

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA**  
**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Hasil Pengolahan Data .....	13
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

# **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 Prov. 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 Prov. 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 dilakukan secara mandiri pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Prov. Kaltim dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Prov. Kaltim adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner dibuat melalui google form yang disebarkan 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 Prov. 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 sedang sibuk. 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 periode) selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	20 Mei s.d 22 Mei 2024	3
2.	Pengumpulan Data	27 Mei 2024 s.d 14 Juni 2024	15
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	19 Juni s.d 25 Juni 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	28 Juni 2024 s.d 4 Juli 2024	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 Prov. Kaltim berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Prov. Kaltim dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.200 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 327 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 328 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	259	79%
		PEREMPUAN	69	21%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0%
		SLTP	4	1%
		SLTA	65	20%
		DIII	35	11%
		SI	201	61%
		S2	21	6%
3	PEKERJAAN UTAMA	KUASA PENGGUNA ANGGARAN (KPA)	4	1%
		PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN (PPK)	7	2%
		PEJABAT PENGADAAN (PP)	8	2%
		PENYEDIA/PELAKU USAHA	5	2%
		OPERATOR SIRUP	287	88%
		AUDITOR	16	5%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	246	75%

		PROSES PERSIAPAN PEMILIHAN	82	25%
--	--	-------------------------------	----	-----

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

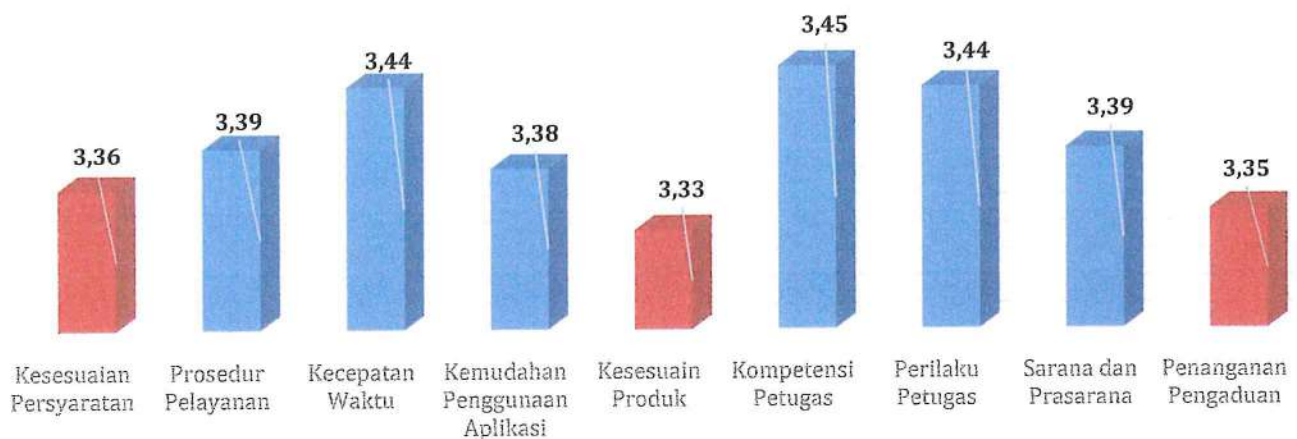
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,36	3,39	3,44	3,38	3,33	3,45	3,44	3,39	3,35
<b>Kategori</b>		B	B	B	B	B	B	B	B	B
<b>IKM Layanan</b>	<b>Unit</b>	<b>84,764 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM Per Unsur Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa  
Setda Provinsi Kalimantan Timur  
Tahun 2024



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan menjadi nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya Penanganan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,35 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3,45 dari unsur layanan, dan Kecepatan Waktu serta Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,44.

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 :

- Limit dokumen bisa ditingkatkan, agar tidak susah untuk mengurangi ukuran file. Contoh file akta, jika banyak perubahan akta, maka akan mempengaruhi ukuran file yang harus di upload. Kecuali boleh hanya akta perubahan terakhir yang di upload.
- Selama ini sudah baik, namun mungkin bisa ditingkatkan sistem Aplikasinya agar minim terjadinya error atau loading.
- Sarana dan Prasarana perlu ditingkatkan
- Call Center WhatsApp diperluas, jadi konsultasi tidak perlu tatap muka

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

- Kesesuaian produk layanan masih dirasakan sulit dimengerti oleh masyarakat. Bimtek, Sosialisasi maupun Coaching Clinic sebenarnya sudah dilakukan, namun belum banyak masyarakat yang mengikuti kegiatan tersebut
- Penanganan pengaduan dirasakan masyarakat masih rendah walaupun sudah disiapkan Helpdesk maupun Call Center WhatsApp.

