



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

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) 2023
PERIODE
JANUARI S.D JUNI**



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Penilaian terhadap layanan publik menyangkut segala aspek, mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayan publik sebagaimana termaktub dalam pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;
- f. Tidak mempersulit;

- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepatantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-

jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (*street level bureaucracy*) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja Pelayanan Publik, mengacu pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Prov. Kaltim telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

Samarinda, Juni 2023

Kepala Biro Pengadaan Barang Dan

Jasa Setda Prov. Kaltim



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

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| BAB I | |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Maksud Dan Tujuan..... | 1 |
| C. Metode | 1 |
| D. Tim SKM | 2 |
| E. Jadwal SKM | 2 |
| BAB II | |
| GAMBARAN UMUM/PROFIL | 3 |
| A. Kedudukan/Letak Geografis | 3 |
| B. Biro Pengadaan Barang Dan Jasa | 3 |
| BAB III | |
| SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) | 4 |
| A. Pengertian SKM | 4 |
| B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) | 4 |
| C. Langkah-Langkah Penyusunan SKM | 5 |
| BAB IV | |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 8 |
| A. Pengolahan Data | 8 |
| B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan | 15 |
| BAB V | |
| PENUTUP | 16 |
| A. Kesimpulan | 16 |
| B. Saran Dan Kritik | 16 |
| C. Tindak Lanjut Perbaikan SKM | 17 |
| LAMPIRAN | 18 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| TABEL NILAI PERSEPSI, NILAI INTERVAL, NILAI KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN..... | 7 |
| TABEL PEKERJAAN UTAMA (PELAKU PENGADAAN BARANG/JASA) RESPONDEN | 10 |
| TABEL BERDASARKAN JENIS KELAMIN | 11 |
| TABEL BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN | 12 |
| TABEL BERDASARKAN USIA | 13 |
| TABEL KEPUASAN MASYARAKAT | 14 |
| TABEL TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM | 17 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Latar belakang penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I ini adalah :

1. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan publik semakin meningkat
2. Respons tuntutan tersebut : aspirasi masyarakat terhadap kualitas layanan publik
3. Amanat Propenas : Kaji kualitas layanan publik yaitu Survei Kepuasan Masyarakat
4. Mewujudkan *Good Governance* : akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat

B. Maksud Dan Tujuan

Maksud dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I ini adalah untuk mengetahui keberhasilan atau kesuksesan penerapan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (*e-Procurement*) di Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur.

Tujuan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dari waktu ke waktu.

C. Metode

Metode dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I ini adalah:

1. Karakteristik Populasi
2. Keterwakilan Anggota Sampel
3. Jumlah Responden pada saat pengambilan banyak tapi Tim hanya membagikan 75 kuesioner

D. Tim SKM

Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I

Terdiri dari :

1. Pengarah : Buyung Dodi Gunawan ST., MM
2. Pelaksana Terdiri dari :
 - a.) Ketua : Sayid Awaluddin
 - b.) Anggota : Denny Wahyudinnur
Kharis Anshari
 - c.) Sekretariat : Akhmad Busro
Fahreza Hamsyi

E. Jadwal SKM Semester I

- a. Persiapan TIM SKM Semester I dari tanggal 9 Mei 2023 s.d. 15 Mei 2023 (5 hari kerja)
- b. Pelaksanaan pengumpulan data kuesioner pada saat jam pelayanan pukul 08.00 – 16.00 Wita, tanggal 16 Mei 2023 s.d. 9 Juni 2023 (16 hari kerja)
- c. Pengolahan data Indeks tanggal 12 Juni 2023 s.d. 16 Juni 2022 (5 hari kerja)
- d. Penyusunan dan pelaporan Hasil tanggal 19 Juni 2023 s.d. 23 Juni 2023 (5 hari kerja)

BAB II

GAMBARAN UMUM/PROFIL

A. Kedudukan/Letak Geografis

Kota Samarinda merupakan Ibukota Kalimantan Timur, jika Balikpapan adalah pintu gerbang akses menuju Kalimantan Timur, maka Samarinda adalah pintu gerbang akses menuju pedalaman Kalimantan Timur. Samarinda memiliki sebuah sungai yang membelah kota, yaitu Sungai Mahakam. Di bagian seberang sungai dinamakan daerah "Samarinda Seberang".

