



2022

**LAPORAN KINERJA PERANGKAT DAERAH TAHUN 2021
BIRO UMUM
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT**





BAB I

PENDAHULUAN

Gambaran Umum Organisasi

Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas

Struktur Organisasi

Personil, Sarana dan Prasarana dan Keuangan

Isu-isu Strategis

Sistematika Laporan





BAB II

PERENCANAAN KINERJA

Perjanjian Kinerja Tahun 2020
Revisi Pohon Kinerja (*Cascading*) Tahun 2020





BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

Metodologi Pengukuran Capaian Target Kinerja

Hasil Pengukuran Kinerja

Capaian Kinerja Biro Umum

Realisasi Anggaran





BAB IV

PENUTUP



KATA PENGANTAR

LKj Biro Umum Tahun 2021 ini disusun sebagai salah satu wujud pertanggungjawaban atas keberhasilan/kegagalan pencapaian Sasaran Strategis yang dibebankan kepada Biro Umum. LKj ini disusun sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, dan mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja Dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

LKj sebagai salah satu alat penilai keberhasilan/kegagalan kinerja merupakan wujud transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Selain itu, LKj juga bermanfaat bagi evaluasi internal sebagai umpan balik (feedback) dalam rangka memperbaiki kinerja organisasi yang lebih tinggi lagi.

Sesuai dengan tugas pokoknya, Biro Umum berperan sebagai unit pendukung (supporting unit) peningkatan kinerja dan kelancaran kegiatan pemerintah daerah secara berdaya guna dan berhasil guna. Peran tersebut diantaranya diselenggarakan melalui pelayanan dibidang kerumahtanggaan dan protokol, seperti pelayanan pemakaian/peminjaman fasilitas kedinasan, seperti penyediaan kendaraan dinas, fasilitas kunjungan tamu, pemakaian ruang pertemuan, pelayanan acara/upacara dan protokol tamu Pemerintah Daerah. Di bidang ketatausahaan dan keuangan disediakan pelayanan kesekretariatan seperti pelayanan surat masuk, administrasi kepegawaian dan pengelolaan perencanaan dan penganggaran, serta pelayanan keuangan Sekretariat Daerah seperti layanan penerbitan SPM dan verifikasi SPj. Di bidang perlengkapan dan kesekretariatan merupakan pelayanan sarana dan prasarana setda seperti pengadaan sarpras, pemeliharaan sarpras dan pengelolaan administrasi asset SKPD.

Demikian LKj Biro Umum Tahun 2021 ini disusun agar setiap pemangku kepentingan mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Umum dalam mewujudkan tujuan yang telah dirumuskan.

Padang, Januari 2022
Plt. Kepala Biro Umum,



Syefdinon, S.Sos. M.M.

Pembina Tk I

NIP. 19720713 199803 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	II
DAFTAR TABEL	III
DAFTAR GRAFIK	IV
RINGKASAN EKSEKUTIF	V
DAFTAR LAMPIRAN	VII
BAB I PENDAHULUAN	1
Gambaran Umum Organisasi	1
Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas	2
Struktur Organisasi	4
Personil, Sarana dan Prasarana dan Keuangan	5
Isu-isu Strategis	7
Sistematika laporan Kinerja	10
BAB II PERENCANAAN KINERJA	11
Perjanian Kinerja 2021	12
Revisi Pohon Kinerja (Cascading) Tahun 2021	14
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	17
Metodologi Pengukuran Capaian Target Kinerja	17
Hasil Pengukuran Kinerja	18
Capaian Kinerja Biro Umum Tahun 2021	18
– Sasaran Strategis 1	19
– Sasaran Strategis 2	39
Realisasi Anggaran	50
BAB IV PENUTUP	53
LAMPIRAN	VIII

DAFTAR TABEL

Tabel 1.4.1	Jumlah SDM (PNS) Berdasarkan Pendidikan	5
Tabel 1.4.2	Jumlah SDM Berdasarkan Jenis Kepegawaian	5
Tabel 1.4.3	Jumlah SDM (PNS) Berdasarkan Golongan	6
Tabel 1.4.4	Jumlah Sarana dan Prasarana Pada Biro Umum	6
Tabel 2.1.1	Perjanjian Kinerja Tahun 2020	12
Tabel 2.1.2	Program/Kegiatan Dan Anggaran PK Biro Umum TA 2021	13
Tabel 3.1.1	Kriteria Penilaian Capaian Kinerja	17
Tabel 3.2.1	Rekapitulasi Hasil Pengukuran Perjanjian Kinerja Biro Umum Tahun 2020	18
Tabel 3.3.1.1	Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 1	19
Tabel 3.3.1.2	Hasil Pengukuran Unsur IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH 2021	22
Tabel 3.3.1.3	Hasil Pengukuran Unsur IKM Pelayanan Pimpinan 2021	26
Tabel 3.3.1.4	Hasil Pengukuran Unsur IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda 2021	30
Tabel 3.3.1.4	Realisasi dan Capaian Kinerja Sasaran Strategis 1 Tahun 2021-2026	32
Tabel 3.3.1.5	Realisasi Kinerja Terhadap Target Jangka Menengah Sasaran Strategis 1	33
Tabel 3.3.1.6	Realisasi Anggaran Program pada Sasaran Strategis 1	34
Tabel 3.3.2.1	Capaian Indikator Kinerja Sasaran Strategis 2	38
Tabel 3.3.2.2	Realisasi dan Capaian Kinerja Sasaran Strategis 2 Tahun 2021-2026	39
Tabel 3.3.2.3	Realisasi Kinerja Terhadap Target Jangka Menengah Sasaran Strategis 2	47
Tabel 3.3.2.4	Realisasi Anggaran Program pada Sasaran Strategis 2	50
Tabel 3.4.1	Target Belanja Biro Umum TA. 2021	51
Tabel 3.4.2	Realisasi Anggaran Per Sasaran Strategis	51

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1	Struktur Organisasi Perangkat Daerah Biro Umum Setda Prov. Sumbar	4
Grafik 2	Pohon Kinerja (Cascading) Biro Umum	15
Grafik 3	IKM Pelayanan Tamu Biro Umum 2021	23
Grafik 4	IKM Pelayanan Pimpinan Biro Umum 2021	26
Grafik 5	IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda 2021	30

RINGKASAN EKSEKUTIF

Berdasarkan Renstra Biro Umum Tahun 2021-2026, Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat berupaya mewujudkan tujuan strategis yang direncanakan yaitu "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik" dan Tujuan generik "Meningkatnya Kinerja Organisasi". Untuk mewujudkan tujuan tersebut, Biro Umum merumuskan sasaran strategis pertama, Meningkatnya Kepuasan Stakeholders Dibidang Pelayanan Tamu dan Pimpinan, dan sasaran kedua Terwujudnya tata kelola organisasi. Dengan sasaran tersebut, Biro Umum fokus kepada 3 (tiga) strategi antara lain: meningkatkan kinerja pelayanan tamu dan pimpinan, mengoptimalkan kinerja pelayanan internal, pengelolaan perencanaan dan keuangan.

Sesuai dengan tugas pokoknya, Biro Umum berperan sebagai unit pendukung (supporting unit) peningkatan kinerja dan kelancaran kegiatan pemerintah daerah secara berdaya guna dan berhasil guna. Peran tersebut diantaranya diselenggarakan melalui pelayanan dibidang kerumahtanggaan, seperti pelayanan pemakaian/peminjaman fasilitas kedinasan, seperti penyediaan kendaraan dinas, faslitasi kunjungan tamu, pemakaian ruang pertemuan. Di bidang ketatausahaan dan keuangan disediakan pelayanan kesekretariatan seperti pelayanan surat masuk, administrasi kepegawaian dan pengelolaan perencanaan dan penganggaran, serta pelayanan keuangan Sekretariat Daerah seperti layanan penerbitan SPM dan verifikasi SPj. Di bidang perlengkapan dan kesekretariatan merupakan pelayanan sarana dan prasarana setda seperti pengadaan sarpras, pemeliharaan sarpras dan pengelolaan administrasi asset SKPD.

Pada Tahun 2021, sebagaimana yang akan dijelaskan pada Bab II Perencanaan Kinerja, ditetapkan 2 (dua) sasaran strategis dan 4 (empat) indikator kinerja untuk mengukur dan menilai keberhasilan/kegagalan pencapaian kinerja Biro Umum.

Guna menyempurnakan SAKIP dilakukanlah revisi terhadap Pohon Kinerja (Cascading) Biro Umum untuk menyelaraskan dan mempertajam hubungan keterkaitan Tujuan, Sasaran dan indikatornya masing-masing.

Pada revisi kali ini, mengurangi sasaran strategis 2 yaitu "Meningkatnya Pengelolaan Sarana dan Prasarana yang Baik" karena dari hasil pembahasan dengan Tim disimpulkan bahwa pengelolaan sarana dan prasarana merupakan tugas dan fungsi dari Biro

Administrasi Pengadaan dan Pengelolaan Barang Milik Daerah sebagaimana yang dapat dilihat pada Grafik 2 Halaman 17.

Adapun pencapaian Sasaran Strategis Biro Umum Tahun 2020 ini adalah sebagai berikut:

1. Sasaran strategis 1: Meningkatnya Kepuasan Stakeholders Dibidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pimpinan dan Administrasi Keuangan Setda.
 - Indikator Kinerja : IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH. Target Sangat Baik, realisasi mencapai 89,90 (sangat baik), persentase capaian 101,80% “Sangat Baik”.
 - Indikator Kinerja : IKM Pelayanan Pimpinan. Target Sangat Baik, realisasi mencapai 88,39 (sangat baik), persentase capaian 100,09% “Sangat Baik”
 - Indikator Kinerja : IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda. Target Sangat Baik, realisasi mencapai 87,90 (baik), persentase capaian 99,54% “Baik”
2. Sasaran strategis 2: Meningkatnya Tata Kelola Organisasi .
 - Indikator Kinerja : Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja. Target ditetapkan BB (70), realisasi BB (72,86), persentase capaian 104,09% “Sangat Baik”.

Dengan demikian, pencapaian rata-rata 4 (empat) indikator kinerja untuk mengukur keberhasilan 2 (dua) sasaran strategis Biro Umum Tahun 2021 sebesar 101,38% meningkat dari tahun sebelumnya dengan kriteria berhasil dan mendapat predikat kinerja “Sangat Baik”.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Perjanjian Kinerja Tahun 2021 Esselon II

Lampiran 2 Formulir Pengukuran Kinerja

LAMPIRAN 1

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021

SKPD : BIRO UMUM

NO.	INDIKATOR KINERJA	TARGET	
1	2	3	
1.	Meningkatnya Kepuasan Stakeholders di Bidang Pelayanan Tamu dan Pimpinan	IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH	Sangat Baik
		IKM Pelayanan Pimpinan	Sangat Baik
		IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	Sangat Baik
2.	Terwujudnya Tata Kelola Organisasi	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB

NO.	PROGRAM	ANGGARAN (Rp.)	KET.
1	Program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	102.967.154.254	
	Jumlah	102.967.154.254	

GUBERNUR SUMATERA
BARAT,

dto,

MAHYELDI

KEPALA BIRO UMUM,

dto,

ROSAIL AKHYARI P. S.STP. M.Si

NIP. 19800629 199810 1 001

LAMPIRAN 2

**FORMULIR PENGUKURAN KINERJA
TINGKAT SATUAN KERJA PERANGKAT DAERAH**

SKPD : BIRO UMUM
TAHUN ANGGARAN : 2021

NO.	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET	REALISASI	CAPAIAN %	KET.
1	2	3	4	5	6	7
1	Meningkatnya Kepuasan Stakeholders di Bidang Pelayanan Tamu dan Pimpinan	IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH	Sangat Baik (88,31)	Sangat Baik (89,90)	101,80%	
		IKM Pelayanan Pimpinan	Sangat Baik (88,31)	Sangat Baik (88,39)	100,09%	
		IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	Sangat Baik (88,31)	Sangat Baik (87,90)	99,54%	
2	Terwujudnya Tata Kelola Organisasi	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB (70,00)	BB (72,86)	104,09	

NO.	PROGRAM	ANGGARAN (Rp.)	REALISASI ANGGARAN (Rp.)	KET
1	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	102.967.154.254	98.218.385.925	95,39
	Jumlah	102.967.154.254	98.218.385.925	95,39

Plt. KEPALA BIRO UMUM,

SYEFDINON, S.Sos. M.M
NIP. 19720713 199803 1 002

BAB I

Pendahuluan

Laporan Kinerja Perangkat Daerah (LKj) Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2021 disusun berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah serta Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 71 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat.

LKj Biro Umum Tahun 2021 ini disusun dengan maksud memberikan informasi kinerja yang terukur kepada pemberi mandat atas kinerja yang telah dan seharusnya dicapai oleh Biro Umum, sehingga dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian Biro Umum selama satu periode. Selain itu, juga sebagai upaya perbaikan yang berkesinambungan bagi Biro Umum untuk meningkatkan kinerjanya kedepan.

1.1. Gambaran Umum Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Barat Nomor 74 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat, Biro Umum berada di bawah koordinasi Asisten Administrasi Umum di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Tugas pokok Biro Umum berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 75 Tahun 2020 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat adalah “membantu Asisten Administrasi Umum dalam penyiapan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Rumah Tangga, Administrasi Keuangan dan Aset dan Tata Usaha”.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Biro Umum melaksanakan fungsi:

1. penyiapan pelaksanaan kebijakan di bidang Rumah Tangga, Administrasi Keuangan dan Aset dan Tata Usaha
2. penyiapan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Rumah Tangga, Administrasi Keuangan dan Aset dan Tata Usaha; dan
3. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum yang berkaitan dengan tugasnya.

