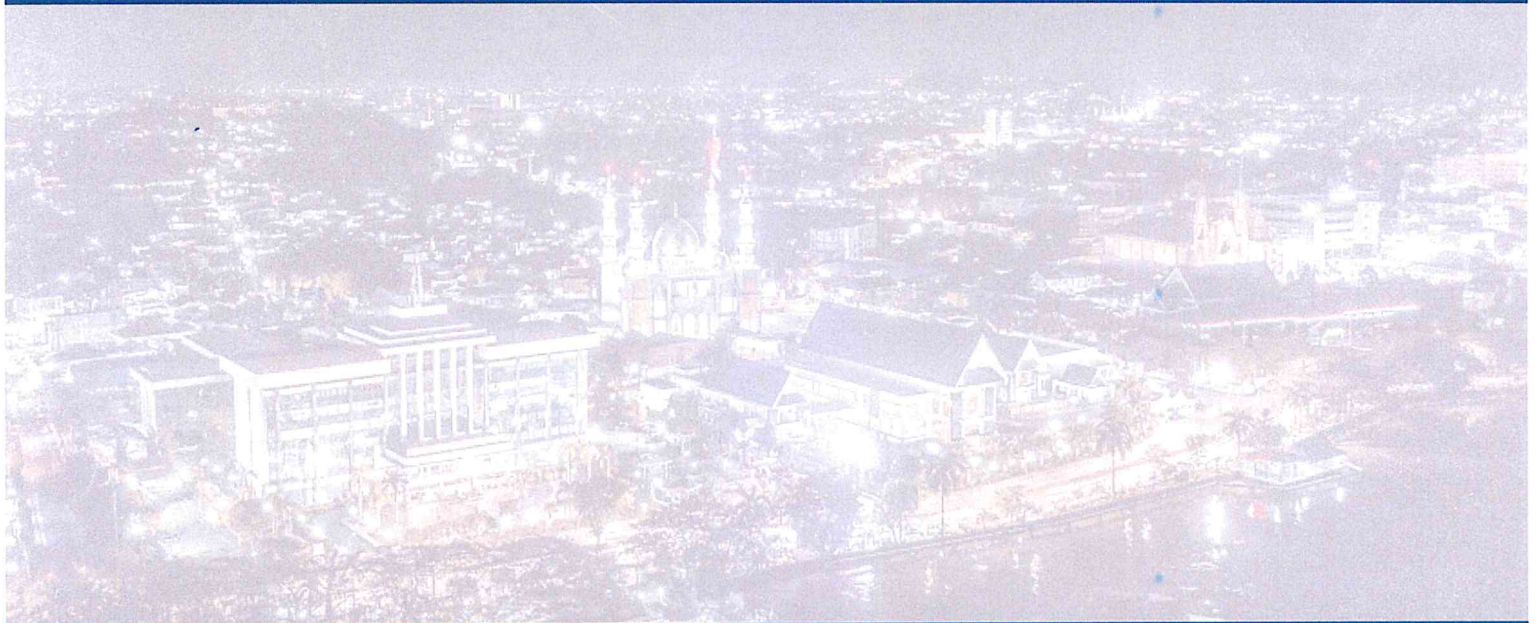




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

20 25



**Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur
Tahun 2025**



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	12
1. Tabel Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan

dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun Anggaran 2025 dilakukan secara mandiri pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Adapun Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I tahun 2025 terdiri dari :

1. Pengarah : Buyung Dodi Gurawan, S.T., M.M.
2. Pelaksana terdiri dari :
 - a) Ketua : Sayid Awaluddin
 - b) Anggota : Denny Wahyudinnur
Rizki Fahroni
 - c) Sekretariat: Akhamd Busro
Fahreza Hamsyi

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM Semester I Tahun Anggaran 2025 menggunakan kuesioner dibuat melalui google form yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim yaitu :

1. **Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya**, yaitu menjelaskan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. **Kemudahan prosedur pelayanan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut petugas dalam memberikan informasi bagi pelaku pengadaan barang dan jasa untuk mengikuti pelaksanaan pengadaan barang dan jasa;
3. **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan**, yaitu jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pemeriksaan oleh verifikator;

4. **Kemudahan dalam penggunaan aplikasi**, yaitu aplikasi yang disediakan mudah dipahami oleh pengguna jasa;
5. **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan**, yaitu produk pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa sesuai dengan standar pelayanan yang ada;
6. **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan**, yaitu pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan;
7. **Perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan**, yaitu sikap dan tingkah laku petugas dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan;
8. **Kualitas sarana dan prasarana**, yaitu sarana dan prasarana yang disediakan dalam menunjang layanan kepada pengguna jasa;
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan penggunaan layanan**, yaitu sumber daya multi-dimensi bagi organisasi yang dimaksudkan untuk memberi informasi dan dukungan kepada pelanggan atau pengguna terkait dengan produk dan layanan perusahaan atau lembaga.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui tautan link yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 2 (dua) periode selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan untuk 1 (satu) periode. Adapun untuk periode 1 (satu) dilakukan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	15 s.d 17 April 2025	3
2.	Pengumpulan Data	21 April s.d 14 Mei 2025	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	15 s.d 21 Mei 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	22 s.d 28 Mei 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan pada Semester I Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim dalam kurun waktu Semester I tahun 2025 adalah sebanyak 380 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 191 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 191 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	145	76%
		PEREMPUAN	46	24%
2	PENDIDIKAN	SMA / SMK / MA / Sederajat	27	14%
		D-1 / D-2 / D-3	17	9%
		D-4 / S-1	131	69%
		S-2 / Pend. Profesi	16	8%
		SLTP	0	0%
3	PEKERJAAN UTAMA	Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)	1	1%
		Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	13	7%
		Pejabat Pengadaan (PP)	10	5%
		Anggota Pokja Pemilihan	2	1%
		Penyedia/Rekanan	137	72%
		Operator SiRUP	24	13%
		Auditor	4	2%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	137	72%
		PROSES PERSIAPAN PEMILIHAN	54	28%