Kota Samarinda memiliki kemiripan dengan beberapa kota di Kalimantan Timur, Kota Samarinda kaya akan hasil bumi seperti minyak, tambang batubara, pasir kuarsa, selain itu pertanian juga tumbuh dengan pesat di kota ini, tidak ketinggalan pariwisata juga mulai digalakkan sebagai salah satu devisa daerah Samarinda.

B. Biro Pengadaan Barang Dan Jasa

Saat ini Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur berkedudukan di Kantor Gubernur Kalimantan Timur Jl. Gajah Mada No. 2 Samarinda Lantai 3 Gedung B untuk seluruh Pejabat Pengadaan Barang dan Jasa serta Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik.

BAB III

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. Pengertian SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Unsur-unsur dalam kuesioner, untuk mengetahui kinerja unit pelayanan instansi pemerintah meliputi :

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;

C. Langkah-langkah Penyusunan SKM

1. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui metode survey. Dalam mengumpulkan data, enumerator atau surveyor menggunakan instrument berupa kuisisioner sebanyak **75** lembar kuisisioner.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian Kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan hasilnya dikumpulkan kepada TIM SKM.

3. Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata} \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{0,11}$$

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

SKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel : Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL SKM | NILAI INTERVAL KONVERSI SKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |
| 2 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 3 | 2,60 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 4 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |

1. Perangkat Pengolahan

Berikut dijabarkan pengolahan data keempat belas unsur pertanyaan :

- a. Data isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai Survei unit pelayanan yaitu sebagai berikut :
 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai Survei pelayanan

Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Dengan demikian dari nilai Survei unit pelayanan dapat diketahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Pengolahan Data

- Profil Responden

Pengumpulan data ini melibatkan 75 responden (pelaku pengadaan barang dan jasa)

Profil responden dijabarkan sebagai berikut :

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
ALAMAT : JL. GAJAH MADA NO 2 SAMARINDA

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 51 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 61 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 67 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

| NO. RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|--------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 70 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| ΣNilai /Unsur | 248 | 248 | 249 | 241 | 248 | 259 | 261 | 250 | 258 |
| NRR / Unsur | 3.303 | 3.303 | 3.318 | 3.197 | 3.303 | 3.470 | 3.485 | 3.364 | 3.439 |
| NRR tertbg/ unsur | 0.367 | 0.367 | 0.368 | 0.355 | 0.367 | 0.385 | 0.387 | 0.373 | 0.382 |
| | | | | | | | | | *) |
| | | | | | | | | | 3.350 |
| IKM Unit pelayanan | | | | | | | | | **) 83.755 |

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang tersisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Cukup) : 65,00 - 76,60
- D (Kurang Baik) : 25,00 - 64,99

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA |
|-----|---|-----------------|
| U1 | Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya | 3.303 |
| U2 | Kemudahan Prosedur Pelayanan | 3.303 |
| U3 | Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan | 3.318 |
| U4 | Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi | 3.197 |
| U5 | Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Yang Diberikan | 3.303 |
| U6 | Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 3.470 |
| U7 | Perilaku Terkait Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 3.485 |
| U8 | Kualitas Sarana Dan Prasarana | 3.364 |
| U9 | Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Pengguna Layanan | 3.439 |

83.755

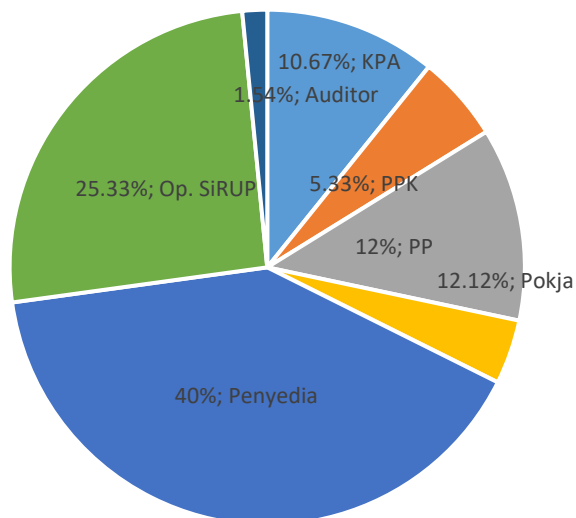
Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Setda Prov. Kaltim,