1.2. Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas

1. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Tata Usaha Biro, Persuratan dan Arsip Sekretariat Daerah dan Tata Usaha Pimpinan dan Staf Ahli;

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, Bagian Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Pengelolaan Kendaraan, Persuratan dan Arsip dan Tata Usaha Biro, Pimpinan dan Staf Ahli;
- b. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Pengelolaan Kendaraan, Persuratan dan Arsip dan Tata Usaha Biro, Pimpinan dan Staf Ahli; dan
- c. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Biro Umum yang berkaitan dengan tugasnya.

2. Bagian Administrasi Keuangan dan Aset

Bagian Administrasi Keuangan dan Aset mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Penatausahaan Keuangan dan Verifikasi Sekretariat Daerah, Akuntansi dan Penatausahaan Aset dan Penggunaan, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat Daerah.

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, Bagian Administrasi Keuangan dan Aset mempunyai fungsi:

- a. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Penatausahaan Keuangan dan Verifikasi Sekretariat Daerah, Akuntansi dan Penatausahaan Aset dan Penggunaan, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat Daerah;
- b. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Penatausahaan Keuangan dan Verifikasi Sekretariat Daerah, Akuntansi dan Penatausahaan Aset dan Penggunaan, Pengamanan dan Pemeliharaan Aset Sekretariat Daerah; dan
- c. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Biro Umum yang berkaitan dengan tugasnya.

3. Bagian Rumah Tangga

Bagian Rumah Tangga mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Urusan Rumah Tangga Gubernur, Urusan Rumah Tangga Wakil Gubernur dan Urusan Dalam.

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, Bagian Rumah Tangga mempunyai fungsi :

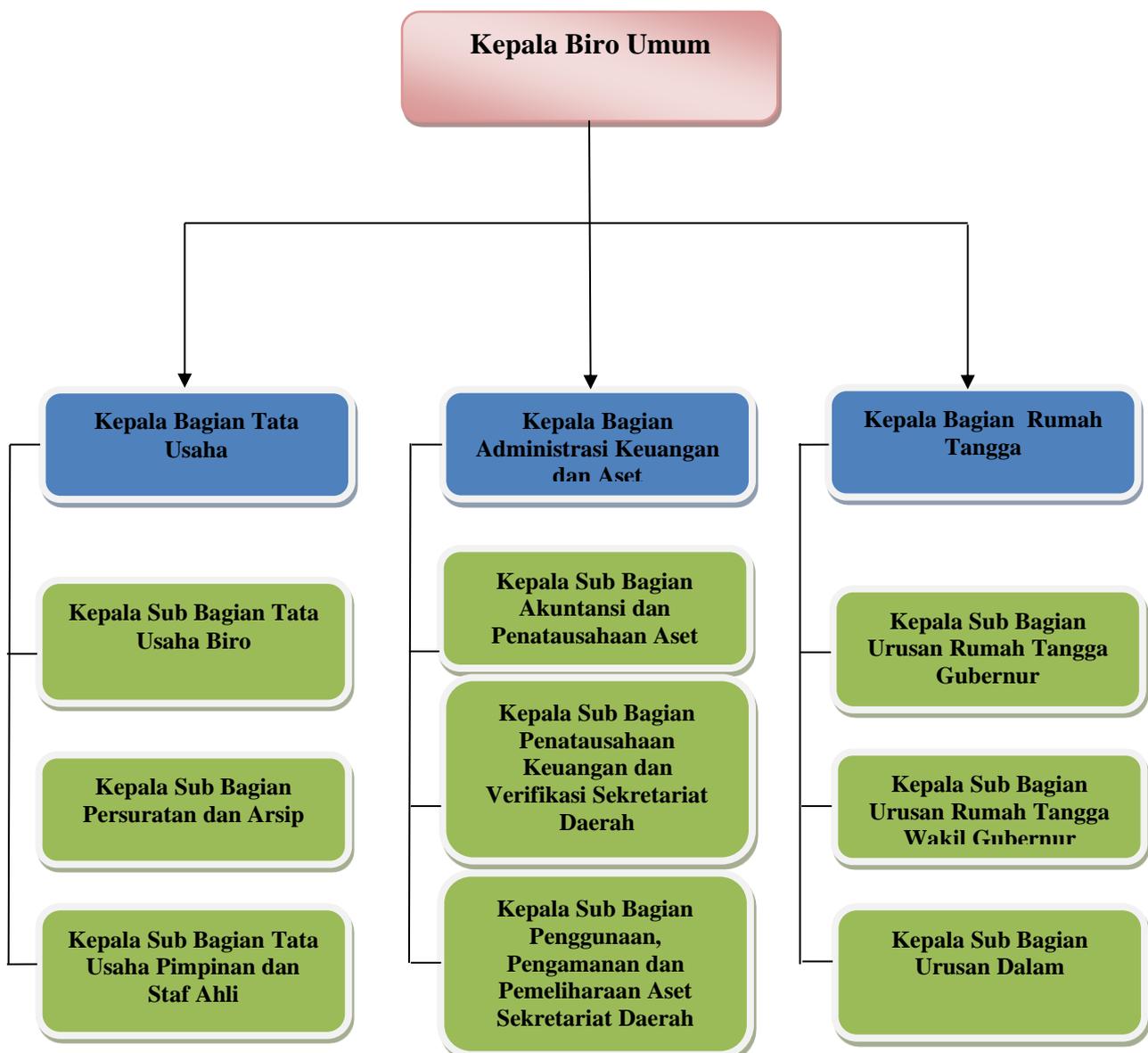
- a. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang Urusan Rumah Tangga Gubernur, Urusan Rumah Tangga Wakil Gubernur dan Urusan Dalam;
- b. penyiapan bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang Urusan Rumah Tangga Gubernur, Urusan Rumah Tangga Wakil Gubernur dan Urusan Dalam; dan
- c. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Biro Umum yang berkaitan dengan tugasnya.

1.3. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 74 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat maka susunan struktur organisasi Biro Umum yang dipimpin oleh Kepala Biro Umum terdiri dari 3 Bagian yang masing – masingnya dipimpin oleh Kepala Bagian dan 9 Sub Bagian yang dipimpin oleh Kepala Sub Bagian dapat dilihat pada grafik berikut ini:

GRAFIK 1

STRUKTUR ORGANISASI PERANGKAT DAERAH BIRO UMUM SETDA PROV. SUMBAR



1.4. Personil, Sarana dan Prasarana, Keuangan

Dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, pelaksanaan kegiatan Biro Umum didukung oleh sumber daya manusia sebanyak 205 orang seperti yang terlihat pada tabel di bawah. Sebagai supporting unit tentu diperlukan SDM yang berkompentensi dan memiliki skill tertentu dalam menjalankan tugas-tugas Biro Umum. Biro Umum saat ini memiliki persentase pegawai dengan jenjang pendidikan Sarjana/D-IV ke atas sebesar 49 persen (53 orang) dari total pegawai Biro Umum. Komposisi pegawai Biro Umum dapat disajikan pada tabel-tabel berikut :

TABEL 1.4.1
JUMLAH SDM (PNS) BERDASARKAN PENDIDIKAN

No.	Pendidikan	Jumlah
1	S3	-
2	S2	8 Orang
3	S1	25 Orang
4	D3	3 Orang
5	SMA	42 Orang
6	SMP	4 Orang
7	SD	1 Orang

Sumber : Daftar Nominatif Pegawai Biro Umum 2021

TABEL 1.4.2
JUMLAH SDM BERDASARKAN JENIS KEPEGAWAIAN

No.	Jenis	Jumlah
1	PNS	83 Orang
2	CPNS	-
3	PTT	4 Orang
4	Tenaga Kontrak	120 Orang

Sumber : Daftar Nominatif Pegawai Biro Umum Tahun 2021

TABEL 1.4.3
JUMLAH SDM (PNS) BERDASARKAN GOLONGAN

No.	Golongan	Jumlah
1	IV	6 Orang
2	III	41 Orang
3	II	36 Orang
4	I	-

Sumber : Daftar Nominatif Pegawai Biro Umum Tahun 2021

SARANA DAN PRASARANA

Secara umum kondisi eksisting sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan tugas pada Biro Umum Setda Provinsi Sumatera Barat adalah sebagai berikut:

TABEL 1.4.4
JUMLAH SARANA DAN PRASARANA PADA BIRO UMUM

No.	Nama Bidang Barang	Jumlah	Kondisi
1	Alat-alat Besar	-	-
2	Alat-alat Angkutan	96	Baik
3	Alat Bengkel dan Alat Ukur	-	-
4	Alat Pertanian	2	Baik
5	Alat Kantor dan Rumah Tangga	2.750	Baik
6	Alat Studio dan Alat Komunikasi	133	Baik
7	Alat-alat Kedokteran	-	-
8	Alat Laboratorium	-	-
9	Bangunan Gedung	24	22 Unit Baik dan 2 Unit kurang Baik
10	Monumen	1	Baik
11	Buku Perpustakaan	129	Baik

12	Barang Bercorak Kebudayaan	56	Baik
----	-------------------------------	----	------

Sumber : Buku Inventaris Biro Umum Tahun 2021

KEUANGAN

Anggaran untuk menunjang program dan kegiatan Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat untuk Tahun 2021 bersumber dari APBD Provinsi Sumatera Barat TA. 2021 ini berjumlah Rp.102.967.154.254 setelah perubahan. Dengan Total Belanja Gaji dan Tunjangan ASN dan KDH/WKDH sebesar Rp.48.936.071.551 dan Belanja Penunjang Urusan Lainnya sebesar Rp.54.031.082.703.

1.5. Isu-Isu Strategis

Mencermati permasalahan dan telaahan terhadap tugas pokok dan fungsi, maka dirumuskan beberapa isu strategis yang terkait, antara lain:

1. Optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik menjadi fokus perhatian pemerintah daerah saat ini karena besarnya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Dalam hal ini, Biro Umum memiliki peran yang strategis dalam memberikan atau memfasilitasi kegiatan Pimpinan dalam mewujudkan Visi dan Misi Kepala Daerah.
2. Sejalan dengan arah pembangunan daerah pada periode RPJMD ke-IV (2021-2026) yang diarahkan pada peningkatan daya saing daerah, serta agar dapat memberikan dukungan berupa sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai serta SDM pelayanan yang handal, maka Biro Umum memiliki peran strategis sebagai yang terdepan dalam:
 - a. Terdepan dalam Pelayanan Pimpinan terkait dengan pengendalian internal guna mewujudkan visi dan misi Kepala Daerah.
 - b. Terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu Pemda dan tamu Pimpinan. Untuk itu perlu menyikapinya dengan melakukan penguatan kapasitas SDM Biro Umum.
3. Salah satu faktor penting dalam membangun citra dan reputasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat ditingkat nasional maupun internasional, yang

ditandai dengan dibukanya Masyarakat Ekonomi Asean 2015, perlu meningkatkan daya saing daerah. Untuk itu, perlu mewujudkan pelayanan publik yang prima dengan fokus perhatian kepada peningkatan kepercayaan publik yang secara tidak langsung kesan yang baik tersebut akan menyebar secara utuh.

TANTANGAN DAN PELUANG

Tantangan dan peluang merupakan faktor eksternal yang akan mempengaruhi organisasi dalam mewujudkan tujuan yang hendak dicapainya. Biro Umum sebagai unit pendukung pelayanan pimpinan dan kesekretariatan kedepannya akan menghadapi tantangan yang cukup berat dalam memberikan dukungan terhadap kesuksesan tugas-tugas kepala daerah dan wakil kepala daerah, dimana intensitas kunjungan kerja Pimpinan semakin tinggi dan intensitas kunjungan tamu yang juga semakin tinggi dan sulit diprediksi. Semakin tingginya intensitas pekerjaan yang dihadapi akan tetapi struktur organisasi justru mengecil, seolah menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, tantangan juga akan datang dari aspek pelayanan publik yang semakin menuntut standar pelayanan prima. Sehingga faktor kualitas SDM dan Sarana dan Prasarana menjadi dua aspek yang harus diperhatikan.

Berperan sebagai supporting unit Pelayanan Tamu dan Pelayanan Pimpinan, Biro Umum turut mengembangkan inovasi di bidang pelayanan publik, diantaranya adalah peminjaman fasilitas gedung, ruang rapat, kendaraan dinas dan ruang teleconference yang dapat diajukan permohonannya secara online. Pengembangan pelayanan fasilitas ini dapat memberikan dampak yang cukup besar bagi penerimaan retribusi pemakaian kekayaan daerah (PAD). Selain itu, inovasi pada pelayanan internal dapat berupa mekanisme verifikasi administrasi pencairan dana melalui tim verifikasi, penggunaan sistem pengarsipan administrasi kegiatan di tingkat bagian/sub bagian, penggunaan system register pemakaian BBM, sistem informasi penatausahaan BMD Lingkup Setda, serta system informasi rencana kebutuhan BMD Lingkup Setda.

Peluang pengembangan pelayanan Pimpinan oleh Biro Umum dapat berupa: pertama, revitalisasi sistem pengendalian internal oleh Gubernur. Hal ini

dimaksudkan sebagai upaya meningkatkan efektivitas kontrol internal oleh Gubernur kepada Perangkat Daerah dan instansi lainnya di daerah, dengan menyelenggarakan rapat-rapat koordinasi setiap bulannya. Kedua, revitalisasi system pengendalian internal oleh Wakil Gubernur dimaksudkan sebagai upaya meningkatkan efektivitas kontrol internal oleh Wakil Gubernur kepada Perangkat Daerah terkait dalam rangka perannya sebagai Ketua Tim Koordinasi Pengentasan Kemiskinan di Provinsi Sumatera Barat.

