

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**SURVEY PELAYANAN PENGAJUAN
PENGHAPUSAN BARANG MILIK DAERAH
LAPORAN TRIWULAN II**



**BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET
DAERAH KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2020 pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan terhadap persepsi masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tantangan yang harus segera diwujudkan oleh Pemerintah Kabupaten Natuna, termasuk Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna. Salah satu dari sasaran Survey Kepuasan Masyarakat itu sendiri ialah tercapainya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan secara optimal, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Selain itu, Indeks Kepuasan Masyarakat mempunyai sasaran menumbuhkan kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai isu strategis dalam rangka membangun *Good Governance* dan *Clean Governance*.

Demikian disampaikan dan kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kontribusi semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Ranai, 17 Juli 2020



Kepala,

R. DICKY KUSNIADI, SE
NIP. 19660503198703100

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Ruang Lingkup Pelayanan	3
E. Manfaat	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
A. Kedudukan Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	5
B. Ikhtisar Jabatan, Tugas dan Fungsi	6
C. Visi, Misi, Motto/Maklumat/Janji Pelayanan	15
D. Pengertian dan Unsur-Unsur SKM.....	15
E. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM	16
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM	18
A. Pelaksanaan Pengumpulan Data	18
B. Metodologi dan Pengolahan Data	20
C. Laporan Hasil Pengukuran	22
BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	24
BAB V PENUTUP	25
A. Kesimpulan dan Rekomendasi	25
B. Tindak Lanjut SKM	26
LAMPIRAN	27

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa 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, yang pada akhirnya dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan tersebut, perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu, data indeks Survey Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap Unit Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari kinerja Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna secara berkala sebagai bahan evaluasi dan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna sebagai salah satu unit penyelenggaraan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna sebagai entitas penyelenggara pelayanan
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Sasaran

Sasaran dari kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah adalah:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada aparatur dan masyarakat.
2. Penataan sistim, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna adalah sebagai berikut:

1. Sekretariat, ruang lingkup pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan surat menyurat, pengajuan SPP UP, GU, TU, LS, Pelayanan kenaikan pangkat kenaikan gaji berkala, cuti pegawai, SKP, pelayanan penyediaan adminitrasi perkantoran, pelayanan pemeliharaan perlengkapan dan peralatan kantor, pelayanan pemeliharaan dan penggunaan kendaraan dinas, serta pelayanan perjalanan dinas.
2. Bidang Anggaran, ruang lingkup pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan umum bidang pengelolaan anggaran, pelayanan verifikasi RKA/DPA/DPPA, pengesahan dokumen pelaksanaan anggaran DPA/DPPA, pelayanan dalam rangka penyusunan APBD murni maupun perubahan, pelayanan Transfer ke Desa, pelayanan dana DAK, pelayanan BLUD dan FKTP serta dana bergulir.
3. Bidang Perbendaharaan, ruang lingkup pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan penerbitan SP2D, pelayanan penerbitan SPD, pelayanan penerbitan SKPP, pelayanan bimbingan teknis dan pengendalian akuntansi dan pelaporan, pelayanan penelitian laporan pertanggungjawaban fungsional, pelayanan penyusunan laporan keuangan serta pelayanan pembayaran berdasarkan permintaan pejabat pengguna anggaran atas beban Rekening Kas Umum Daerah.
4. Bidang Aset Daerah, ruang lingkup pelayanan yang diberikan antara lain pelayanan pengajuan rencana kebutuhan barang milik daerah dan rencana kebutuhan pemeliharaan barang milik daerah, pelayanan terhadap perencanaan, pengadaan, penyimpanan dan penyaluran aset daerah, pelayanan verifikasi dan pencatatan (penatausahaan) atas laporan penambahan atau pengurangan aset dari SKPD sebagai bahan pembuatan Neraca Pemerintah Kabupaten, pelayanan penetapan penggunaan, pemanfaatan serta pemindahtangan aset daerah, pelayanan pengajuan usul pemindahtanganan aset daerah yang memerlukan

persetujuan DPRD, pelayanan usul pemindahtangan dan penghapusan aset daerah sesuai batas kewenangan, pelayanan pemeliharaan dan pengamanan aset daerah, pelayanan umum penerbitan ijin pemakaian aset daerah sesuai batas kewenangannya.

E. Manfaat

Manfaat dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna secara periodik.
2. Sebagai 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. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Sebagaimana Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang petunjuk teknis penataan organisasi perangkat daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2010, maka Pemerintah Kabupaten diberikan kewenangan untuk membentuk Perangkat Daerah sesuai kebutuhan dan potensi daerah yang bersangkutan

Berdasarkan ketentuan tersebut, Pemerintah Kabupaten Natuna telah melakukan penyesuaian Perangkat Daerah yang dituangkan dalam Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Staf Ahli, Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan, Inspektorat dan Badan Kabupaten Natuna.