Tabel 1
Pekerjaan Utama (Pelaku Pengadaan Barang/Jasa) Responden

| No | Bertindak sebagai | Frekuensi (Orang) | Persentase |
|----|--------------------------------|-------------------|------------|
| 1 | Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) | 8 | 10.67% |
| 2 | Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) | 4 | 5.33% |
| 3 | Pejabat Pengadaan (PP) | 9 | 12.00% |
| 4 | Anggota Pokja Pemilihan | 3 | 4.00% |
| 5 | Penyedia/Rekanan | 30 | 40.00% |
| 6 | Operator SiRUP | 19 | 25.33% |
| 7 | Auditor | 2 | 1.54% |

Pekerjaan Utama (Pelaku Pengadaan Barang/Jasa)

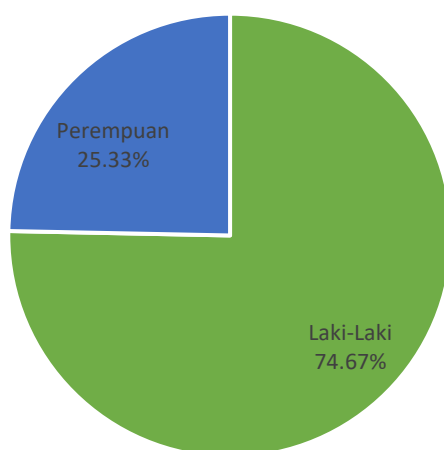


Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan pekerjaan utama adalah penyedia/rekanan yaitu sebanyak 30 responden atau 38.96% dan yang paling sedikit adalah Auditor yaitu sebanyak 2 responden atau 1.54%.

Tabel 2
Berdasarkan Jenis Kelamin (Responden)

| No | Jenis kelamin | Frekuensi (Orang) | Persentase |
|----|---------------|----------------------|------------|
| 1 | Laki-laki | 56 | 74.67% |
| 2 | Perempuan | 19 | 25.33% |

Jenis Kelamin

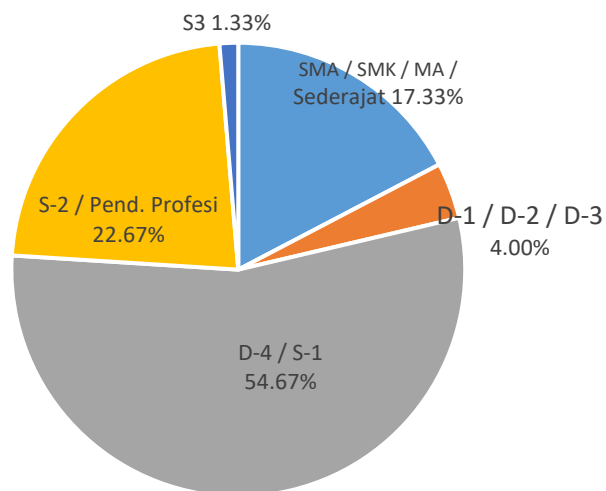


Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki yaitu sebanyak 56 responden atau 74.67% dan yang paling sedikit adalah perempuan yaitu sebanyak 19 responden atau 25.33%

Tabel 3
Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Responden)

| No | Tingkat Pendidikan | Frekuensi (Orang) | Persentase |
|----|----------------------------|-------------------|------------|
| 1 | SMA / SMK / MA / Sederajat | 13 | 17.33% |
| 2 | D-1 / D-2 / D-3 | 3 | 4.00% |
| 3 | D-4 / S-1 | 41 | 54.67% |
| 4 | S-2 / Pend. Profesi | 17 | 22.67% |
| 5 | S3 | 1 | 1.33% |

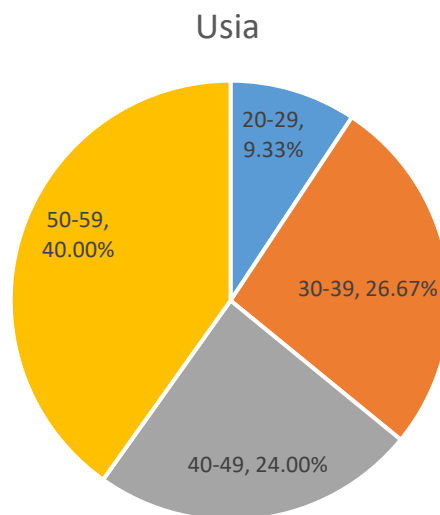
Tingkat Pendidikan



Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah D-4/S1 yaitu sebanyak 41 responden atau 54.67% dan yang paling sedikit adalah S3 yaitu sebanyak 1 responden atau 1.33%