Hambatan yang dihadapi oleh Biro Umum dalam pengembangan pelayanan ini datang dari aspek SDM yang masih kurang dari segi kualitasnya. Hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat penerapan budaya kerja seperti belum terlihatnya pelayanan yang ramah dari aparaturnya serta belum maksimalnya rancangan dan implementasi prosedur pelayanan tamu.

Dari uraian di atas, maka peta strategi dan scope kebijakan Biro Umum kedepannya dapat difokuskan kepada Pertama, Peningkatan Kualitas Pengelolaan Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda; Kedua, Terwujudnya Tata Kelola Organisasi. Sedangkan kebijakan-kebijakan administrasi umum lainnya merupakan upaya Biro Umum sebagai lini pendukung kesuksesan dan kelancaran pelaksanaan tugas-tugas Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan rekomendasi dan catatan strategis dalam perumusan program dan kegiatan tahun 2021 yaitu:

1. Meningkatkan daya dukung sarana dan prasarana melalui pengadaan barang dan jasa dan pemeliharaan sarpras yang dapat mendukung pelayanan Biro Umum, utamanya fasilitas pada beberapa gedung/asset yang dikelola serta sarana dan prasarana untuk kebutuhan Pimpinan.
2. Meningkatkan daya dukung personil melalui rekrutmen tenaga khusus yang dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan pelayanan Biro Umum.
3. Meningkatkan dukungan teknologi pada pelayanan Biro Umum seperti e-arsip, e-agenda, sipintas, dan lain-lain.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan Biro Umum pada 5 (lima) layanan unggulan Biro Umum, yaitu Pelayanan Ruang Pertemuan, Pelayanan Tamu/Pimpinan di Istana Bung Hatta, Pelayanan Peminjaman Kendaraan dan Fasilitas

Kedinasan, Pelayanan Penerimaan dan Pendistribusian Surat, dan Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Membayar.

1.6. Sistematika Laporan Kinerja

Laporan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini disajikan penjelasan umum organisasi, dengan penekanan kepada aspek strategis organisasi serta permasalahan utama (strategic issued) yang sedang dihadapi organisasi.

Bab II Perencanaan Kinerja

Pada bab ini diuraikan ringkasan/ikhtisar perjanjian kinerja tahun yang bersangkutan.

- Perjanjian Kinerja Tahun 2021
- Revisi Pohon Kinerja Tahun 2021

Bab III Akuntabilitas Kinerja

- Metodologi Pengukuran Capaian Target Kinerja
- Hasil Pengukuran Kinerja
- Capaian Kinerja SKPD
- Realisasi Anggaran

Bab IV Penutup

Lampiran

BAB II

Perencanaan Kinerja

2.1 Perjanjian Kinerja Tahun 2021

Perjanjian Kinerja diatur menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja Dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Perjanjian Kinerja adalah lembar / dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada pimpinan instansi yang lebih rendah untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja. Dengan demikian, dapat terwujud komitmen penerima amanah dan kesepakatan antara penerima dan pemberi amanah atas kinerja terukur tertentu berdasarkan tugas, fungsi dan wewenang serta sumber daya yang tersedia.

Perjanjian Kinerja dapat digunakan untuk memantau dan mengendalikan pencapaian kinerja organisasi, melaporkan capaian realisasi kinerja dan menilai keberhasilan/kegagalan pencapaian tujuan dan sasaran organisasi.

Dalam merencanakan perjanjian kinerja, agar terukur dan dapat pula mencapai tujuan organisasi, maka indikator yang dijadikan instrumen untuk mengukur kinerja, dijabarkan dari Sasaran Strategis yang telah sesuai (sinkron) dengan tujuan dan sasaran pada Rencana Strategis Biro Umum.

Pada Tahun 2021, Biro Umum memiliki 4 (Empat) indikator kinerja yang semuanya ditetapkan menjadi IKU. Indikator tersebut merupakan alat ukur tercapainya 2 (Dua) Sasaran Strategis Biro Umum sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Renstra Biro Umum 2021-2026.

Agar perencanaan kinerja organisasi semakin baik perlu dilakukan pembenahan terhadap manajemen kinerja. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menyusun perjanjian kinerja pejabat secara hierarkis atau leveling, mulai dari Kepala SKPD pada level Eselon II, Kepala Bagian pada level Eselon

III, dan Kepala Sub Bagian pada level Eselon IV serta masing-masing Staf Pelaksana/Fungsional pada level terendah. Penyusunan struktur kinerja bertingkat ini mestilah selaras dan tersambung antar level dan indikator yang ditetapkan juga mesti memenuhi kriteria SMART.

Selanjutnya penyusunan indikator kinerja pada masing-masing level juga memperhatikan ketersediaan basis data, mekanisme pengumpulan data dan pengolahan data yang tervalidasi atau dapat dipertanggungjawabkan. Dalam melakukan penilaian kinerja dengan cara membandingkan realisasi capaian dengan target indikator kinerja, menunjukkan tingkat pencapaian kinerja. Namun pada penilaian Lkj secara keseluruhan, perencanaan kinerja yang sesuai kriteria menjadi porsi penilaian yang cukup besar. Oleh karenanya penting sekali untuk menyusun perencanaan kinerja yang memenuhi kriteria SMART.

TABEL 2.1.1
PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2021

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET KINERJA
Meningkatnya Kepuasan Stakeholders Dibidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH	88,31 (Sangat Baik)
	IKM Pelayanan Pimpinan	88,31 (Sangat Baik)
	IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	88,31 (Sangat Baik)
Terwujudnya Tata Kelola Organisasi	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	70 (BB)

Sumber : Perjanjian Kinerja Tahun 2021

Total anggaran Perjanjian Kinerja 2021 ini berasal dari anggaran Belanja Langsung Biro Umum TA. 2021 sebesar Rp.102.967.154.254,-.

Dengan demikian, Program/Kegiatan/Sub Kegiatan dan Anggaran yang digunakan pada pengukuran Akuntabilitas Kinerja Tahun 2021 ini dapat dilihat pada Tabel 2.1.2 berikut ini :

TABEL 2.1.2

PROGRAM/KEGIATAN DAN ANGGARAN PERJANJIAN KINERJA BIRO UMUM TA 2021

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET KINERJA	PROGRAM / KEGIATAN	ANGGARAN (Rp.)
Meningkatnya Kepuasan Stakeholders dibidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH	Sangat Baik	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Umum Perangkat Daerah • Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah • Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah • Administrasi Keuangan dan Operasional Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah • Fasilitasi Kerumahtanggaan Sekretariat Daerah • Administrasi Keuangan Perangkat Daerah 	83.899.340.904
	IKM Pelayanan Pimpinan	Sangat Baik		
	IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	Sangat Baik		
Terwujudnya Tata Kelola Organisasi	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Barang Milik Daerah pada Perangkat Daerah • Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah • Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah • Administrasi Umum Perangkat Daerah • Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah • Administrasi Pendapatan Daerah Kewenangan Perangkat Daerah 	17.373.217.004
JUMLAH				102.967.154.254

Sumber : DPA Perubahan Biro Umum Tahun 2021

2.2 Revisi Pohon Kinerja (Cascading) Tahun 2020

Sehubungan dengan penyempurnaan SAKIP Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, melalui asistensi dengan Tim Pakar dari Kementerian PAN dan RB, telah dilakukan evaluasi terhadap pohon kinerja (cascading) Perangkat Daerah. Evaluasi ini menghasilkan perbaikan pada struktur pohon kinerja Biro Umum Tahun 2021 ini, yakni menyelaraskan Tujuan Strategis dengan Sasaran Strategis. Sekaligus mempertajam hubungan keterkaitan antara pencapaian Tujuan (Impact) dengan pencapaian Sasaran (Outcomes) yang dirasa masih kurang tepat.

Pada Pohon Kinerja Biro Umum sebelum direvisi, terdapat 2 (dua) Tujuan Strategis yaitu “Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik” dan “Meningkatnya Kinerja Organisasi” dengan 4 (empat) sasaran strategis

Perubahan terhadap Pohon Kinerja ini juga tidak mempengaruhi/merubah Perjanjian Kinerja SKPD (Eselon II) karena perubahan hanya pada level tujuan.

Pohon Kinerja (Cascading) Biro Umum pada Tahun 2021 setelah direvisi dapat dilihat pada grafik 2.2.1 berikut ini :

GRAFIK 2
POHON KINERJA (CASCADING) BIRO UMUM

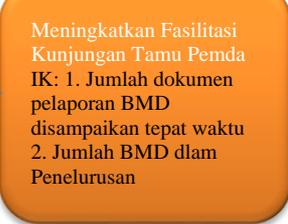
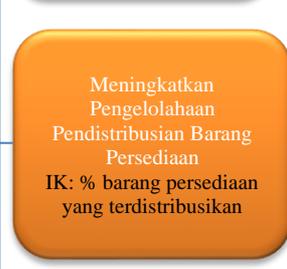
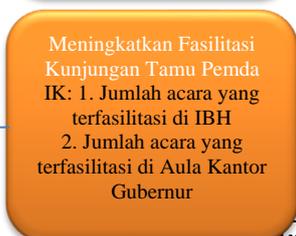
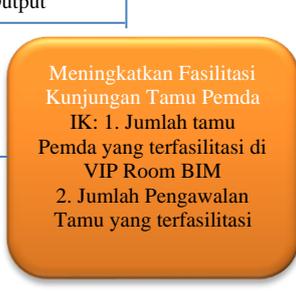
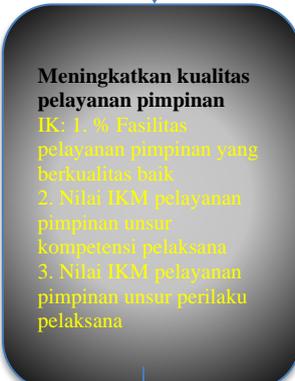
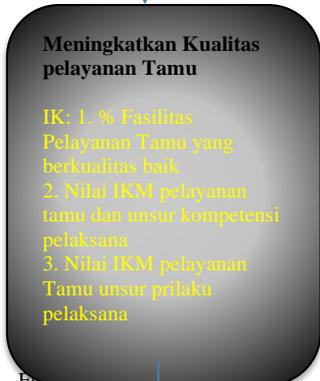
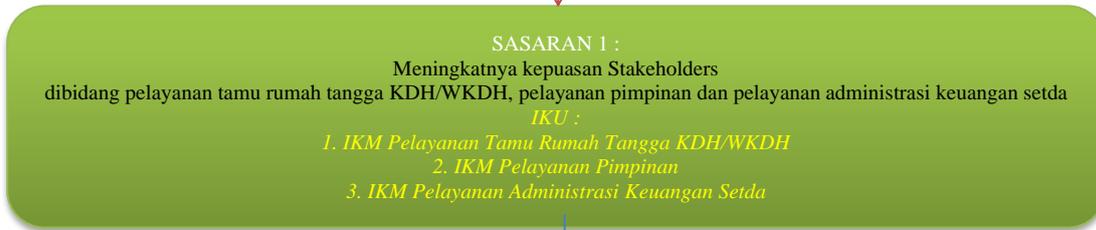
Perangka Daerah