Dalam melaksanakan kedudukan, tugas pokok dan fungsi Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah dan mempunyai tugas **“Merumuskan, mengkoordinasikan, dan menetapkan kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah serta melaksanakan tugas lainnya yang diserahkan Bupati sesuai lingkup tugasnya”**.

Untuk melaksanakan tugas dimaksud, maka Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna, mempunyai fungsi:

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan bidang Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sesuai perencanaan pembangunan 5 (lima) tahun dan tahunan sesuai lingkup tugasnya;
2. Mengkoordinasikan penyelenggaraan administrasi umum, keuangan, kepegawaian, tata usaha, dan aset/ barang persediaan;
3. Menetapkan kebijakan pengelolaan keuangan dan aset daerah yang menjadi tugas pokok selaku Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD) sesuai dengan peraturan yang berlaku;

4. Mengkoordinasikan program, perhitungan anggaran dan belanja daerah serta Pengelolaan keuangan, pendapatan dan aset daerah dengan instansi teknis terkait;
5. Mengkoordinasikan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja daerah dan perubahan dengan instansi terkait;
6. Mengkoordinasikan penyusunan kebijakan akuntansi keuangan daerah agar dapat melaksanakan pelayanan penatausahaan keuangan daerah tertib;
7. Mengkoordinasikan pembinaan, pengawasan dan pengendalian keuangan dan aset daerah dengan instansi terkait;
8. Menetapkan kebutuhan anggaran belanja langsung dan tidak langsung badan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
9. Membina dan mengevaluasi kinerja pegawai di lingkup badan;
10. Mengkoordinasikan, pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas kepada atasan;
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan lingkup tugasnya.

B. Ikhtisar Jabatan, Tugas dan Fungsi

1. Badan

Kepala Badan memiliki ikhtisar jabatan melaksanakan kebijakan daerah dibidang Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah dengan merumuskan kebijakan pengelolaan keuangan dan aset daerah agar dapat melaksanakan pelayanan pengelolaan keuangan daerah sesuai dengan lingkup tugasnya. Kepala Badan mempunyai tugas merumuskan, mengkoordinasikan, dan menetapkan kebijakan daerah di bidang keuangan dan aset daerah serta melaksanakan tugas lainnya yang diserahkan Bupati sesuai lingkup tugas dan fungsinya.

a. Kepala Badan mempunyai uraian tugas sebagai berikut:

1. Merumuskan dan menetapkan kebijakan bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah sesuai perencanaan pembangunan lima tahun dan tahunan sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. Mengkoordinasikan penyelenggaraan administrasi umum, keuangan, kepegawaian, tata usaha, dan aset/barang persediaan;

3. Menetapkan kebijakan pengelolaan keuangan dan aset daerah yang menjadi tugas pokok selaku Pejabat Pengelola Keuangan Daerah (PPKD) sesuai dengan peraturan yang berlaku;
4. Mengkoordinasikan program, perhitungan anggaran pendapatan dan belanja daerah serta pengelolaan keuangan dan aset daerah dengan instansi teknis terkait;
5. Mengkoordinasikan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja daerah dan perubahannya dengan instansi terkait;
6. Mengkoordinasikan penyusunan kebijakan akuntansi keuangan daerah agar dapat melaksanakan pelayanan penatausahaan keuangan daerah tertib;
7. Mengkoordinasikan pembinaan, pengawasan dan pengendalian keuangan, pendapatan dan aset daerah dengan instansi teknis terkait;
8. Menetapkan kebutuhan anggaran belanja langsung dan tidak langsung badan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
9. Membina dan mengevaluasi kinerja pegawai di lingkup badan;
10. Mengkoordinasikan, pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas kepada atasan;
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan lingkup tugasnya.

b. Kepala menjalankan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah;
3. Pembinaan, fasilitasi dan pelaksanaan tugas di bidang pengelolaan keuangan dan aset daerah;
4. Pelaksanaan pengendalian, pemantauan dan evaluasi kegiatan dibidang pengelolaan keuangan dan aset daerah;
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai lingkup tugasnya.

2. Sekretariat

Ikhtisar Jabatan memimpin pelaksanaan tugas sekretariat dalam menyusun, merencanakan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi urusan perencanaan, pelaporan, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kearsipan, perlengkapan, urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan serta membantu Kepala Badan dalam mengkoordinasikan tugas Badan.