Tabel 4
Berdasarkan Usia (Responden)

| No | Usia Responden (tahun) | Frekuensi (Orang) | Persentase |
|----|------------------------|-------------------|------------|
| 1 | 20 - 29 | 7 | 9.33% |
| 2 | 30 - 39 | 20 | 26.67% |
| 3 | 40 - 49 | 18 | 24.00% |
| 4 | 50 - 59 | 30 | 40.00% |



Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah terbesar responden berdasarkan usia adalah 50-59 tahun yaitu sebanyak 30 responden atau 40.00% dan yang paling sedikit adalah 20-29 tahun yaitu sebanyak 7 responden atau 9.33%.

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan Nilai Survei Komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11

Tabel 5
Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Tertimbang Unsur Pelayanan |
|----|---|-----------------------|---------------------------------|--|
| 1 | Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya | 248 | 3.303 | 0.367 |
| 2 | Kemudahan Prosedur Pelayanan | 248 | 3.303 | 0.367 |
| 3 | Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan | 249 | 3.318 | 0.368 |
| 4 | Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi | 241 | 3.197 | 0.355 |
| 5 | Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Yang Diberikan | 248 | 3.303 | 0.367 |
| 6 | Kompetensi / Kemampuan Petugas | 259 | 3.470 | 0.385 |

| | | | | |
|---|---|-----|-------|-------|
| | Dalam Memberikan Pelayanan | | | |
| 7 | Perilaku Terkait Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 261 | 3.485 | 0.387 |
| 8 | Kualitas Sarana Dan Prasarana | 250 | 3.364 | 0.373 |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Pengguna Layanan | 258 | 3.439 | 0.382 |
| | TOTAL NILAI SURVEI KEPUASAN PELAYANAN | | | 3.350 |

Dengan demikian nilai Survei pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 1. \text{ Nilai SKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Survei} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 3,350 \times 25 \\
 &= 83.755
 \end{aligned}$$

2. Mutu Pelayanan = **B**

3. Kinerja unit pelayanan = **Baik**

B. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan survei capaian kinerja pada Biro Pengadaan Barang Dan Jasa Setda Prov. Kaltim adalah **83.755** termasuk dalam kategori **Baik**.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada pelaku pengadaan barang dan jasa yang diberikan oleh instansi pemerintah telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei mempunyai nilai indeks Kepuasan Masyarakat dengan predikat “BAIK “ dengan nilai sebesar 83,755.

Dengan capaian ini tidak membuat kami puas diri, kami akan meningkatkan dan memberikan inovasi-inovasi demi kenyamanan Pelayanan kepada pelaku pengadaan barang dan jasa yang lebih baik lagi.

B. Saran Dan Kritik

Berdasarkan kesimpulan dan beberapa permasalahan tersebut diatas, maka perlu kami sampaikan beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kami dapat lebih memperhatikan unsur pelayanan yang berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mempunyai nilai terendah;
2. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Nilai terendah pada unsur Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi (U4).

C. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Semester I

| No. | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Waktu | Penanggung Jawab |
|-----|---|---|---------------------|------------------|
| 1. | Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi (U4). | Akan ditindaklanjuti dengan mengadakan Sosialisasi dan Coaching Klinik Aplikasi Pengadaan Barang Dan Jasa | Juli-September 2023 | Tim SKM |

Demikian laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I pada Biro Pengadaan Barang Dan Jasa Setda Prov. Kaltim , kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Samarinda, 30 Juni 2023

Kepala Biro Pengadaan Barang Dan Jasa
Setda Pprov. Kaltim



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

**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
JANUARI S.D. JUNI 2023**

| | |
|------------------|---|
| NILAI SKM | BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA |
| 83,755 | RESPONDEN |
| “BAIK” | JUMLAH : 75 Orang PEKERJAAN UTAMA : KPA : 8 Orang PPK : 4 Orang PP : 9 Orang POKJA : 3 Orang Penyedia : 30 Orang Op.SiRUP : 19 Orang Auditor : 2 Orang |
| | Periode Survei (16-5-2023) s.d. (9-6-2023) |

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Samarinda, 30 Juni 2023

Kepala Biro Pengadaan Barang Dan Jasa
Setda Pprov. Kaltim



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