Impact

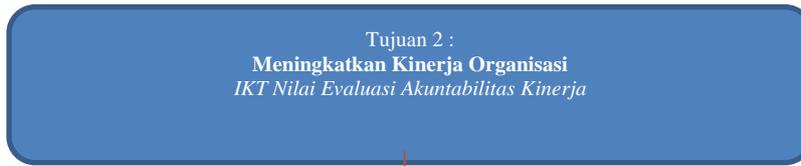
Eselonn II
Outcomes

Eselon III
Intermediate
Outcomes

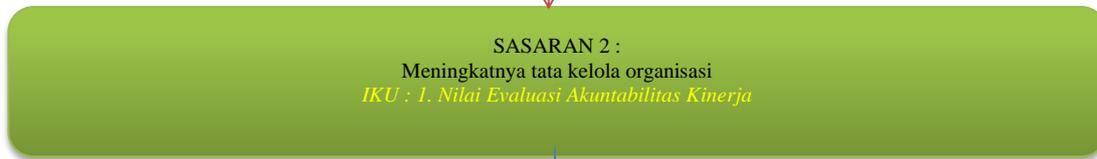
Eselon IV
Output



Perangka Daerah
Impact



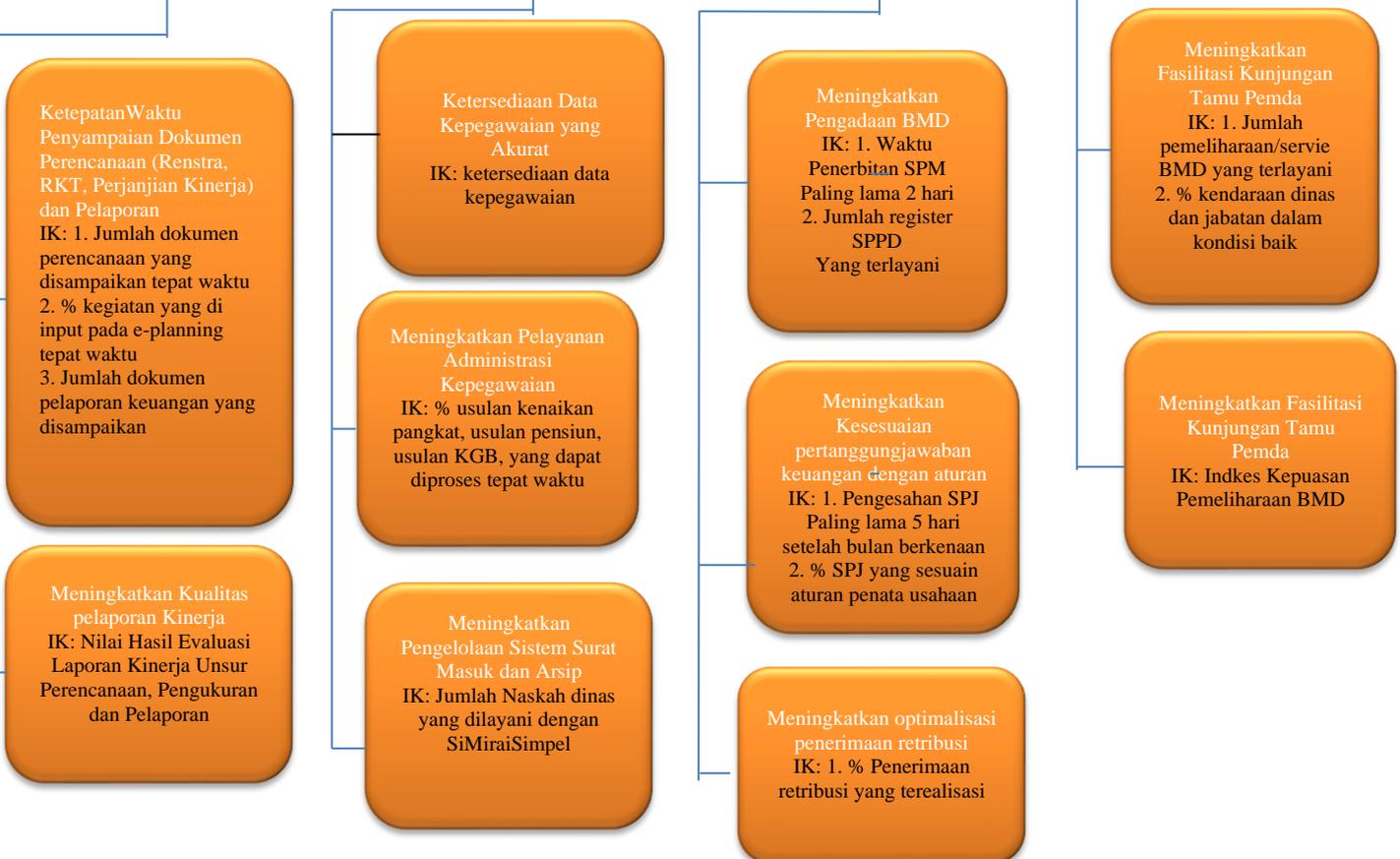
Eselon II
Outcomes



Eselon III
Intermediate
Outcomes



Eselon IV
Output



BAB III

Akuntabilitas Kinerja

3.1 Metodologi Pengukuran Capaian Target Kinerja

Pengukuran terhadap capaian target kinerja atau kelompok indikator kinerja sasaran yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja Biro Umum Tahun 2021 dilakukan guna melihat sejauhmana tercapainya tujuan strategis organisasi. Metodologi pengukuran kinerja yang digunakan adalah metode pengukuran sederhana dengan membandingkan target kinerja dengan realisasi kinerja kelompok indikator kinerja sasaran strategis.

Agar pengukuran kinerja secara sederhana ini dapat terjamin validitasnya maka perlu diuraikan metodologi pengukuran yang digunakan. Sebelumnya, agar kinerja organisasi dapat dikatakan berhasil atau gagal, maka perlu ditetapkan klasifikasi penilaian dengan mengelompokkan besaran persentase capaiannya dengan predikat gagal sampai dengan sangat baik, seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3.1.1 berikut ini :

TABEL 3.1.1.

KRITERIA PENILAIAN CAPAIAN KINERJA

NO.	INTERVAL NILAI	KINERJA PELAYANAN	KODE WARNA
1	25,00 – 64,99	Tidak Baik	
2	65,00 – 76,60	Kurang Baik	
3	76,61 – 88,30	Baik	
4	88,31 – 100,00	Sangat Baik	

Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017

Penjelasan lebih lanjut mengenai pengukuran dan hasil dari pengukuran tiap-tiap indikator kinerja sasaran strategis Biro Umum Tahun 2021, dapat disajikan pada Tabel 3.2.1 berikut ini disertai dengan tambahan keterangan atau penjelasannya.

3.2 Hasil Pengukuran Kinerja

Berikut disajikan rekapitulasi hasil pengukuran terhadap 4 (tiga) indikator kinerja dari 2 (dua) sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja Biro Umum Tahun 2021.

TABEL 3.2.1
REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN
PERJANJIAN KINERJA BIRO UMUM TAHUN 2021

NO.	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA	TARGET KINERJA	REALISASI	% CAPAIAN	KRITERIA	KODE
1.	Meningkatnya Kepuasan Stakeholders di Bidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH	Sangat Baik (88,31)	Sangat Baik (89,90)	101,80	Sangat Baik	
		IKM Pelayanan Pimpinan	Sangat Baik (88,31)	Sangat Baik (88,39)	100,09	Sangat Baik	
		IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	Sangat Baik (88,31)	Baik (87,90)	99,54	Baik	
2.	Terwujudnya Tata Kelola Organisasi	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB (70,00)	BB (72,86)	104,09	Sangat Baik	
Rata-rata Capaian Kinerja Keseluruhan					101,38	Sangat Baik	

Sumber : Data Olahan Biro Umum 2021

Dari Tabel 3.2.1 di atas, dapat dilihat capaian kinerja rata-rata 4 (empat) indikator kinerja untuk mengukur keberhasilan 2 (dua) sasaran strategis Biro Umum Tahun 2021 adalah sebesar 101,38%. Dengan demikian hasil capaian kinerja lebih besar dari 88,31% termasuk klasifikasi berhasil dengan predikat **Sangat Baik**.

3.3 Capaian Kinerja Biro Umum Tahun 2021

Berdasarkan hasil pengukuran indikator kinerja Biro Umum Tahun 2021 sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, berikut ini akan disajikan evaluasi dan analisis realisasi dan capaian indikator kinerja per sasaran strategis

1. **Sasaran Strategis 1 : “Meningkatnya Kepuasan Stakeholders di Bidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda”.**

Indikator kinerja yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan pencapaian sasaran strategis 1 “Meningkatnya Kepuasan Stakeholders Dibidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda” terdiri dari 3 (tiga) indikator kinerja, dengan capaian kinerja seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3.3.1.1 berikut ini :

TABEL 3.3.1.1
CAPAIAN INDIKATOR KINERJA SASARAN STRATEGIS 1

NO.	INDIKATOR KINERJA	TARGET KINERJA	REALISASI	% CAPAIAN	KRITERIA	KODE
1.	IKM Pelayanan Tamu	Sangat Baik (88,31)	Sangat Baik (89,90)	101,80	Sangat Baik	
2.	IKM Pelayanan Pimpinan	Sangat Baik (88,31)	Sangat Baik (88,39)	100,09	Sangat Baik	
3.	IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	Sangat Baik (88,31)	Baik (87,90)	99,54	Baik	
Rata-rata Capaian Kinerja				100,48	Sangat Baik	

Sumber : Data Olahan Biro Umum 2021

Dari Tabel 3.3.1.1 di atas dapat dilihat capaian kinerja rata-rata Sasaran Strategis 1 “Meningkatnya Kepuasan Stakeholders Dibidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda” adalah sebesar 100,48%. Pencapaian ini masuk dalam kriteria “**Sangat Baik**”.

Analisis Capaian Indikator Kinerja

a. Indikator 1 : “IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH” (IKU)

Target indikator kinerja adalah Sangat Baik (88,31), realisasi Sangat Baik (89,90) sehingga diperoleh persentase capaian sebesar 101,80%. Indikator ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Biro Umum. Dalam survei ini dikhususkan pada ruang lingkup pelayanan tamu Rumah Tangga KDH/WKDH sehingga populasi survei

adalah tamu rumah tangga KDH/WKDH yang dilayani. Survei dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan pada Rumah Jabatan KDH/WKDH Istana Bung Hatta dan Mess Bukit Lampu. Responden adalah pengguna layanan yang merupakan stakeholders Biro Umum, yaitu para tamu Rumah Tangga KDH/WKDH yang dilayani oleh Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

Pengukuran indeks kepuasan pelayanan tamu ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pelaksanaan kegiatannya terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1) Tahap Perencanaan (desain survei)

Survei bertujuan untuk mendapatkan jawaban (variabel deskriptif) dari pertanyaan: “seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan tamu Biro Umum Setda Prov. Sumatera Barat?”.

Populasi adalah Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH yang dilayani oleh Biro Umum dengan pengambilan sampel sesuai petunjuk Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 menggunakan teknik pengambilan Morgan and Krejcie. Ditetapkan kuota sampel berjumlah 650 orang. Sampel diambil secara acak pada Rumah Jabatan KDH/WKDH, Istana Bung Hatta dan Mess Bukit Lampu. Penyusunan instrumen berupa kuesioner dilakukan dengan mempedomani ruang lingkup survei seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedomen Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ada 9 unsur survei yang dijadikan pertanyaan survei yaitu :

- a) Persyaratan
- b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c) Waktu Pelayanan
- d) Biaya / Tarif
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- f) Kompetensi Pelaksana
 - g) Perilaku Pelaksana
 - h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - i) Sarana dan Prasarana
- 2) Tahap Persiapan
- Hal-hal yang perlu disiapkan diantaranya adalah
- a) Organisasi survei : Tim survei adalah tim survei internal Biro Umum
 - b) Jadwal survei : Survei dilaksanakan pada Bulan Maret, Juni, September dan Desember 2021
 - c) Materi survei : Alat pengumpul data telah dipersiapkan berupa kuesioner
- 3) Pelaksanaan Lapangan
- Pelaksanaan survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan (sampel) di Rumah Jabatan KDH/WKDH, Istana Bung Hatta Bukittinggi dan Mess Bukit Lampu.
- 4) Pengolahan Data
- Setelah proses pengumpulan data melalui angket/kuesioner, maka data kuantitatif perlu diolah dengan statistic deskriptif. Data dikelompokkan dan ditabulasikan gara dapat disajikan melalui tabel, grafik atau diagram.
- 5) Penyajian dan Analisis
- Analisis dilakukan dengan statistik deskriptif, yaitu dengan cara menyajikan data dalam bentuk tabulasi dan grafik. Data yang telah diolah ke dalam tabulasi dijumlahkan dan selanjutnya dihitung menggunakan rumus sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Formula yang digunakan :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 1.11$$

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

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

Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan pelayanan tamu tersebut, diperoleh indeks kepuasan pelayanan tamu Biro Umum adalah 89,90 kategori penilaian “Sangat Baik”. Target tahun 2021 ini adalah Sangat Baik (88,31) dengan realisasi sebesar 89,90% sehingga persentase capaian kinerjanya adalah 101,80% termasuk kategori kinerja “Sangat Baik”.

Tabel hasil pengukuran setiap unsur SKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH tersaji pada Tabel berikut:

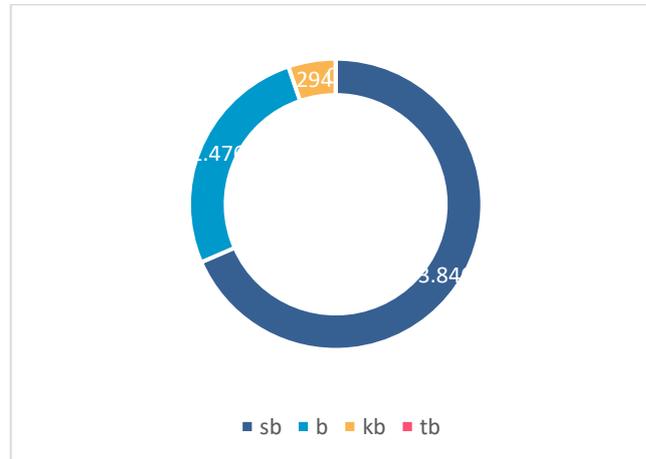
TABEL 3.3.1.2
HASIL PENGUKURAN UNSUR SKM PELAYANAN TAMU 2021

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	Nilai Konversi
1	Persyaratan	2355	0,42
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2280	0,40
3	Waktu Penyelesaian	2215	0,39
4	Biaya / Tarif	2496	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2281	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	2143	0,38
7	Perilaku Pelaksana	2235	0,39
8	Sarana Dan Prasarana	2116	0,37
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	2279	0,40
JUMLAH			3.60
IKM (Skor x 25)			89,90

Sumber : Data Olahan Biro Umum 2021

Distribusi tingkat kepuasan pengguna jasa atas layanan yang diberikan oleh Biro Umum dapat dilihat pada grafik berikut ini :

GRAFIK 3
IKM PELAYANAN TAMU BIRO UMUM TAHUN 2021



Berdasarkan grafik 3 tersebut dapat dilihat bahwa ada sekitar 68,48% tamu menilai sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan, 26,28% tamu menilai baik, akan tetapi masih ada 5,24% tamu yang menilai kurang baik, namun tidak mempengaruhi capaian target sasaran strategis 1 yang artinya biro umum berhasil mencapai sasaran strategis 1 yaitu “Meningkatnya Kepuasan Stakeholders di Bidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda”.