Tugas pokok Sekretariat adalah menyusun, merencanakan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi kebijakan urusan perencanaan, pelaporan, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kearsipan, perlengkapan, urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan serta mengkoordinasikan tugas Kepala Badan.

a. Sekretariat memiliki uraian tugas sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja lima tahun badan dan dilingkup sekretariat;
2. Menyusun pengelolaan dan pelaksanaan administrasi surat menyurat, kearsipan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan, inventarisasi dan rumah tangga;
3. Menyusun pelaksanaan pembinaan organisasi dan tata usaha;
4. Menyusun pelaporan badan;
5. Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan, penyusunan pelaporan dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu;
6. Mengkoordinasikan penyiapan data dalam rangka penyusunan perencanaan dan pelaporan badan;
7. Mengevaluasi rencana kerja sekretariat dan kinerja badan;
8. Mengevaluasi dan membina kinerja pegawai di lingkup sekretariat;
9. Menyiapkan dan melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan;
10. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh kepala badan sesuai dengan lingkup tugasnya.

b. Fungsi Sekretariat terdiri dari:

1. Penyusunan kebijakan teknis dibidang sekretariat;

2. Penyelenggaraan urusan perencanaan, pelaporan, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kearsipan, perlengkapan, urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan;
3. Pembinaan, fasilitasi dan pelaksanaan tugas perencanaan, pelaporan, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan, kearsipan, perlengkapan, urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan;
4. Pelaksanaan pengendalian, pemantauan dan evaluasi kegiatan perencanaan, pelaporan, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan kearsipan, perlengkapan, urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan;
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan.

3. Bidang Anggaran

Ikhtisar Jabatan melaksanakan perencanaan, koordinasi, penyusunan program/kegiatan, mengendalikan dan mengevaluasi inventarisasi, analisa, dokumentasi, pendataan, serta membuat laporan hasil kerja di Bidang Anggaran, berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

Tugas pokok dalam perumusan prosedur penyusunan Rancangan APBD dan Rancangan Perubahan APBD sesuai ketentuan yang berlaku agar tertib administrasi keuangan, Penyusunan pedoman dan petunjuk teknis penyusunan anggaran sesuai peraturan keuangan yang berlaku agar tertib administrasi, mengkoordinasikan pengelolaan anggaran daerah sesuai dengan prosedur yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar, Mengkoordinasikan perumusan program dan kebijakan teknis penyusunan anggaran dan belanja sesuai dengan prosedur yang berlaku agar kegiatan berjalan lancar, penyusunan laporan BLUD, JKN, Penyertaan Modal, Dana Bergulir, Investasi Jangka Pendek, Tunjangan Profesi Guru PNSD, Tambahan Penghasilan Guru PNSD dan Piutang.

a. Uraian Tugas Bidang Anggaran sebagai berikut:

1. Merencanakan penyiapan bahan penyusunan nota keuangan tentang APBD;

2. Merencanakan penyiapan bahan penyusunan nota keuangan tentang P-APBD;
 3. Menyusun pedoman penyusunan RKA-SKPD DN RKA-PPKD;
 4. Menyusun pedoman penyusunan PRKA-SKPD dan PRKA-PPKD;
 5. Mengevaluasi RKA-SKPD dan RKA-PPKD untuk menyusun rancangan APBD;
 6. Mengevaluasi PRKA-SKPD dan PRKA-PPKD untuk menyusun rancangan Perubahan APBD;
 7. Mengevaluasi DPA-SKPD dan DPA-SKPKD;
 8. Mengevaluasi DPPA-SKPD dan DPPA SKPKD;
 9. Mengevaluasi pergeseran anggaran;
 10. Menyusun anggaran kas pemerintah daerah untuk arus kas masuk dan arus kas keluar;
 11. Merencanakan pemantauan perkembangan pelaksanaan APBD;
 12. Merencanakan koordinasi penyusunan dan pengajuan RKA-SKPD dan RKA-PPKD dalam rangka penyusunan RAPBD;
 13. Merencanakan penyelenggaraan koordinasi percepatan pembangunan dan penyerapan anggaran;
 14. Merencanakan penyelenggaraan koordinasi program-program nasional sesuai bidang yang dilaksanakan secara bersama antara pemerintah kabupaten, pemerintah provinsi dan pemerintah pusat;
 15. Menyusun pengesahan realisasi pendapatan dan belanja BLUD;
 16. Menyusun pengesahan realisasi pendapatan dan belanja JKN;
 17. Menyusun laporan penyertaan modal;
 18. Menyusun laporan dana bergulir;
 19. Menyusun investasi jangka pendek;
 20. Menyusun tunjangan profesi guru PNSD;
 21. Menyusun tambahan penghasilan guru PNSD;
 22. Menyusun piutang hasil temuan.
- b. Fungsi Bidang Anggaran sebagai berikut:
1. Penyusunan dan perumusan program kerja di bidang Anggaran;
 2. Pelaksanaan penyiapan dan perumusan kebijakan teknis petunjuk rencana anggaran pendapatan dan belanja daerah;

3. Pelaksanaan penyusunan rencana perubahan anggaran pendapatan dan belanja daerah;
4. Menyiapkan data dana perimbangan;
5. Menyelenggarakan penyertaan modal, dana bergulir dan pinjaman daerah;
6. Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja lainnya sesuai lingkup tugasnya;
7. Pelaksanaan penyusunan bahan pelaporan dan evaluasi tugas bidang anggaran;
8. Pelaporan pelaksanaan tugas kepada pemimpin berdasarkan hasil kerja;
9. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai bidang tugas dan fungsinya.

