

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2025**



**BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat Semester I Tahun 2025 oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2025 Semester I

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya	3.387	B
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3.419	B
3	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3.440	B
4	Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi	3.382	B
5	Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Yang Diberikan	3.387	B
6	Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3.450	B
7	Perilaku Terkait Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3.492	B
8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3.414	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Pengguna Layanan	3.435	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (U1)	1.1 tata cara pendaftaran lpse pada penyedia dan pembuatan akun bagi PA,KPA,PPKOM,PP dan Penyedia			√		Bagian Pengelolaan PBJ, Pengelolaan LPSE, Bagian Pembinaan dan Advokasi PBJ
2	Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi (U4)	1.1 Seminar/Webinar Pemahaman dan Penyegaran SPSE Versi 4.5 1.2 Pendampingan Pencatatan Hasil Pemilihan kepada seluruh SKPD 1.3 Bimtek Penyusunan HPS 1.4 Bimtek Surat Pesanan, Adendum dan Serah Terima pada E-Katalog, 1.5 Bimtek Teknik Penyusunan Dokumen Referensi Harga dan Teknik Negoisasi dalam E-Purchasing			√		Bagian Pengelolaan LPSE, Bagian Pembinaan dan Advokasi PBJ

3	Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan (U5)	3.1 Bimbingan Teknis LPSE-SPSE			√		Pengelolaan LPSE
---	--	--------------------------------	--	--	---	--	------------------

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindak lanjuti (Sudah/ Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 tata cara pendaftaran LPSE pada penyedia dan pembuatan akun bagi PA,KPA,PPKOM,PP dan Penyedia	Sudah	1.1 Telah dilaksanakan melalui laman media sosial dan website pada Biro PBJ dengan tujuan memberikan pemahaman serta panduan kepada seluruh pengguna sistem pengadaan.	Secara umum tidak ada hambatan
2	2.1 Seminar/Webinar Pemahaman dan Penyegaran SPSE Versi 4.5 2.2 Pendampingan Pencatatan Hasil Pemilihan kepada seluruh SKPD 2.3 Bimtek Penyusunan HPS 2.4 Bimtek Surat Pesanan, Adendum dan Serah Terima pada E-Katalog, 2.5 Bimtek Teknik Penyusunan Dokumen Referensi Harga dan Teknik Negoisasi dalam E-Purchasing	Sudah	2.1 Telah dilaksanakannya Pemahaman dan Peningkatan Kapasitas KPA/PPK, PPTK, dan Tim Pendukung PPK terhadap SPSE Versi 4.5 serta Pemahaman dan Penyegaran Peningkatan Kapasitas Pejabat Pengadaan dan Pokja Pemilihan Terhadap SPSE Versi 4.5 melalui Zoom Meeting yg dilaksanakan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Telah dilaksanakan setiap per triwulan pada seluruh SKPD 2.2 Telah dilaksanakannya Verifikasi Status Pengadaan Barang dan Jasa Perangkat Daerah Tahun 2025 Tahap I dan Tahap 2 seluruh SKPD bedasarkan data rekapitulasi belanja Barang dan Jasa pada aplikasi Manajemen Pengadaan (Sipesut Kaltim). 2.3 Telah dilaksanakannya kegiatan bimtek penyusunan HPS dengan tujuan memberikan pemahaman mendalam dan meningkatkan kemampuan teknis bagi KPA, PPKom, Pejabat Pengadaan, dan staf pendukung dalam	Penyesuaian jadwal narasumber dengan agenda kegiatan Biro PBJ serta tugas tambahan diluar kegiatan bimtek

			<p>melaksanakan penyusunan HPS yang akurat, rasional, dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.</p> <p>2.4 Telah dilaksanakannya kegiatan bimtek penyusunan dokumen referensi harga dan teknis negosiasi dalam e-purchasing bagi KPA, PPKom, Pejabat Pengadaan, dan staf pendukung dengan tujuan meningkatkan pemahaman dan kompetensi dalam tata kelola proses surat pesanan, addendum dan serah terima sesuai regulasi dan praktik pengadaan melalui e-katalog</p> <p>2.5 Telah dilaksanakannya bimtek penyusunan dokumen referensi harga dan teknis negosiasi dalam e-purchasing bagi KPA, PPKom, Pokja Pemilihan, Pejabat Pengadaan, dan staf pendukung dengan tujuan meningkatkan kompetensi dan pemahaman dalam Menyusun dokumen referensi harga serta menerapkan teknis negosiasi yang efektif dalam proses e-purchasing, guna mendukung tata kelola pengadaan barang/jasa yang transparan, efisien, dan akuntabel</p>	
3	3.1 Bimbingan Teknis LPSE-SPSE	Sudah	3.1 Staf Biro PBJ telah mengikuti Bimbingan Teknis LPSE-SPSE yang diselenggarakan di LKPP-RI Jakarta. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan pemahaman teknis dalam pengelolaan sistem LPSE-SPSE	Secara umum tidak ada hambatan

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Kaltim telah menindaklanjuti 100% dari rencana tindak lanjut.

◁ Samarinda, 28 November 2025
An. Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Kepala Bagian Pembinaan dan Advokasi
Pengadaan Barang dan Jasa



Sayid Awaluddin, S.P., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19690423 199703 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDA

Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : □□ Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha	
<input type="checkbox"/> Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Kog blh ditambahkan //
00.

Foto
ditambahkan
lagi.