Di lain hal, angka 5,24% tamu yang menilai kurang baik terhadap pelayanan Biro Umum tetap menjadi perhatian, terutama yang dikeluhkan adalah sarana dan prasarana yang sebenarnya cukup tapi karena sudah lama jadi membuat penilaian terhadap pelayanan biro umum menjadi kurang baik. Untuk itu, Biro Umum akan terus melakukan peremajaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan tamu agar tidak ada lagi tamu yang menilai kurang baik terhadap pelayanan Biro Umum.

b. Indikator 2 : “IKM Pelayanan Pimpinan” (IKU)

Target indikator kinerja adalah Sangat Baik (88,31), terealisasi Sangat Baik (88,39), sehingga diperoleh persentase capaian sebesar 100,09%.

Indikator ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Biro Umum. Dalam survei ini dikhususkan pada ruang lingkup pelayanan pimpinan sehingga populasi survei adalah pimpinan. Survei dilakukan melalui kuesioner dengan responden adalah Pimpinan yang merupakan stakeholders Biro Umum, yaitu pimpinan daerah dan pejabat pemerintahan level pimpinan yang dilayani oleh Biro Umum secara langsung. Pada survei kali ini yang menjadi responden ditetapkan adalah Sekda, Para Asisten, dan Para Staf Ahli Gubernur. Pengukuran indeks kepuasan pelayanan pimpinan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pelaksanaan kegiatannya terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1) Tahap Perencanaan (desain survei)

Survei bertujuan untuk mendapatkan jawaban (variabel deskriptif) dari pertanyaan: “seberapa tinggi tingkat kepuasan pimpinan terhadap pelayanan Biro Umum Setda Prov. Sumatera Barat?”.

Populasi adalah Pimpinan sebagai penerima layanan dari Biro Umum. Pengambilan sampel sesuai petunjuk Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 menggunakan teknik pengambilan sampel Morgan and Krejcie. Ditetapkan sampel adalah pimpinan yang dilayani oleh Biro Umum langsung berjumlah 7 orang, yaitu Sekda, Para Asisten dan Para Staf Ahli Gubernur. Penyusunan instrumen berupa kuesioner dilakukan dengan mempedomani ruang lingkup survei seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedomen Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ada 9 unsur survei yang dijadikan pertanyaan survei yaitu :

- a) Persyaratan
- b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c) Waktu Pelayanan
- d) Biaya / Tarif
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f) Kompetensi Pelaksana

- g) Perilaku Pelaksana
 - h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - i) Sarana dan Prasarana
- 2) Tahap Persiapan
- Hal-hal yang perlu disiapkan diantaranya adalah :
- a) Organisasi survei : Tim survei adalah tim survei internal Biro Umum
 - b) Jadwal survei : Survei dilaksanakan pada Bulan Maret, Juni, September dan Desember 2021
 - c) Materi survei : Alat pengumpul data telah dipersiapkan berupa kuesioner
- 3) Pelaksanaan Lapangan
- Pelaksanaan Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pimpinan (sampel) yang mendapat pelayanan langsung dari Biro Umum.
- 4) Pengolahan Data
- Setelah proses pengumpulan data melalui angket/kuesioner, maka data kuantitatif perlu diolah dengan statistik deskriptif. Data dikelompokkan dan ditabulasikan agar dapat disajikan melalui tabel, grafik atau diagram.
- 5) Penyajian dan Analisis
- Analisis dilakukan dengan statistik deskriptif, yaitu dengan cara menyajikan data dalam bentuk tabulasi dan grafik. Data yang telah diolah ke dalam tabulasi dijumlahkan dan selanjutnya dihitung menggunakan rumus sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Formula yang digunakan :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 1.11$$

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

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

Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan pelayanan pimpinan tersebut, diperoleh indeks kepuasan pelayanan pimpinan Biro Umum

adalah 88,39 kategori penilaian “Sangat Baik”. Target tahun 2021 ini adalah Sangat Baik (88,31) dengan realisasi mencapai 88,39% sehingga persentase capaian kinerjanya adalah 100,09% termasuk kategori kinerja “Sangat Baik”.

Tabel hasil pengukuran setiap unsur SKM Pelayanan Pimpinan tersaji pada Tabel berikut :

TABEL 3.3.1.3

HASIL PENGUKURAN UNSUR SKM PELAYANAN PIMPINAN 2021

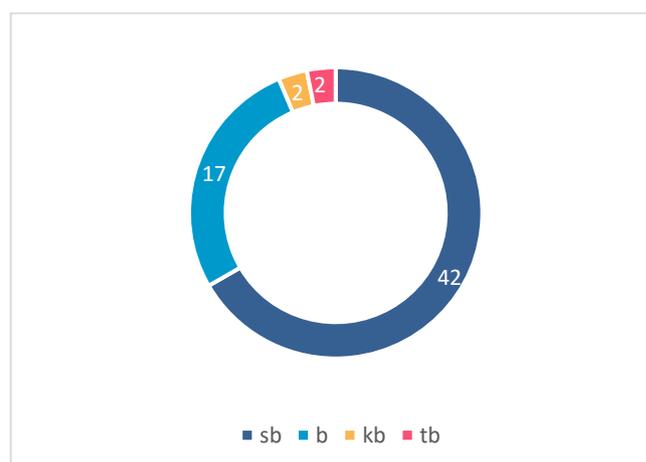
NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	Nilai Konversi
1	Persyaratan	26	0,41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	25	0,39
3	Waktu Penyelesaian	25	0,39
4	Biaya / Tarif	28	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	27	0,42
6	Kompetensi Pelaksana	27	0,42
7	Perilaku Pelaksana	25	0,39
8	Sarana Dan Prasarana	15	0,24
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	27	0,42
JUMLAH			3,54
IKM (Skor x 25)			88,39

Sumber : Data Olahan Biro Umum 2021

Distribusi tingkat kepuasan pengguna jasa atas layanan yang diberikan oleh Biro Umum dapat dilihat pada grafik berikut ini:

GRAFIK 4

IKM PELAYANAN PIMPINAN BIRO UMUM TAHUN 2021



Berdasarkan grafik 4 tersebut dapat dilihat bahwa ada sekitar 66,67% pimpinan menilai sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan, 26,98% pimpinan menilai baik, akan tetapi masih ada 3,17% pimpinan yang menilai kurang baik dan 3,17% pimpinan menilai tidak baik, namun tidak mempengaruhi capaian target sasaran strategis 1 yang artinya biro umum berhasil mencapai sasaran strategis 1 yaitu “Meningkatnya Kepuasan Stakeholders di Bidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda”.

Di lain hal, angka 3,17% pimpinan yang menilai kurang baik dan 3,17% pimpinan tidak baik terhadap pelayanan Biro Umum tetap menjadi perhatian, terutama yang dikeluhkan adalah sarana dan prasarana yang sebenarnya cukup tapi karena sudah lama jadi membuat penilaian terhadap pelayanan biro umum menjadi kurang baik. Untuk itu, Biro Umum akan terus memperbaiki sarana dan prasarana penunjang pelayanan pimpinan agar tidak ada lagi pimpinan yang menilai kurang baik atau tidak baik terhadap pelayanan Biro Umum.

c. Indikator 3 : “IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda” (IKU)

Target indikator kinerja adalah Sangat Baik (88,31), terealisasi Baik (87,90), sehingga diperoleh persentase capaian sebesar 99,54%.

Indikator ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan Biro Umum. Dalam survei ini dikhususkan pada ruang lingkup pelayanan administrasi keuangan setda sehingga populasi survei adalah Kasubag TU/Keuangan, Bendahara dan Staf Keuangan/Bendahara. Survei dilakukan melalui kuesioner dengan responden adalah Kasubag TU/Keuangan, Bendahara dan Staf Keuangan/Bendahara yang merupakan stakeholders Biro Umum, yaitu Kasubag TU, Bendahara dan staf yang dilayani oleh Biro Umum secara langsung. Pada survei kali ini yang menjadi responden ditetapkan

adalah Kasubag TU/Keuangan, Bendahara dan Staf Keuangan/Bendahara.

Pengukuran indeks kepuasan pelayanan administrasi keuangan setda ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pelaksanaan kegiatannya terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

1) Tahap Perencanaan (desain survei)

Survei bertujuan untuk mendapatkan jawaban (variabel deskriptif) dari pertanyaan: “seberapa tinggi tingkat kepuasan pengelola keuangan biro-biro lingkup setda terhadap pelayanan Biro Umum Setda Prov. Sumatera Barat?”.

Populasi adalah Kasubag TU/Keuangan, Bendahara dan Staf Keuangan/Bendahara sebagai penerima layanan dari Biro Umum. Pengambilan sampel sesuai petunjuk Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 menggunakan teknik pengambilan sampel Morgan and Krejcie. Ditetapkan sampel adalah pimpinan yang dilayani oleh Biro Umum langsung berjumlah 27 orang, yaitu Kasubag TU/Keuangan, Bendahara dan Staf Keuangan/Bendahara masing-masing biro lingkup setda. Penyusunan instrumen berupa kuesioner dilakukan dengan mempedomani ruang lingkup survei seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedomen Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ada 9 unsur survei yang dijadikan pertanyaan survei yaitu :

- a) Persyaratan
- b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c) Waktu Pelayanan
- d) Biaya / Tarif
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f) Kompetensi Pelaksana
- g) Perilaku Pelaksana
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i) Sarana dan Prasarana

2) Tahap Persiapan

Hal-hal yang perlu disiapkan diantaranya adalah :

- d) Organisasi survei : Tim survei adalah tim survei internal Biro Umum
- e) Jadwal survei : Survei dilaksanakan pada Bulan Maret, Juni, September dan Desember 2021
- f) Materi survei : Alat pengumpul data telah dipersiapkan berupa kuesioner

3) Pelaksanaan Lapangan

Pelaksanaan Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Kasubag TU/Keuangan, Bendahara dan Staf Keuangan/Bendahara (sampel) yang mendapat pelayanan langsung dari Biro Umum.

4) Pengolahan Data

Setelah proses pengumpulan data melalui angket/kuesioner, maka data kuantitatif perlu diolah dengan statistik deskriptif. Data dikelompokkan dan ditabulasikan agar dapat disajikan melalui tabel, grafik atau diagram.

5) Penyajian dan Analisis

Analisis dilakukan dengan statistik deskriptif, yaitu dengan cara menyajikan data dalam bentuk tabulasi dan grafik. Data yang telah diolah ke dalam tabulasi dijumlahkan dan selanjutnya dihitung menggunakan rumus sesuai Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Formula yang digunakan :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 1.11$$

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

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

Dari hasil pelaksanaan survei kepuasan pelayanan pimpinan tersebut, diperoleh indeks kepuasan pelayanan pimpinan Biro Umum adalah 87,90 kategori penilaian “Baik”. Target tahun 2021 ini adalah Sangat Baik (88,31) dengan realisasi mencapai 87,90% sehingga

persentase capaian kinerjanya adalah 99,54% termasuk kategori kinerja “Baik”.

Tabel hasil pengukuran setiap unsur SKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda tersaji pada Tabel berikut :

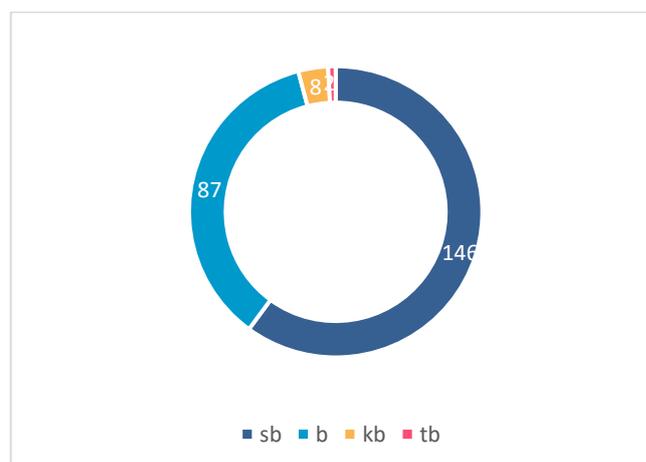
TABEL 3.3.1.3
HASIL PENGUKURAN UNSUR SKM PELAYANAN ADMINISTRASI KEUANGAN
SETDA 2021

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM	Nilai Konversi
1	Persyaratan	106	0,43
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	90	0,37
3	Waktu Penyelesaian	88	0,36
4	Biaya / Tarif	108	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	107	0,44
7	Perilaku Pelaksana	105	0,43
8	Sarana Dan Prasarana	73	0,30
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	95	0,39
JUMLAH			3,52
IKM (Skor x 25)			87,90

Sumber : Data Olahan Biro Umum 2021

Distribusi tingkat kepuasan pengguna jasa atas layanan yang diberikan oleh Biro Umum dapat dilihat pada grafik berikut ini:

GRAFIK 4
IKM PELAYANAN PIMPINAN BIRO UMUM TAHUN 2021



Berdasarkan grafik 4 tersebut dapat dilihat bahwa ada sekitar 60,08% pengelola keuangan biro-biro menilai sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan, 35,80% pengelola keuangan biro-biro menilai baik, akan tetapi masih ada 3,29% pengelola keuangan biro-biro yang menilai kurang baik dan 0,82% pengelola keuangan biro-biro menilai tidak baik, namun tidak mempengaruhi capaian target sasaran strategis 1 yang artinya biro umum berhasil mencapai sasaran strategis 1 yaitu “Meningkatnya Kepuasan Stakeholders di Bidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda”.