4. Bidang Aset

Ikhtisar jabatan menyiapkan penyusunan kebijakan teknis dan pedoman pengelolaan barang milik daerah yang meliputi perencanaan kebutuhan, penggunaan, penatausahaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, penilaian, penghapusan, pemindahtanganan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta inventarisasi.

Tugas pokok bidang aset penyusunan kebijakan teknis dan pedoman pengelolaan barang milik daerah.

a. Uraian tugas bidang aset sebagai berikut:

1. Menyusun dan menyiapkan rencana operasional program dan kegiatan bidang aset;
2. Membagi tugas pada bawahan dengan cara disposisi maupun lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
3. Menyusun dan menyiapkan rancangan pedoman peraturan yang berkenaan dengan pengelolaan barang milik daerah;
4. Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemanfaatan barang milik daerah yang ada pada dinas/badan/unit kerja lainnya secara berkala melalui inventarisasi guna tertib administrasi pengelolaan barang milik daerah;

5. Menghimpun, menyusun dan menyampaikan laporan barang pengguna semester (LBPS) dan laporan barang pengguna tahunan (LBPT) dari masing-masing SKPD kepada Kepala Daerah melalui kepala Badan;
 6. Menyusun mekanisme penggunaan dan pemanfaatan barang milik daerah sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku;
 7. Meneliti, menelaah, memberi pertimbangan dan menindaklanjuti atas usulan pemindahtanganan dan penghapusan barang milik daerah;
 8. Menghimpun, menyimpan dan mengamankan seluruh bukti asli kepemilikan barang milik daerah;
 9. Memonitoring dan mengevaluasi hasil kegiatan pertahun anggaran sub bidang aset berdasarkan capaian pelaksanaan kegiatan sebagai bahan penyempurnaannya.
- b. Fungsi bidang aset sebagai berikut:
1. Pelaksanaan penyusunan rencana program kerja dan kegiatan lingkup aset;
 2. Pelaksanaan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis bidang aset;
 3. Pelaksanaan pengawas dan pengendalian pemanfaatan barang milik daerah;
 4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala badan sesuai tugas dan fungsinya.

5. Bidang Akuntansi Keuangan Daerah

Ikhtisar jabatan penyusunan kebijakan teknis yang berkaitan dengan perbendaharaan dan pengelolaan keuangan daerah sesuai dengan prosedur akuntansi yang berlaku.

Bidang Akuntansi Keuangan Daerah mempunyai tugas pokok Penyusunan kebijakan teknis yang berkaitan dengan perbendaharaan, Penyusunan kebijakan teknis yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan daerah.

- a. Bidang Akuntansi Keuangan Daerah memiliki uraian tugas:

1. Merencanakan dan merumuskan program kerja berkaitan dengan perbendaharaan berdasarkan kebijakan pimpinan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
2. Mengendalikan penerimaan, penyimpanan dan pembayaran atas beban rekening kas umum daerah;
3. Menyusun rekapitulasi realisasi gaji PNS dilingkungan pemerintah daerah sebagai lampiran pencairan DAU setiap bulannya;
4. Memeriksa verifikasi SPM, penerbitan SP2D, penandatanganan bilyet giro SKPD, penerbitan SKPP;
5. Menyusun laporan pemungutan/pemotongan iuran PFK, iuran wajib pajak dan taperum gaji pegawai, laporan penempatan uang, laporan pengeluaran piutang dan utang daerah;
6. Menyusun surat pengesahan pendapatan dan belanja (SP2B) BLUD RSUD dan Dana Kapitasi JKN;
7. Mengadakan evaluasi dengan SKPD terkait rekonsiliasi data penerimaan dan pengeluaran serta pemungutan/ pemotongan atas SP2D;
8. Merencanakan dan merumuskan program kerja berkaitan dengan pengelolaan keuangan daerah berdasarkan kebijakan pimpinan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
9. Mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan akuntansi pengelolaan keuangan daerah;
10. Menyiapkan pelaksanaan prosedur akuntansi penerimaan dan pengeluaran kas daerah;
11. Mengkoordinasikan penyiapan pelaporan kas;
12. Mengkoordinasikan penyiapan laporan keuangan pemerintah daerah tahun anggaran berjalan (Laporan Keuangan Bulanan (LRA) Laporan Keuangan Triwulan (LRA) dan Laporan Keuangan Semester (LRA, LO dan Neraca);
13. Mengkoordinasikan pendampingan penyusunan laporan keuangan SKPD;