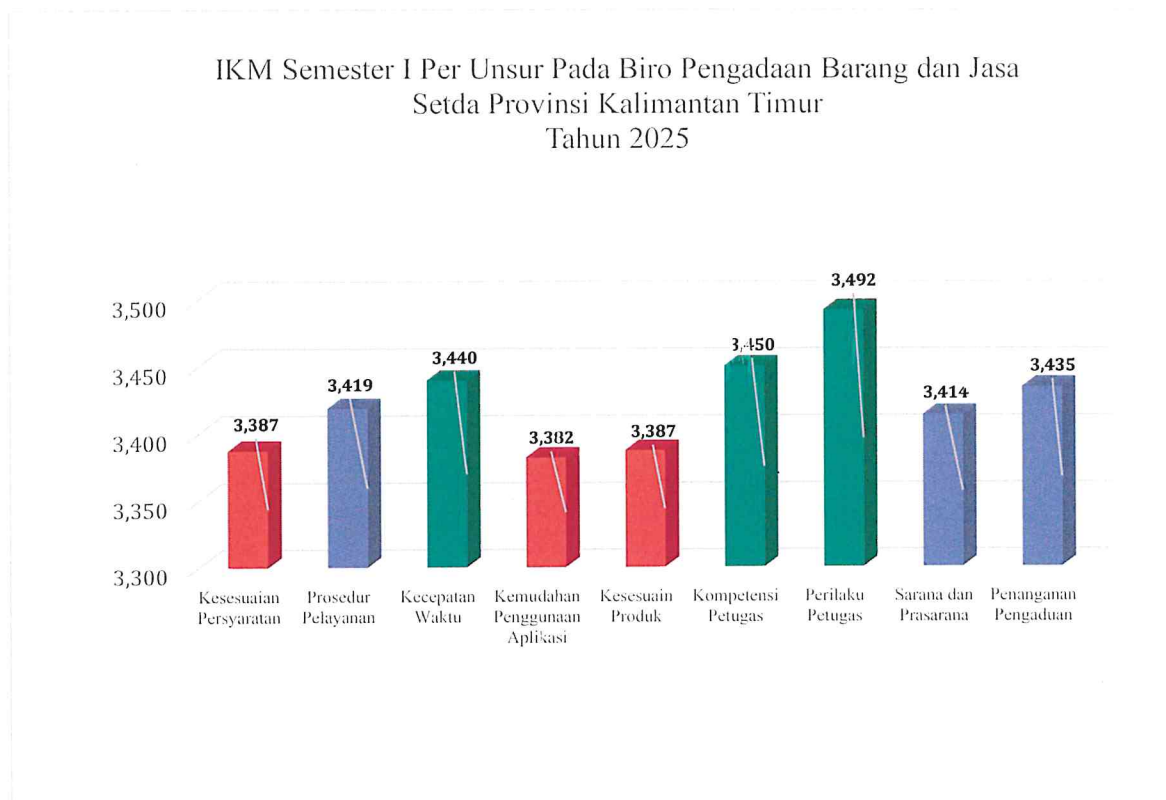
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM Semester I Tahun Anggaran 2025 menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,387	3,419	3,440	3,382	3,387	3,450	3,492	3,414	3,435
Kategori									
IKM Unit Layanan	85,487 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi menjadi nilai terendah yaitu 3,382. Selanjutnya Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya mendapatkan nilai terendah kedua dengan nilai 3,387. Begitu juga Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,492 dari unsur layanan, Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,450 dan yang tertinggi berikutnya yaitu Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai 3,440.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Integrasikan dengan sistem anggaran dan keuangan agar lebih sinkron,
- Mohon kemudahan dalam menggunakan aplikasi lebih ditingkatkan. Khususnya dalam pemilihan KBKI,
- Agar lebih rutin mengadakan sosialisasi/pelatihan kepada para KPA selaku PPK dan PPTK,
- Mungkin verifikasinya bisa lewat nomor telepon juga jadi tidak hanya di email saja
- Tingkatan pelayanan PBJ terutama konsultasi skpd,
- Masih kurangnya pelatihan dan penyelarasan terhadap kesesuaian prosedur Pengadaan Barang dan Jasa di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Kalimantan Timur, sehingga masih banyak terdapat perbedaan persepsi antar satuan kerja terkait alur Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah,
- Agar diadakan pelatihan ekatalog versi 6,
- Verifikasi perlu dicek lagi apakah sudah direspon oleh pendaftar atau belum,
- sebaiknya pengiriman email tidak lewat spam. Terima kasih,