Di lain hal, angka 3,29% pengelola keuangan biro-biro yang menilai kurang baik dan 0,82% pengelola keuangan biro-biro tidak baik terhadap pelayanan Biro Umum tetap menjadi perhatian, terutama yang dikeluhkan adalah sarana dan prasarana yang sebenarnya cukup tapi karena sudah lama jadi membuat penilaian terhadap pelayanan biro umum menjadi kurang baik. Untuk itu, Biro Umum akan terus memperbaiki sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi keuangan setda agar tidak ada lagi pengelola keuangan biro-biro yang menilai kurang baik atau tidak baik terhadap pelayanan Biro Umum. Selain itu ada juga pada waktu penyelesaian yang terkadang tidak sesuai dengan waktu penyelesaian sesuai SOP nya, hal ini disebabkan karena Sumber Daya Manusia yang kurang dari segi kuantitas selain disebabkan karena pengembalian perbaikan atas verifikasi biro umum yang juga terlambat datang ke Biro Umum Kembali.

TINDAK LANJUT

Tindak lanjut untuk peningkatan sarana dan prasarana akan dilaksanakan secara bertahap mulai dari tahun 2022 terutama sarana dan prasarana yang sudah habis umur ekonomisnya atau yang biaya perawatannya sudah tidak rasional lagi.

Tindak lanjut untuk waktu penyelesaian adalah dengan mempertegas dan mempertajam SOP dan memaksimalkan SDM yang ada

termasuk melatih tenaga kontrak untuk membantu pelaksanaan pelayanan administrasi keuangan setda

Perbandingan Realisasi dan Capaian Kinerja Sasaran Strategis 1 Tahun 2021 – 2026

Realisasi dan capaian kinerja indikator kinerja 1 “IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH”, 2 “IKM Pelayanan Pimpinan” dan 3 “IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda” dari tahun 2021 – 2026 dapat dilihat pada tabel 3.3.1.4 berikut ini :

TABEL 3.3.1.4

REALISASI DAN CAPAIAN KINERJA SASARAN STRATEGIS 1 TAHUN 2021 – 2026

NO.	INDIKATOR KINERJA	REALISASI						% CAPAIAN						
		2021	2022	2023	2024	2025	2026	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
1.	IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH	Sangat Baik						101,80%						
2.	IKM Pelayanan Pimpinan	Sangat Baik						100,09%						
3.	IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	Baik						99,54%						

Sumber : Data Olahan Biro Umum 2021

Dari tabel 3.3.1.4 di atas, dapat dilihat bahwa dari 3 indikator ada 2 indikator yang mampu melebihi target yaitu indikator 1 “IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH” dari target 88,31 (sangat baik) dengan realisasi 89,90% (sangat baik) atau dengan capaian 101,80%. Dan indikator 2 “IKM Pelayanan Pimpinan” dari target 88,31 (sangat baik) dengan realisasi 88,39% (sangat baik) atau dengan capaian 100,09%. Walau demikian masih ada beberapa catatan yang harus diperhatikan diantaranya adalah kualitas sarana dan prasarana yang masih kurang memuaskan.

Namun ada 1 indikator yang tidak mencapai target yang ditetapkan yaitu indikator 3 “IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda” dari

target 88,31 (sangat baik) dengan realisasi 87,90% (baik) atau dengan capaian 99,54%. Faktor yang menjadi penyumbang tidak tercapainya target tersebut adalah karena kualitas sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP nya.

Perbandingan Realisasi Kinerja terhadap Target Jangka Menengah Sasaran Strategis 1

Pembandingan realisasi kinerja dengan target jangka menengah untuk Sasaran Strategis 1 “Meningkatnya Kepuasan Stakeholders Dibidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda” dapat dilihat pada Tabel 3.3.1.5 berikut ini.

TABEL 3.3.1.5

REALISASI KINERJA TERHADAP TARGET JANGKA MENENGAH SASARAN STRATEGIS 1

NO.	INDIKATOR KINERJA	TARGET RENSTRA						REALISASI KINERJA						
		2021	2022	2023	2024	2025	2026	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
1.	IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik						
2.	IKM Pelayanan Pimpinan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik						
3.	IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik						

Sumber : Data Olahan Biro Umum 2021

Tabel 3.3.1.5 memperlihatkan realisasi kinerja terhadap target kinerja jangka menengah seperti yang tertuang dalam dokumen Renstra SKPD. Realisasi indikator 1 “Persentase IKM Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH” pada tahun 2021 mendapat skor sebesar 89,90% yang berarti “Sangat Baik”. Tingkat capaian ini lebih besar dibandingkan target jangka menengah “Sangat Baik” (88,31).

Sementara untuk realisasi indikator 2 “IKM Pelayanan Pimpinan” pada tahun 2021 mendapat skor 88,39 yang berarti “Sangat Baik”. Tingkat capaiannya juga sama dengan target jangka menengah yang ditetapkan Sangat Baik begitu pula untuk realisasi indikator 3 “IKM Pelayanan Administrasi Keuangan Setda.

Analisis Capaian Sasaran Strategis 1 dan Efisiensi Anggaran

Capaian kinerja Sasaran Strategis 1 “Meningkatnya Kepuasan Stakeholders Dibidang Pelayanan Tamu Rumah Tangga KDH/WKDH, Pelayanan Pimpinan dan Pelayanan Administrasi Keuangan Setda” Tahun 2021 ini mencapai 100,48% termasuk berhasil dengan kategori “Sangat Baik”.

Keberhasilan ini dapat dicapai melalui berbagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda. Ada beberapa faktor dominan yang membuat pelayanan tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda mendapat penilaian sangat baik di antaranya adalah :

- a) Personel yang komunikatif terhadap tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda sehingga kebutuhan pelayanan dapat terlaksana tanpa hambatan,
- b) Kompetensi personel di bidang pelayanan sangat memadai terutama dalam memberikan pelayanan terhadap pelayanan tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda
- c) Sarana dan prasarana yang memadai juga ikut menunjang keberhasilan pelayanan tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda
- d) Personel yang cepat tanggap dalam menghadapi keluhan terhadap pelayanan tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda, mampu memberikan solusi dan terus berkomunikasi dengan tim pelayanan

sehingga keluhan terhadap pelayanan tidak berdampak buruk bagi pelaksanaan kegiatan pelayanan.

- e) Secara berkala terus memperbarui informasi tentang peraturan terhadap pelayanan tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda melalui rapat koordinasi, workshop, bimtek dan sejenisnya.

Namun, dengan adanya wabah covid-19 ini turut berdampak terhadap pelayanan tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda, walaupun dampak yang tidak signifikan tapi tetap menjadi perhatian Biro Umum dalam memberikan pelayanan. Diantara dampak yang paling dirasakan adalah sebagai berikut :

- a) Dengan adanya refocusing anggaran menyebabkan banyak sarana dan prasarana yang seharusnya di perbarui ataupun dipelihara menjadi tidak sepenuhnya dilakukan
- b) Tidak adanya bimtek akibat wabah covid-19 ini, membuat personel ilmunya tidak bertambah.

Untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan Biro Umum telah melakukan beberapa cara agar pelayanan yang dilakukan tetap berjalan baik yaitu diantaranya :

- a) Menyewa sarana dan prasarana untuk mengantisipasi kekurangan sarana dan prasarana tersebut agar pelayanan tetap terlaksana dengan baik
- b) Agar pengetahuan personel dilapangan tetap bertambah terutama jika ada aturan-aturan baru dalam pelayanan, biro umum aktif berkoordinasi dengan pusat dan daerah kabupaten / kota melalui media social seperti whatapps, website, dan sejenisnya.
- c) Mengikutsertakan personil dalam bimtek-bimtek secara daring seperti melalui zoom meeting.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan tamu rumah tangga KDH/WKDH, pelayanan pimpinan dan pelayanan administrasi keuangan setda diupayakan melalui Program Penunjang Urusan

Pemerintah Daerah Provinsi melalui kegiatan Administrasi Umum Perangkat Daerah, Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah, Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah, Administrasi Keuangan dan Operasional Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, Fasilitas Kerumahtanggaan Sekretariat Daerah dan Administrasi Keuangan Perangkat Daerah .

1) Kegiatan Administrasi Umum Perangkat Daerah

Menyelenggarakan penyediaan-penyediaan barang dan jasa terkait kunjungan tamu dan rapat koordinasi sehingga dapat berjalan dengan lancar dan terkendali. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui sub kegiatan Fasilitas Kunjungan Tamu dan Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD

2) Kegiatan Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah

Menyelenggarakan penyediaan-penyediaan barang dan jasa guna memenuhi kebutuhan kendaraan jabatan, kendaraan jabatan, mebel, peralatan dan mesin lainnya sehingga operasional pelaksanaan kegiatan berjalan lancar. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui sub kegiatan Pengadaan Kendaraan Dinas atau Lapangan, Pengadaan Kendaraan Perorangan Dinas atau Kendaraan Dinas Jabatan, Pengadaan Mebel, Pengadaan Peralatan dan Mesin Lainnya.

3) Kegiatan Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah

Menyelenggarakan penyediaan-penyediaan barang dan jasa guna memenuhi segala kebutuhan pemeliharaan barang milik daerah, sehingga barang milik daerah tersebut dapat dioperasikan secara efektif. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui sub kegiatan Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan, Pajak dan Perizinan Kendaraan Dinas Operasional atau Lapangan, Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan dan Pajak

Kendaraan Perorangan Dinas atau Kendaraan Dinas Jabatan, Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya, Pemeliharaan/Rehabilitasi Sarana dan Prasarana Pendukung Gedung Kantor atau Bangunan Lainnya.

4) Kegiatan Administrasi Keuangan dan dan Operasional Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah

Menyelenggarakan penyediaan-penyediaan barang dan jasa guna memenuhi segala kebutuhan keuangan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, sehingga dapat memberikan dukungan terhadap pelayanan administrasi keuangan KDH/WKDH. Pelaksanaan Kegiatan ini dilakukan melalui sub kegiatan Penyediaan Gaji dan Tunjangan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, Penyediaan Pakaian Dinas dan Atribut Kelengkapan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, Pelaksanaan Medical Check Up Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah dan Penyediaan Dana Penunjang Operasional Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah.

5) Kegiatan Fasilitasi Kerumahtanggaan Sekretariat Daerah

Menyelenggarakan penyediaan-penyediaan barang dan jasa guna mendukung kebutuhan Kepala Daerah, Wakil Kepala Daerah, Sekretaris Daerah, Istana Bung Hatta dan Mess Bukit Lampu, sehingga dapat berjalan dengan lancar dan terkendali. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui sub kegiatan Penyediaan Kebutuhan Rumah Tangga Kepala Daerah, Penyediaan Kebutuhan Rumah Tangga Wakil Kepala Daerah dan Penyediaan Kebutuhan Rumah Tangga Sekretariat Daerah.

6) Kegiatan Administrasi Keuangan Perangkat Daerah

Menyelenggarakan penyediaan-penyediaan barang dan jasa guna memenuhi segala kebutuhan Gaji, honor pengelola keuangan daerah hingga belanja penunjang administrasi keuangan perangkat daerah lainnya. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui sub kegiatan Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN, Penyediaan Administrasi Pelaksanaan Tugas ASN, Pelaksanaan

Penatausahaan dan Pengujian/Verifikasi Keuangan SKPD, Koordinasi dan Pelaksanaan Akuntansi SKPD dan Pengelolaan dan Penyiapan Bahan Tanggapan Hasil Pemeriksaan

Total pagu dana penunjang Sasaran Strategis 1 adalah sebesar **Rp.83.899.340.904,-** realisasi sebesar **Rp.79.970.947.032,-** persentase mencapai **95,32%** kategori sangat baik dengan capaian diatas target 95%. Tercapainya target diatas 95% realisasi keuangan lebih disebabkan karena adanya optimalisasi pengadaan barang dan jasa serta tidak lepas dari perencanaan penganggaran yg baik.

TABEL 3.3.1.6

REALISASI ANGGARAN PROGRAM PADA SASARAN STRATEGIS 1

NO.	KEGIATAN	PAGU DANA	REALISASI	% CAPAIAN
1.	Administrasi Umum Perangkat Daerah	12.525.295.944	12.079.207.392	96,44
2.	Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	3.998.364.780	3.611.686.280	90,33
3.	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	9.501.639.228	8.841.698.025	93,05
4.	Administrasi Keuangan dan Operasional Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah	4.443.578.306	4.350.511.925	97,91
5.	Fasilitasi Kerumahtanggaan Sekretariat Daerah	7.538.853.915	6.829.715.881	90,59
6.	Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	45.891.608.731	44.258.127.529	96,44
JUMLAH		83.899.340.904	79.970.947.032	95,32

Sumber : Data Realisasi Anggaran Biro Umum 2020

2. Sasaran Strategis 2 : “Terwujudnya Tata Kelola Organisasi”

Indikator kinerja yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan pencapaian Sasaran Strategis 2 “Terwujudnya Tata Kelola Organisasi” terdiri dari 1 (satu) indikator kinerja, dengan capaian kinerja seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3.3.2.1 berikut ini :

TABEL 3.3.2.1

CAPAIAN INDIKATOR KINERJA SASARAN STRATEGIS 2

NO.	INDIKATOR KINERJA	TARGET KINERJA	REALISASI	% CAPAIAN	KRITERIA	KODE
1	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB (70,00)	BB (72,86)	104,09	Sangat Baik	

Sumber : Data Olahan Biro Umum 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat capaian kinerja indikator kinerja Sasaran Strategis 2 “Terwujudnya Tata Kelola Organisasi” mencapai 104,09%, pencapaian ini masuk dalam kriteria “**Sangat Baik**”.