14. Mengevaluasi Laporan Pertanggungjawaban Pelaksanaan APBD Tahun Anggaran Sebelumnya.

b. Bidang Akuntansi Keuangan Daerah menjalankan fungsinya:

1. Pelaksanaan penyusunan dan perumusan program kerja dan kegiatan lingkup Bidang Akuntansi Keuangan Daerah;
2. Pelaksanaan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis yang berkaitan dengan akuntansi keuangan daerah;
3. Melakukan analisis pemberdayaan dalam penempatan uang daerah melalui investasi jangka pendek dalam rangka penerimaan daerah;
4. Melaksanakan verifikasi atas SPM dari SKPD dan penerbitan SP2D;
5. Pelaksanaan verifikasi dalam penerbitan SKPP;
6. Pelaksanaan verifikasi atas pemungutan/ pemotongan dan penyetoran PFK;
7. Pelaksanaan pengelolaan utang dan piutang daerah;
8. Pelaksanaan rekonsiliasi data penerimaan dan pengeluaran serta pemungutan/pemotongan atas SP2D dengan instansi terkait;
9. Melaksanakan kajian dan pengembangan terhadap sistem tata usaha keuangan daerah dan penggajian;
10. Melaksanakan prosedur akuntansi penerimaan dan pengeluaran kas daerah;
11. Menyusun laporan keuangan daerah;
12. Penyusunan rancangan peraturan daerah tentang pertanggungjawaban pelaksanaan APBD dan rancangan Peraturan Bupati tentang penjabaran pertanggungjawaban pelaksanaan APBD;
13. Pelaksanaan evaluasi terhadap realisasi APBD.

6. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional berdasarkan keahlian dan ketrampilan.

C. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan

1. Visi Pelayanan

“Menjadikan pengelola keuangan daerah yang profesional, modern dan akuntabel”.

2. Misi Pelayanan

- a. Mewujudkan pengelolaan anggaran berbasis kinerja secara tepat waktu, efektif dan efisien;
- b. Mewujudkan pelayanan perbendaharaan yang cepat, tepat dan akurat;
- c. Mewujudkan pelaporan keuangan yang akuntabel dan tepat waktu;
- b. Mewujudkan kualitas pelayanan pengelolaan aset daerah yang berdayaguna.

3. Motto Pelayanan

“Melayani Dengan Cepat, Tepat dan Tanpa Biaya” .

4. Maklumat / Janji Pelayanan

”Mudah, Cepat, Transparan dan Akuntabel”.

D. Pengertian dan Unsur-Unsur SKM

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Berdasarkan ruang lingkup Survey Kepuasan Masyarakat ada 9 (sembilan) prinsip dasar yang harus ada sebagai dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. **Prosedur Pelayanan** , yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. **Waktu Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.

4. **Biaya/Tarif Pelayanan**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikandan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetesi Perlaksana Pelayanan**, yaitu adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana Pelayanan**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan**, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM

1. Pemantauan

Dalam rangka pemantauan Survey Kepuasan Masyarakat maka Kepala Badan membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat dengan Surat Keputusan Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Nomor 38 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna.

2. Evaluasi

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Pelaksanaan evaluasi dilakukan secara berkala dan berkesinambungan dengan mempertimbangkan

masukan-masukan dari para pengguna pelayanan (masyarakat dan SKPD-SKPD) guna memperoleh hasil pelayanan yang diinginkan sesuai dengan moto “Melayani Dengan Cepat, Tepat dan Tanpa Biaya” dan maklumat pelayanan yaitu “Mudah, Cepat, Transparan dan Akuntabel”. Evaluasi sebagai bahan penetapan kebijakan Kepala Badan yang perlu dilakukan dalam rangka langkah perbaikan dalam pelayanan.

3. Mekanisme Pelaporan

Mekanisme pelaporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala dilaksanakan per triwulan melalui laporan secara tertulis oleh Tim Survey Kepuasan Masyarakat dengan mempertimbangkan potensi yang dimiliki untuk peningkatan secara optimal. Hasil survey tersebut dijadikan bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA

1. Persiapan

a. Penetapan Pelaksana

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 mengacu pada Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna Nomor 38 Tahun 2020 tanggal 07 Januari 2020 dengan susunan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana tercantum pada Lampiran I, Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaporkan adalah survey pelayanan pengajuan penghapusan Barang Milik Daerah (BMD) periode triwulan II Tahun 2020.

b. Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana tercantum bentuk dari kuesioner sebagai media dalam pengukuran kepuasan masyarakat dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan pekerjaan yang berguna serta sarana memperoleh informasi untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila questioner diisi oleh masyarakat bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik, adalah pendapat objektif dari penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden sebagai penerima pelayanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Dengan porposi persepsi penialain di gambarkan sebagai berikut :

Tingkat Pelayanan **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**

Tingkat pelayanan **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**

Tingkat pelayanan **baik** diberi nilai persepsi **3**

Tingkat pelayanan **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan

- 1) Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

c. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

- 1) Jumlah responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi

akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 25 orang dari jumlah populasi penerima layanan.

