalah **A** dengan kinerja **SANGAT BAIK**.

#### 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2021 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 **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 3,193
- 2) Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 3,101
- 3) Unsur Produk Layanan dengan nilai 3,144
- 4) Unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,236

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 Peningkatan kualitas SDM terkait Pelayanan .

#### **L. PENUTUP**

Demikian laporan hasil survey kepuasan masyarakat ini, semoga dapat dijadikan motivasi bagi seluruh karyawan dan karyawan 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, Agustus 2021

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

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
49	3	3	3	4	3	3	4	3	3
50	3	4	3	4	3	4	3	3	4
51	4	4	3	4	3	3	4	3	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	4	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4		4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	4	3	3	4	4	4
64	3	4	3	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	2	4	3	3	3	3	4
69	4	4	3	4	3	3	4	4	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	1
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	4	4
75	3	3	3	4	3	3	3	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	3	4	3	3	4	3	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	3	3	3	4	3	3	4		4
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4
85	3	4	4	4	3	4	3	3	4
86	3	3	3	3	3	3	3	4	4
87	4	3	3	4	3	4	3	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	4	4
89	3	3	3	4	3	4	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	4	3	4	3	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	4	3	3	4	4	3	3
96	3	3	3	3	4	3	4	4	4
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	4	4
99	3	4	3	4	3	3	3	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	3	3	3	3	3	4	4	4	4



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
102	3	3	4	4	3	4	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104	3	3	3	4	3	3	4	4	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	4	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	3	3	4	4	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	2	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	4
118	3	4	3	4	3	3	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	4	3	3
120	4	4	4	3	4	4	4	4	3
121	3	4	3	4	3	3	4	4	4
122	3	3	3	4	3	4	4	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	4
127	4	3	3	4	4	3	3	4	4
128	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	4	2	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	4	4	4	4	3	3	4	3	4
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	4	3	3	4	3	4	4	4	4
135	3	3	3	4	3	3	3	4	4
136	3	3		3	3	3	3	4	3
137	3	3	3	4	3	3	3	4	4
138	3	3	3	3	3	3	3	3	4
139	4	4	4	4	4	3	4	3	4
140	3	3	3	4	3	4	3	3	4
SNilai /Unsur	447	453	431	529	437	453	465	466	528
NRR / Unsur	3,193	3,236	3,101	3,779	3,144	3,236	3,321	3,353	3,771
NRR tertbg/ unsur	0,354	0,359	0,344	0,419	0,349	0,359	0,369	0,372	0,419
<b>IKM Unit pelayanan</b>									*) 3,345 **) 83,619

**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

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>83,62</b>
-----------------------------	--------------

**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	3,193
U2	Prosedur	3,236
U3	Waktu Pelayanan	3,101
U4	Biaya/ Tarif	3,779
U5	Produk Layanan	3,144
U6	Kompetensi Pelaksana	3,236
U7	Perilaku Pelaksana	3,321
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,353
U9	Sarana dan Prasarana	3,771

Sumedang, Agustus 2020

Penanggung jawab  
Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah  
Kabupaten Sumedang,