Analisis Capaian Indikator Kinerja

Indikator 1 “Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja”

Target indikator kinerja adalah BB (70), realisasi mencapai BB (72,86) sehingga diperoleh persentase capaian sebesar 103,79%.

Indikator ini bertujuan untuk melihat tingkat capaian akuntabilitas kinerja organisasi Tahun sebelumnya (2020) yang diperoleh dari hasil evaluasi terhadap LAKIP yang dikeluarkan Inspektorat pada bulan Februari Tahun 2021. Penilaian terhadap akuntabilitas kinerja perangkat daerah di lakukan oleh Inspektorat Provinsi pada Bulan Februari tahun 2021 secara komprehensif terhadap unsur-unsur penilaian yang telah diatur dalam Permenpan dan RB Nomor 53 Tahun 2014.

Komponen yang dievaluasi terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah ini meliputi :

- 1) Perencanaan Kinerja (bobot 30%)
- 2) Pengukuran Kinerja (bobot 25%)
- 3) Pelaporan Kinerja (bobot 15%)

- 4) Evaluasi Internal (bobot 10%)
- 5) Pencapaian Sasaran / Kinerja Organisasi (20%)

Dari hasil evaluasi LAKIP Tahun 2019 tersebut, Biro Umum memperoleh nilai 72,86 naik dari tahun sebelumnya yang mendapat nilai 72,65. Kategori penilaian Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Masuk pada kategori **BB (>70-80)** dengan interpretasi Sangat Baik, akuntabel, berkinerja baik, memiliki sistem manajemen kerja yang andal.

Analisis dan Tindak Lanjut Evaluasi LKj Biro Umum Tahun 2020

- 1) Perencanaan Kinerja (bobot 30%) realisasi bobot 25,24

Dari hasil evaluasi oleh Inspektorat LKj Biro Umum Tahun 2020 mendapat bobot 25,24%, yang artinya ada sekitar 4,76% bobot yang tidak dapat dioptimalkan oleh Biro Umum

Perencanaan Biro Umum yang sudah baik :

- a) Renstra Biro Umum telah direvisi pada tahun 2020 dan sudah mengakomodir tujuan yang sudah dilengkapi dengan ukuran keberhasilan dan target pencapaiannya serta sudah sinkron dengan cascading
- b) Renstra sudah memuat sasaran dan indikator sasaran serta sudah dilengkapi dengan target pencapaiannya
- c) Renstra telah menyajikan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang dijadikan acuan dalam menyusun program kegiatan penunjang untuk mencapai target yang telah ditetapkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dan sudah dipublikasikan.
- d) Tujuan telah berorientasi hasil dan sudah menggambarkan kondisi atau output penting yang ingin diwujudkan yang telah memenuhi ukuran keberhasilan yang baik yang memenuhi kriteria SMART
- e) Sasaran dalam renstra/hasil program telah berorientasi hasil, indikator sasaran telah memenuhi kriteria SMART dan cukup.
- f) Target kinerja yang ditetapkan sudah menggambarkan suatu tingkatan tertentu yang seharusnya dicapai berdasarkan data yang memadai.
- g) Program kegiatan yang ditetapkan telah memenuhi sebagian besar kriteria sudah cukup untuk mewujudkan tujuan dan sasaran dalam Renstra
- h) Perencanaan kinerja tahunan telah disusun dan ditetapkan dalam perjanjian kinerja yang ditandatangani oleh pihak yang

berkepentingan, sudah dipublikasikan untuk memudahkan publik mengaksesnya

Perencanaan Biro Umum yang masih perlu diperbaiki

- a) Tujuan, sasaran dan indikator Renstra sudah mengacu pada seluruh kriteria yang ditetapkan, namun tidak menggambarkan isu strategis yang berkembang.
- b) Sasaran, indikator dan target yang ditetapkan dalam perencanaan SKPD dan target jangka menengah sudah dimonitor, namun belum seluruh rekomendasi ditindaklanjuti dan Renstra sudah direviu secara berkala
- c) Sasaran yang ada di dokumen rencana kinerja tahunan dan di dokumen perjanjian kinerja telah berorientasi hasil dan sudah menggambarkan kondisi yang seharusnya atau output penting yang ingin diwujudkan, indikator sasaran dan hasil program dalam rencana kinerja tahunan dan PK telah memenuhi kriteria SMART dan Cukup namun target dan kegiatan yang ditetapkan belum memenuhi sebagian besar kriteria untuk mewujudkan sasaran dalam rencana kinerja tahunan
- d) Sasaran, indikator dan target yang ditetapkan pada dokumen PK belum sepenuhnya memiliki hubungan kausalitas terhadap terwujudnya tujuan dan sasaran yang ada pada RPJMD/Renstra, pada saat proses perencanaan belum sepenuhnya menggambarkan permasalahan yang teridentifikasi dan PK sudah dipublikasikan.
- e) Rencana Aksi sudah dibuat dan sudah dilakukan, namun keselarasan capaian target antara PK belum sepenuhnya memiliki hubungan kausalitas dengan Rencana Aksi dan telah mencantumkan sub kegiatan pada setiap periode yang akan dilakukan dalam rangka mencapai kinerja.
- f) Target kinerja sasaran dalam rencana kinerja tahunan merupakan persyaratan dalam pengajuan dan pengalokasian anggaran dan jika terdapat bukti yang cukup bahwa PK yang ditandatangani dijadikan dasar untuk mengukur dan menyimpulkan keberhasilan maupun

kegagalan dan monitoring yang dilakukan sudah sesuai kriteria, kecuali penerapan *reward and punishment*, pemanfaatan RA telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, kecuali hal terkait dengan otorisasi dan eksekusi pelaksanaan atau penundaan kegiatan namun target kinerja dalam perjanjian kinerja tahunan belum seluruhnya dijabarkan menjadi target kinerja eselon III dan IV.

Rekomendasi yang menjadi perhatian dalam perencanaan :

- a) Target kinerja yang diperjanjikan seharusnya digunakan untuk menyimpulkan keberhasilan dan kegagalan, dasar memilih dan memilah yang berkinerja dengan yang kurang berkinerja serta dijadikan dasar untuk pemberian *reward and punishment*.
- b) Tujuan, sasaran indikator memuat isu strategis yang berkembang pada daerah

2) Pengukuran Kinerja (bobot 25%) Realisasi Bobot 17,15

Dari hasil evaluasi oleh Inspektorat LKj Biro Umum Tahun 2020 mendapat bobot 17,15%, yang artinya ada sekitar 7,85% bobot yang tidak dapat dioptimalkan oleh Biro Umum.

Pengukuran kinerja yang sudah baik :

- a) Indikator Kinerja Utama Satuan kerja yang telah ditetapkan secara formal dengan mekanisme pengumpulan data kinerja memenuhi kriteria yang ditetapkan kecuali penanggung jawab yang jelas dan dokumen IKU sudah dipublikasikan melalui website resmi pemerintah agar diakses dengan mudah setiap saat.
- b) IKU telah memenuhi kriteria indikator yang baik dan telah cukup untuk mengukur atau menggambarkan sasaran atau kondisi yang akan diwujudkan,
indikator yang ditetapkan dan sebagian besar sudah terdapat keselarasan dengan indikator kinerja atasan, indikator kinerja individu masih perlu adanya perbaikan agar lebih mengacu pada IKU unit atasannya dan pengukuran kinerja sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan namun belum sampai pada individu staf, pengumpulan

data kinerja perlu banyak perbaikan yang mendasar, pengukuran kinerja secara berjenjang mulai dari staf, eselon III dan IV sampai kepada pimpinan tertinggi belum menggunakan bantuan teknologi Pengukuran Kinerja yang menjadi focus perbaikan

a) IKU belum sepenuhnya dijadikan alat ukur pencapaian *outcome* atas hasil-hasil program yang ditetapkan dalam dokumen anggaran (RKA) sehingga masih perlu perbaikan, target kinerja telah dimonitor namun tidak ada tindak lanjut terhadap rekomendasi yang diberikan, hasil pengukuran kinerja mulai dari setingkat eselon IV keatas belum dimanfaatkan sebagai dasar pemberian reward & punishment, IKU juga telah direviu namun belum ada perbaikan yang signifikan, hasil pengukuran hanya untuk menyimpulkan belum sampai mempengaruhi strategi untuk mencapai tujuan dan sasaran

Rekomendasi Perbaikan

- a) Pengumpulan data kinerja harus andal, dengan kriteria : informasi kinerja berdasarkan bukti yang memadai dan dapat dipertanggungjawabkan, data yang dikumpulkan berdasarkan mekanisme yang memadai dan terstruktur (jelas mekanisme pengumpulan datanya siapa bertanggungjawab pada setiap tahap pengumpulan serta sumber datanya valid), data kinerja yang diperoleh tepat waktu dan memiliki tingkat kesalahan yang minimal.
- b) Pengukuran kinerja agar dilakukan secara berjenjang sampai level staf.
- c) Perlu adanya teknologi informasi yang memudahkan untuk memantau pencapaian target kinerja pada semua level.
- d) IKU dimanfaatkan dalam penilaian kinerja, dijadikan dasar penilaian berkinerja/tidak berkinerja, dasar pemberian *reward and punishment* dan dasar promosi atau kenaikan/penurunan pangkat

3) Pelaporan Kinerja (bobot 15%) Realisasi Bobot 10,78%

Dari hasil evaluasi oleh Inspektorat LKj Biro Umum Tahun 2020 mendapat bobot 10,78%, yang artinya ada sekitar 4,22% bobot yang tidak dapat dioptimalkan oleh Biro Umum.

Pelaporan kinerja yang sudah baik :

- a) Laporan Kinerja telah disusun dan disampaikan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dan telah di upload diwebsite, capaian yang disajikan tentang pencapaian IKU masih perlu perbaikan agar
- b) menggambarkan hubungan kausalitas antara outcome, output, process dan input.
- c) Sasaran yang disampaikan dalam Laporan Kinerja sudah berorientasi outcome namun masih perlu perbaikan agar menggambarkan hasil yang seharusnya tercapai atas kegiatan yang sudah dilaksanakan dan anggaran yang telah digunakan.

d) Laporan Kinerja telah menyajikan evaluasi dan analisis mengenai capaian kinerja organisasi. Laporan Kinerja juga telah menyajikan perbandingan tahun sebelumnya, informasi tentang efisiensi yang telah dilakukan dan informasi keuangan masih perlu perbaikan agar informasi kinerja yang dilaporkan dapat diandalkan

Pelaporan Kinerja yang menjadi focus perbaikan

a. Informasi kinerja dalam laporan kinerja dapat dimanfaatkan dalam evaluasi SAKIP, namun informasi capaian kinerja yang disajikan hanya sebagian dijadikan sebagai dasar untuk menilai dan menyimpulkan kinerja untuk perbaikan kinerja organisasi yang lebih baik

Rekomendasi Perbaikan

- a. Agar Informasi kinerja pada akuntabilitas kinerja dijadikan pedoman dalam perbaikan perencanaan yang berpengaruh untuk peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.
- b. Pemanfaatan informasi kinerja digunakan untuk perbaikan perencanaan, pelaksanaan program dan kegiatan dalam artian pemanfaatan informasi kinerja belum menyimpulkan keberhasilan dan kegagalan program dan kegiatan secara terukur

4) Evaluasi Internal (bobot 10%) Realisasi Bobot 5,94%

Dari hasil evaluasi oleh Inspektorat LKj Biro Umum Tahun 2020 mendapat bobot 5,94%, yang artinya ada sekitar 4,06% bobot yang tidak dapat dioptimalkan oleh Biro Umum.

Evaluasi Internal yang sudah baik :

- a) Evaluasi akuntabilitas kinerja dilaksanakan dengan mempedomani pedoman/juklak yang telah ditetapkan, pemantauan kemajuan kinerja dan hambatan yang ekstensif dan seluruh program sudah dievaluasi dan sudah menyajikan informasi tentang capaian dan analisis yang memadai tentang keberhasilan program, namun evaluasi belum dilakukan oleh SDM yang berkompeten serta tidak terlihatnya dokumentasi atas pelaksanaan evaluasi dan langkah perbaikan yang diperlukan.
- b) Evaluasi program telah dilaksanakan namun belum menyimpulkan keberhasilan atau kegagalan program karena ukuran keberhasilan program masih belum jelas walaupun telah disertai dengan rekomendasi yg terkait dengan perencanaan kinerja namun hanya sebagian yang dilaksanakan

Evaluasi Internal yang perlu diperbaiki :

- a) Evaluasi telah melakukan pemantauan mengenai pencapaian kinerja setiap semester, namun belum seluruh aksi yang dilakukan memberikan alternatif perbaikan yang dapat dilaksanakan
- b) Hasil evaluasi belum terlalu berpengaruh terhadap perbaikan kualitas perencanaan Biro Umum dan belum sepenuhnya digunakan untuk mengukur keberhasilan unit kerja

Rekomendasi Perbaikan :

- a) Agar evaluasi akuntabilitas kinerja dilaksanakan dengan mempedomani pedoman/juklak yang telah ditetapkan hasil evaluasi terdokumentasi dengan baik sehingga jelas tindak lanjut yang diambil untuk mencapai target kinerja.
 - b) Agar hasil evaluasi dimanfaatkan perbaikan kualitas perencanaan dan peningkatan kinerja organisasi
- 5) Pencapaian Sasaran / Kinerja Organisasi (20%) realisasi bobot 13,75
 Dari hasil evaluasi oleh Inspektorat LKj Biro Umum Tahun 2020 mendapat bobot 13,75%, yang artinya ada sekitar 6,25% bobot yang tidak dapat dioptimalkan oleh Biro Umum.