2) Lokasi dan waktu pengumpulan data.

Pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan masing-masing bidang pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna.

2. Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat melalui tahap-tahap sebagai berikut :

a. Pengumpulan data :

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 8 (delapan) prinsip dasar pelayanan yang ditetapkan.

b. Pengisian questioner :

Pengisian questioner dilakukan melalui dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di melalui tempat yang sudah disediakan.

B. METODOLOGI DAN PENGOLAHAN DATA

a. Metode Pengolahan Data

Nilai Survey di hitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 8 (delapan) prinsip dasar pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobor nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{8} = 0,125$$

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

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

Nilai SKM Unit Pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk memberikan bobot yang berbeda terhadap 8 (delapan) prinsip dasar pelayanan yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1

Nilai persepsi, Interval Nilai SKM, Interval konversi SKM,
 mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SIKM	Nilai Interval konversi SIKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 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	A	Sangat Baik

b. Perangkat Pengolahan

- 1) Pengolahan data komputer

Data entri dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer.
- 2) Pengolahan data secara manual
 - a. Data isian questioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 8 (U8).
 - b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah questioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,125 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

c. Pengujian Kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing- masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

C. LAPORAN HASIL PENGUKURAN

Kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dari Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indek kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran III, jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan angka penimbang yang sama yaitu 0,125.

Dari hasil perhitungan indeks Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum pada lampiran III diperoleh nilai rata-rata unsur dari masing-masing unsur pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana tercantum pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 1
Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan pelayanan	0.38175
2	Mekanisme pelayanan	0.38513
3	Waktu pelayanan	0.35135
4	Prosedur pelayanan	0.47635
5	Produk pelayanan	0.39189
6	Kompetensi petugas pelayanan	0.38513
7	Prilaku petugas pelayanan	0.38851
8	Penanganan Pengaduan	0.39527

Dari tabel tersebut diatas, maka untuk mengetahui nilai Survey Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3.05405 \times 0,1250) + (3.08108 \times 0,1250) + (2.81081 \times 0,1250) + (3.81081 \times 0,1250) + (3.13513 \times 0,1250) + (3.08108 \times 0,1250) + (3.10810 \times 0,1250) + (3.16216 \times 0,1250) = \mathbf{3.15540}$$

Dengan demikian nilai Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.41517 \times 25 = \mathbf{78,89}$
 - b. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi sebesar **78,89** berada pada nilai interval konversi SKM 62,51 - 81,25 menunjukkan mutu pelayanan **B**
 - c. Mutu pelayanan **B** menunjukkan kinerja unit pelayanan (Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna) **Baik** (lihat Tabel 1).
2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat unsur kecepatan pelayanan dan unsur keadilan memperoleh pelayanan masih memperoleh nilai yang paling rendah dari 8 (delapan) unsur yang menjadi Survey Kepuasan Masyarakat Unsur ke 3 yaitu **ketepatan waktu penyelesaian proses penghapusan BMD** dengan dengan nilai per unsur **2.81081** dan nilai tertimbang sebesar **0.35135**, Oleh karena itu ketepatan waktu penyelesaian proses penghapusan BMD untuk diprioritaskan dalam rangka memenuhi harapan masyarakat, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi Unsur ke 8 yaitu **respon BPKAD terhadap pengaduan/keluhan** dengan nilai unsur sebesar **3.16216** dengan nilai tertimbang sebesar **0.39527** dimana para responden sebagai penerima pelayanan merasakan pelayanan yang ada pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna semua sesuai dengan respon BPKAD terhadap pengaduan/keluhan.

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah **3.15540** dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar **78,89** menunjukkan kinerja pelayanan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna adalah **BAIK**.

Nilai unsur tertinggi dari 8 (delapan) unsur pelayanan adalah unsur ke 8 dengan nilai **3.16216** yaitu respon BPKAD terhadap pengaduan/keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur serta standar Pelayanan yang telah ditetapkan semua pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan unsur terendah dari 8 unsur pelayanan yaitu unsur ke 3 dengan nilai **2.810810** yaitu untuk ketepatan waktu penyelesaian pengajuan penerbitan SP2D masih terdapat keterlambatan, hal ini disebabkan validasi data dari unit kerja masih terdapat perbaikan sehingga mempengaruhi ketepatan waktu penyelesaian.