- Perbanyak Bimtek untuk PPK dan PP secara offline,
- Meningkatkan pelayanan yang ada pada UKPBJ agar lebih profesional, transparan, dan responsif sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan membuat inovasi guna meningkatkan kinerja ke arah yang lebih baik,
- Masih perlu peningkatan pelayanan agar hasilnya sangat memuaskan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya masih dirasakan sulit dimengerti oleh masyarakat. Bimtek, Sosialisasi maupun Coaching Clinic sebenarnya sudah dilakukan, namun belum banyak masyarakat yang mengikuti kegiatan tersebut.
- Tidak semua pemohon layanan mendapatkan kejelasan informasi mengenai dokumen atau persyaratan yang harus dipenuhi
- Sosialisasi standar persyaratan layanan belum merata atau belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

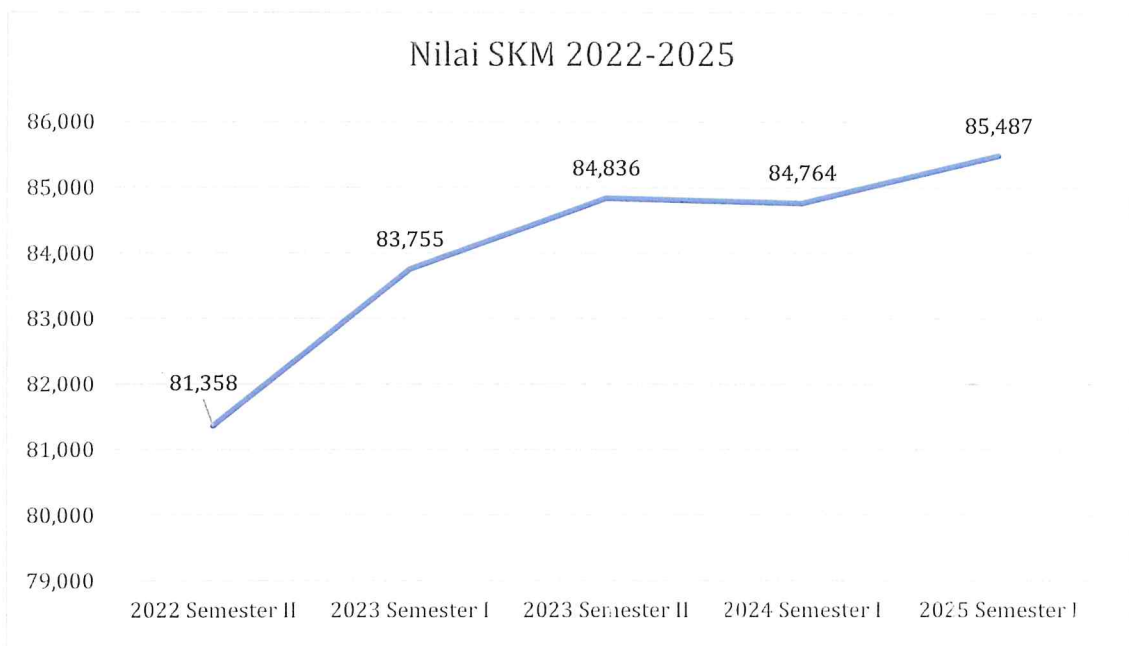
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kemudahan dalam penggunaan aplikasi (U4)	- Seminar/Webinar Pemahaman dan Penyegaran SPSE Versi 4.5 - Pendampingan Pencatatan Hasil			√		Pengelolaan PBJ, Pengelolaan LPSE, Pembinaan dan Advokasi PBJ

		Pemilihan kepada seluruh SKPD - Bimtek Penyusunan HPS - Bimtek Surat Pesanan, Adendum dan Serah Terima pada E-Katalog, - Bimtek Teknik Penyusunan Doku men Referensi Harga dan Teknik Negoisasi dalam E-Purchasing				
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya (U1)	- tata cara pendaftaran lpse pada penyedia dan pembuatan akun bagi PA,KPA,PPKO M,PP dan Penyedia			√	Pengelolaan LPSE, Pembinaan dan Advokasi PBJ
3	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan (U5)	- Bimbingan Teknis LPSE-SPSE			√	Pengelolaan LPSE, Pembinaan dan Advokasi PBJ

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun Anggaran 2025 selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,487. Nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Kemudahan dalam penggunaan aplikasi, Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan.**
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan** mendapatkan nilai 3,492 dari unsur layanan, **Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,450 dan yang tertinggi berikutnya yaitu **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan** dengan nilai 3,440.

Samarinda, 18 Mei 2025

Kepala Biro Pengadaan Barang Dan Jasa
Setda Provinsi Kaltim



Buyung Dodi Gunawan, S.T., M.M

Pembina Tingkat I

NIP. 19720528 200502 1 001