Pencapaian Sasaran / Kinerja Organisasi yang sudah baik :

- a) Target Kinerja Biro Umum secara umum telah tercapai sesuai dengan target yang diperjanjikan.
- b) Capaian kinerja Biro Umum secara keseluruhan tercapai dan melebihi target yang ditetapkan pada Renstra sehingga melebihi 100%
- c) Informasi kinerja cukup dan dapat diandalkan, diperoleh dari dasar perhitungan yang valid, sumber data dapat dipercaya dan bisa ditelusuri.
- d) Terdapat peningkatan Kinerja lebih baik indikator sasaran dari tahun sebelumnya dengan capaian melebihi target yang ditetapkan pada Renstra

Pencapaian Sasaran / Kinerja Organisasi yang masih perlu diperbaiki :

- a) Inovasi dalam manajemen belum sepenuhnya dilaksanakan, dimana inovasi dalam manajemen kinerja ditandai dengan :
 - IKU terukur pada setiap jenjang
 - Dilakukan pengukuran secara berkala
 - Hasil pengukuran dikaitkan dengan tindaklanjut berupa insentif/merit system
 - Terdapat upaya perbaikan dan konseling dalam rangka penyempurnaan manajemen kinerja
 - Pada tahun 2020 Biro Umum belum ada mendapatkan penghargaan

Rekomendasi Perbaikan :

Inovasi dalam manajemen dilaksanakan dengan adanya IKU yang terukur pada setiap jenjang sampai individu dan dilakukan pengukuran secara berkala dan terdapat upaya perbaikan dan konseling dalam rangka penyempurnaan manajemen

Perbandingan Realisasi dan Capaian Kinerja Sasaran Strategis 2 Tahun 2021 – 2026

Realisasi dan capaian kinerja Sasaran Strategis 2 “Terwujudnya Tata Kelola Organisasi” dari tahun 2021 - 2026 dapat dilihat pada Tabel 3.3.2.2 berikut ini:

TABEL 3.3.2.2.

REALISASI DAN CAPAIAN KINERJA SASARAN STRATEGIS 2 TAHUN 2021-2026

NO.	INDIKATOR KINERJA	REALISASI						% CAPAIAN						
		2021	2022	2023	2024	2025	2026	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
1.	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB (72,86)						104,09						

Sumber : Data Olahan Biro Umum

Dari tabel 3.3.2.2 di atas, dapat dilihat tercapainya target bahkan lebih baik dari target, dimana Biro Umum menargetkan nilai BB yaitu 70,00% dan dapat memperoleh bobot 72,86% dengan persentase capaian 104,09%.

Perbandingan Realisasi Kinerja terhadap Target Jangka Menengah Sasaran Strategis 2

Pembandingan realisasi kinerja dengan target jangka menengah untuk Sasaran Strategis 2 “Terwujudnya Tata Kelola Organisasi” dapat dilihat pada Tabel 3.3.2.3 berikut ini. Dapat dilihat capaian kinerja yang cukup baik dengan indikasi bahwa realisasi kinerja yang meningkat dan mencapai target yang telah ditentukan.

TABEL 3.3.2.3

REALISASI KINERJA TERHADAP TARGET JANGKA MENENGAH SASARAN STRATEGIS 2

NO.	INDIKATOR KINERJA	TARGET RENSTRA						REALISASI KINERJA						
		2021	2022	2023	2024	2025	2026	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
1.	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja	BB	BB	BB	BB	BB	BB	BB (72,86)						

Sumber : Data Olahan Biro Umum

Dari tabel 3.3.2.3 di atas, dapat dilihat bahwa ditahun pertama realisasi kinerja terhadap target jangka menengah sasaran strategis 2 biro umum mampu melebihi dari target yang ditetapkan yaitu dengan nilai 72,86%.

Analisis Capaian Sasaran Strategis 2 dan Efisiensi Anggaran

Capaian kinerja Sasaran Strategis 2 “Meningkatkan Pengelolaan Tata Kelola Organisasi” Tahun 2021 ini mencapai 104,09% termasuk berhasil dengan kategori “Sangat Baik”. Keberhasilan ini dapat dicapai melalui berbagai upaya meningkatkan kualitas pengelolaan dan pengendalian organisasi secara umum. Guna mendapatkan kendali atau kontrol yang baik diupayakan melalui Kegiatan Administrasi Barang Milik Daerah pada Perangkat Daerah, Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah, Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah, Administrasi Umum Perangkat Daerah, Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah dan Administrasi Pendapatan Daerah Kewenangan Perangkat Daerah.

1) Kegiatan Administrasi Barang Milik Daerah pada Perangkat Daerah

menyelenggarakan penyediaan-penyediaan barang dan jasa guna memenuhi segala kebutuhan organisasi dan Pimpinan sehingga pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dapat berjalan lancar dan terkendali. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui sub kegiatan Penyusunan Perencanaan Kebutuhan Barang Milik Daerah SKPD, Pengamanan Barang Milik Daerah SKPD dan Rekonsiliasi dan Penyusunan Laporan Barang Milik Daerah pada SKPD.

2) Kegiatan Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah

Menyelenggarakan dukungan bagi peningkatan Perencanaan, penganggaran dan evaluasi kinerja. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui sub kegiatan Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah, Koordinasi dan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah.

3) Kegiatan Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah

menyelenggarakan dukungan terhadap peningkatan kapasitas dan disiplin ASN melalui sub kegiatan Pengadaan Pakaian Dinas Beserta Atribut Kelengkapannya, Monitoring, Evaluasi, dan Penilaian Kinerja Pegawai dan Bimbingan Teknis Implementasi Peraturan Perundang-Undangan.

4) Kegiatan Administrasi Umum Perangkat Daerah

Menyelenggarakan penyediaan barang dan jasa kebutuhan kantor melalui sub kegiatan Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor, Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor, Penyediaan Peralatan Rumah Tangga, Penyediaan Bahan Logistik Kantor, Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan dan Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan.

5) Kegiatan Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah

Menyelenggarakan penyediaan jasa kantor melalui sub kegiatan Penyediaan Jasa Surat Menyurat, Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik, Penyediaan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor dan Penyediaan Jasa Pelayanan Umum Kantor.

6) Kegiatan Administrasi Pendapatan Daerah Kewenangan Perangkat Daerah.

Menyelenggarakan penyediaan barang dan jasa yang mendukung peningkatan pendapatan daerah melalui sub kegiatan Perencanaan Pengelolaan Retribusi Daerah dan Pelaporan Pengelolaan Retribusi Daerah

Total pagu dana penunjang Sasaran Strategis 2 adalah sebesar **Rp.17.373.217.004,-** dengan realisasi sebesar **Rp.16.559.600.051,-** persentase realisasi mencapai **95,32%** dalam proses pengadaan barang dan jasa tersebut dilakukan efisiensi penggunaan anggaran dengan cara mengontrol / menyeleksi dengan baik beban biaya jasa serta beberapa langkah penghematan penyediaan kebutuhan barang dan jasa lainnya.

TABEL 3.3.2.4
REALISASI ANGGARAN PROGRAM PADA SASARAN STRATEGIS 2

NO.	KEGIATAN	PAGU DANA	REALISASI	% CAPAIAN
1.	Administrasi Barang Milik Daerah pada Perangkat Daerah	622.022.000	589.308.071	94,74
2.	Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	511.473.100	498.022.804	97,37
3.	Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah	668.568.800	642.321.783	96,07
4.	Administrasi Umum Perangkat Daerah	2.657.484.487	2.579.980.943	97,08
5.	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	12.799.530.617	12.138.592.167	94,84
6.	Administrasi Pendapatan Daerah Kewenangan Perangkat Daerah	114.138.000	111.374.283	97,58
	JUMLAH	17.373.217.004	16.559.600.051	95,32

Sumber : Data Realisasi Anggaran Biro Umum Tahun 2021

3.4 Realisasi Anggaran

Anggaran yang digunakan dalam pencapaian tujuan dan sasaran strategis Biro Umum serta kegiatan-kegiatan urusan maupun kegiatan rutin lainnya bersumber dari APBD Provinsi Sumatera Barat Tahun Anggaran 2021. Anggaran tersebut mencakup Belanja Gaji dan Tunjangan ASN, KDH/WKH dan Belanja Operasional KDH/WKDH dengan total pagu sebesar **Rp.48.936.071.551,-** dan realisasi sebesar **Rp.47.298.429.281,-** dengan persentase mencapai **96,65%**. Sedangkan untuk Belanja Penunjang Kegiatan Lainnya dengan total pagu sebesar **Rp.54.031.082.703,-** terealisasi sebesar **Rp.50.919.956.644,-** persentase mencapai **94,24%**. Sehingga total anggaran belanja Biro Umum TA. 2021 berjumlah **Rp.102.967.154.254,-** dengan realisasi sebanyak **Rp.98.218.385.925,-** persentase mencapai **95,39%** secara keseluruhan.

TABEL 3.4.1
TARGET BELANJA BIRO UMUM TA. 2020

NO.	JENIS BELANJA	TARGET BELANJA (Rp.)	PERSENTASE
1.	Belanja Gaji dan Tunjangan ASN, KDH/WKH dan Belanja Operasional KDH/WKDH	48.936.071.551	47,53%
2.	Belanja Penunjang Kegiatan Lainnya	54.031.082.703	52,47%
	Jumlah	102.967.154.254	100,00%

Sumber : DPA Perubahan Biro Umum Tahun 2021

Melalui APBD Provinsi Sumatera Barat Tahun Anggaran 2021 ini, dianggarkan 1 (satu) program dengan 12 (dua belas) kegiatan dan 46 (empat puluh enam) sub kegiatan guna mendukung pencapaian sasaran dan tujuan strategis Biro Umum seperti yang tertera pada dokumen Perjanjian Kinerja Biro Umum Tahun 2021.

Jumlah Anggaran Program dan Kegiatan beserta Realisasi Keuangannya dapat dilihat pada Tabel 3.4.2 berikut ini :

TABEL 3.4.2
REALISASI ANGGARAN PER SASARAN STRATEGIS

NO.	SASARAN STRATEGIS	PROGRAM / KEGIATAN	ANGGARAN	REALISASI	%
			102.967.154.254	98.218.385.925	95,39
1.	Meningkatnya Kepuasan Stakeholders di Bidang Pelayanan Tamu dan Pimpinan	Program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	83.899.340.904	79.970.947.032	95,32
		Kegiatan Administrasi Umum Perangkat Daerah	12.525.295.944	12.079.207.392	96,44
		Kegiatan Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	3.998.364.780	3.611.686.280	90,33
		Kegiatan Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	9.501.639.228	8.841.698.025	93,05
		Kegiatan Administrasi Keuangan dan Operasional Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah	4.443.578.306	4.350.511.925	97,91
		Kegiatan Fasilitas Kerumahaan Sekretariat Daerah	7.538.853.915	6.829.715.881	90,59
		Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	45.891608.731	44.258.127.529	96,44

2.	Terwujudnya Tata Kelola Organisasi	Program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	17.373.217.004	16.559.600.051	95,32
		Kegiatan Administrasi Barang Milik Daerah pada Perangkat Daerah	622.022.000	589.308.071	94,74
		Kegiatan Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	511.473.100	498.022.804	97,37
		Kegiatan Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah	668.568.800	642.321.783	96,07
		Kegiatan Administrasi Umum Perangkat Daerah	2.657.484.487	2.579.980.943	97,08
		Kegiatan Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	12.799.530.617	12.138.592.167	94,84
		Kegiatan Administrasi Pendapatan Daerah Kewenangan Perangkat Daerah	114.138.000	111.374.283	97,58

Sumber : Data Realisasi Anggaran Biro Umum Tahun 2021

BAB IV

Penutup

LKj Biro Umum Tahun Anggaran 2021 merupakan bentuk pertanggungjawaban atas kinerja Biro Umum dalam pencapaian tujuan dan sasaran strategis, serta disusun untuk memenuhi amanat Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Pada tahun 2021 ini, pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Umum diselenggarakan dalam rangka pencapaian 2 (dua) sasaran strategis dan 4 (empat) indikator kinerja, yang dengan penuh tantangan tetap dapat terlaksana dengan cukup baik. Berkat Ridho ALLAH Subhanahu wata'ala, seluruh indikator kinerja Biro Umum dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

Walaupun demikian, setiap pencapaian perlu dilakukan evaluasi, agar mendapat feedback guna perubahan ke arah yang lebih baik. Selain itu, juga untuk mengetahui lebih dini terhadap hal-hal yang dianggap dapat mengakibatkan tidak tercapainya target, agar dibuatkan inisiatif strategis yang akan mengarahkan tercapainya target.

Dengan disusunnya LKj Biro Umum Tahun 2021 ini, diharapkan dapat memberikan informasi kepada Pimpinan maupun kepada seluruh pihak (stakeholders) yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Umum. Selain itu, diharapkan juga adanya feedback atau umpan balik agar hasil (outcomes) yang diharapkan dari setiap program dapat memberikan dampak yang baik bagi stakeholders dan customers Biro Umum.

Selain itu, LKj ini diharapkan dapat menjadi pemicu bagi peningkatan dan pengembangan kinerja organisasi dalam mewujudkan tujuan strategis organisasi sehingga apa yang telah dicita-citakan melalui tujuan Biro Umum "Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik" dapat diwujudkan.

Padang, Januari 2022

Pt. Kepala Biro Umum,



Syefdirion, S.Sos. M.M.

Pembina Tk I

NIP. 19720713 199803 1 002