Untuk memperbaiki hal tersebut akan dilakukan pembenahan di unit kerja melalui sosialisasi maupun bimbingan teknis atau dapat dilakukan dengan verifikasi dokumen sebelum pengajuan dengan *online*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan dan Rekomendasi

1. Kesimpulan

Dari hasil penghitungan SKM per responden dan per unsur pelayanan pada Lampiran III, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah **3.15540** dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mencapai angka **78,89** hal ini berarti secara umum masyarakat menilai bahwa kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna tergolong **Baik** karena terletak pada nilai interval SKM (2,51 - 3,25) dan nilai interval konversi SKM (62,51 - 81,25).
- b. Nilai unsur tertinggi mencapai **3.16216** untuk unsur 8 yaitu pelayanan tentang respon BPKAD terhadap pengaduan/keluhan. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa secara umum responden menilai bahwa pelayanan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna sudah sesuai dengan harapan penerima pelayanan.
- c. Nilai unsur terendah unsur 3 yaitu mengenai ketepatan waktu penyelesaian proses penghapusan BMD dengan nilai unsur sebesar **2.81081**, hal ini berarti bahwa secara umum masyarakat menilai bahwa masyarakat yang memperoleh pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah masih dapat ditingkatkan.

2. Rekomendasi

Terkait dengan kesimpulan dari hasil survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020, maka dapat direkomendasikan sebagai berikut:

- a. Perlu dilakukan langkah-langkah seperti:
 - Evaluasi SOP penghapusan BMD agar pelaksanaan dari proses penghapusan lebih cepat;
 - Update data BMD harus dilakukan secara berkala agar waktu untuk proses penghapusan BMD lebih cepat;
 - Mengoptimalkan proses penghapusan BMD menggunakan sistem informasi secara *online*.

- b. Untuk unsur yang sudah baik seperti pengajuan penghapusan Barang Milik Daerah (BMD) harus ditingkatkan.

B. Tindak Lanjut Hasil SKM

Hasil survey SKM tahun 2020 pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna, diperoleh indeks nilai SKM sebesar **78.89** menunjukkan Kinerja Pelayanan **BAIK**. Agar kualitas pelayanan kedepan dapat dioptimalkan dan ditingkatkan dari perbaikan berbagai aspek sehingga ketepatan dan kecapatan pelayanan dan kenyamanan pengguna pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah kabupaten Natuna.

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Keputusan Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna Nomor 38 Tahun 2020 tanggal 07 Januari 2020 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna
- Lampiran 2 Penghitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Per Responden dan Per Unsur Pelayanan berdasarkan hasil survey pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna
- Lampiran 4 Kuisisioner Survey IKM, Pendapat Masyarakat / Responden tentang Pelayanan Publik



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Jalan Batu Sisir – Bukit Arai, Gedung D Pulau Subi Kecil
Telp. (0773) 31445 Fax (0773) 31545

R A N A I

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN
ASET DAERAH KABUPATEN NATUNA**

NOMOR: 38 TAHUN 2020

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) TAHUN 2020 BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN NATUNA**

**KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KABUPATEN NATUNA,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan dan kelancaran penyusunan laporan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna tahun 2020, maka dipandang perlu untuk membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. bahwa dalam rangka percepatan Reformasi Birokrasi perlu penguatan kelembagaan dengan membentuk Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna;
- Mengingat : 1. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten

Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 57, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

6. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 708);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 nomor 985);
9. Peraturan Bupati Natuna Nomor 89 Tahun 2018 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Bupati Natuna Nomor 63 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan, Inspektorat dan Badan Kabupaten Natuna;
10. Keputusan Bupati Natuna Nomor 113 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Membentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KESATU bertugas menyusun laporan hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna tahun 2020;
- KETIGA** : Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Di Lingkungan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2020 dapat diubah sesuai dengan perkembangan organisasi.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini maka akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Ranai

pada tanggal : 07 Januari 2020

Kepala,



R. DICKY KUSNIADI, SE
NIP. 196605031987031001

Lampiran I
Keputusan Kepala Badan
Pengelola Keuangan dan Aset
Daerah. Nomor : 38 Tahun 2020
Tanggal : 07 Januari 2020

TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH
KAB. NATUNA

No	Jabatan Dalam Dinas	Kedudukan Dalam Tim
1	2	3
1.	Kepala Badan	Penanggungjawab
2.	Sekretaris Badan	Ketua
3.	Analisis Keuangan Pusat dan Daerah	Sekretaris
4.	Kepala Bidang Anggaran	Anggota
5.	Kepala Bidang Aset	Anggota
6.	Kepala Bidang Akuntansi Keuangan Daerah	Anggota
7.	Kasubid Penyusunan APBD dan Bina Anggaran Daerah	Anggota
8.	Kasubid Pembiayaan dan Dana Transfer	Anggota
9.	Kasubid Inventaris dan Penghapusan	Anggota
10.	Kasubid Perencanaan dan Kebutuhan Barang	Anggota
11.	Kasubid Perbendaharaan	Anggota
12.	Kasubid Akuntansi dan Informasi Keuangan Daerah	Anggota
13.	Kasubid Perencanaan dan Keuangan	Anggota
14.	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Anggota

Kepala,


B. DICKY KUSNIADI, SE
NIP. 196605031987031001

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN PER UNSUR PELAYANAN PENGAJUAN PENGHAPUSAN BARANG MILIK DAERAH

SKPD : BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH

Alamat : Jl. Batu Sisir Bukit Arai Gedung D Pulau Subi Kecil Telp. (0773) 31445 Fax. (0773) 31545

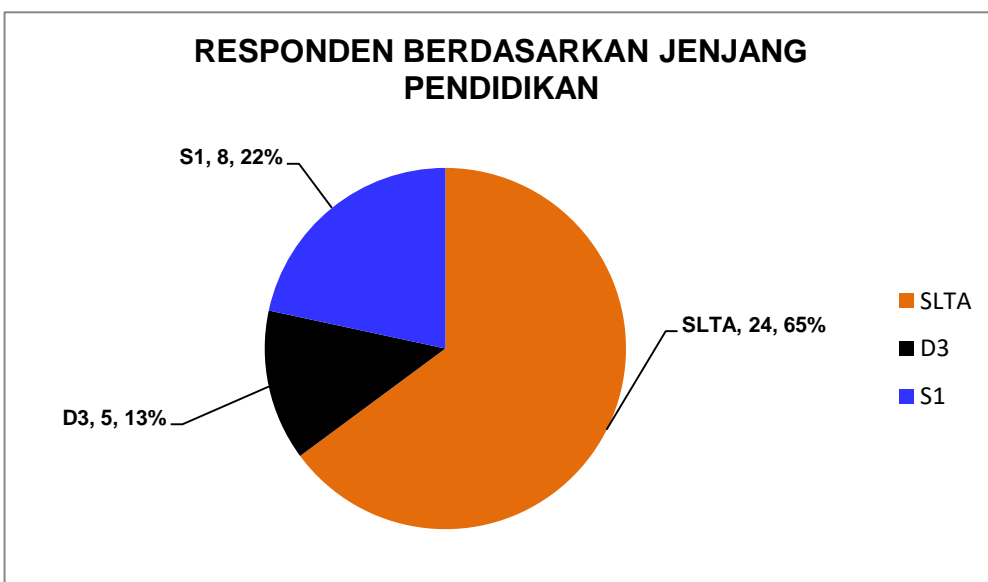
NO URUT RESPONDEN	UNSUR PELAYANAN							
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
1	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	2	4	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	3	3	2	3	3	3	3
9	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	4	4	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3
12	3	3	2	4	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	3
14	3	4	3	4	4	3	4	3
15	3	3	3	4	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3
17	3	4	2	4	4	4	4	3
18	3	3	3	4	4	3	3	4
19	2	3	3	3	2	3	3	3
20	3	4	3	4	4	4	3	4
21	3	3	3	4	4	4	3	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3
23	3	3	3	4	3	3	3	3
24	3	3	3	4	3	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3
26							3	3
27	4	4	4	4	4	4	3	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	3	3
30	3	3	2	4	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	2	4	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3
34	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	3	2	4	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3
37	4	3	3	4	3	3	3	3
Σ Nilai Per Unsur	113	114	104	141	116	114	115	117
NRR/Unsur	3.05	3.08	2.81	3.81	3.14	3.08	3.11	3.16
NRR Tertimbang/Unsur	0.38176	0.38514	0.35135	0.47635	0.39189	0.38514	0.38851	0.39527
Σ NRR Tertimbang/Unsur								3.15541
IKM								78.89

KETERANGAN:

- U1 - U8 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- NRR per Unsur = Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuisisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,1250

Kesimpulan:

Nilai rata-rata tertimbang per unsur adalah 3.15540 dan Indeks Kepuasan Masyarakat = 78,89 (Baik)
Nilai rata-rata tertinggi = 3.16216 unsur ke 8 yaitu respon BPKAD terhadap pengaduan/keluhan
Nilai rata-rata terendah = 2.81081 unsur ke 3 yaitu ketepatan waktu penyelesaian proses penghapusan BMD



d. Tidak Bagus (1)

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan yang dimiliki oleh petugas dalam hal memberikan pelayanan pengajuan penghapusan BMD di BPKAD Kabupaten Natuna :

a. Sangat Bagus (4)

b. Bagus (3)

c. Kurang Bagus (2)

d. Tidak Bagus (1)

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan :

a. Sangat Bagus (4)

b. Bagus (3)

c. Kurang Bagus (2)

d. Tidak Bagus (1)

8. Bagaimana pendapat Saudara terhadap respon BPKAD terhadap pengaduan/keluhan :

a. Sangat Bagus (4)

b. Bagus (3)

c. Kurang Bagus (2)

d. Tidak Bagus (1)

Saran :
.....
.....
.....
.....
.....