## 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	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Memperbaiki Standar Pelayanan Sesuai Dengan Produk Layanan			√	√	Bagian Pengelolaan PBJ, Pengelolaan LPSE, Pembinaan dan Advokasi PBJ
		Sosialisasi dan Coaching Klinik Aplikasi Pengadaan Barang dan Jasa			√	√	Bagian Pengelolaan PBJ, Pembinaan dan Advokasi PBJ
2	Penanganan Pengaduan	Memperbaiki Pelayanan Pengguna dengan Membuat Jadwal Petugas Helpdesk dan Call Center WhatsApp			√	√	Pengelolaan LPSE
3	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Meningkatkan Kompetensi SDM dalam Pemberian Layanan			√	√	Bagian Pengelolaan PBJ, 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 Prov. Kaltim dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023 pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Prov. Kaltim.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Prov. Kaltim, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,764. Nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan, Penanganan Pengaduan, dan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi 3.45 dari unsur layanan, dan Kecepatan Waktu serta Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,44.

Samarinda, 28 Juni 2024

Kepala Biro Pengadaan Barang Dan Jasa  
Setda Prov. Kaltim

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

Pembina Tingkat I

NIP. 19720528 200502 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Usia	Bertindak Sebagai	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kesesuaian Peryaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya ?	Bagaimana Pemahaman Anda Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan ?	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan ?	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi ?	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tertantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Yang Diberikan ?	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan ?	Bagaimana Pendapat Anda Terhadap Perilaku Terkait Kecepatan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan ?	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana ?	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Pengguna Layanan ?	Saran dan Masukan
Laki-Laki	S1	33	Operator SIRUP	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	baik
Laki-Laki	S1	42	Penyedia/Pelaku Usaha	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	BANGGUS
Laki-Laki	S1	41	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	bagus
Laki-Laki	S1	42	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	BAGUS
Laki-Laki	S1	51	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	sudah sangat bagus
Laki-Laki	S2	50 tahun	Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	Kurang Sesuai	Kurang Sesuai	Kurang Sesuai	Kurang Sesuai	Kurang Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Perbaiki layanan pengandaan agar lebih cepat dan profesional
Perempuan	S1	37	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Lebih stabil untuk sistem nya
Laki-Laki	S2	40	Pokja Pemilihan	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Pelayanan prima
Laki-Laki	S1	43	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	SESUAI
Laki-Laki	S1	47	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	-
Perempuan	/A/SMK Sederaj	20	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	sudah sangat bagus tinggal di pertahankan dan di tingkatkan lagi.. terima kasih
Laki-Laki	/A/SMK Sederaj	21	Penyedia/Pelaku Usaha	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Tingkatkan menjadi lebih baik kedepan nya
Laki-Laki	S1	45	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Mantap Kalimantan Timur Jaya
Laki-Laki	S1	26	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	.
Laki-Laki	S2	34	Penyedia/Pelaku Usaha	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	peningkatan terhadap layanan aduan..
Laki-Laki	S1	51	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	PELAYANANNYA SUDAH BAIK DAN CEPAT SEMOGA BISA LEBIH DITINGKATKAN LAGI
Laki-Laki	/A/SMK Sederaj	52	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	baik
Laki-Laki	/A/SMK Sederaj	35	Penyedia/Pelaku Usaha	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Agar Gedung LPSE ada Tersendiri
Laki-Laki	D1/D2/D3	43	Penyedia/Pelaku Usaha	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	1 masukan karena berjalan baik
Laki-Laki	S2	31	Penyedia/Pelaku Usaha	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Menyediakan buku dokumentasi dan dapat memberikan saran terkait pengadaan yang























## 2. Hasil Olah Data SKM

### 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	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	4	3	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3
16	3	3	4	3	3	4	4	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	3	4	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	2	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	2	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	2	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	3	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	3	3	3	4	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	3	3	3	3	3	4	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3
62	3	3	3	4	4	3	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	4	3	3	3
66	3	3	4	4	4	3	4	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	3	4	3	4	4







NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
307	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
308	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
309	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
313	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
315	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
316	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
321	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
323	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
326	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
328	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
ΣNilai /Unsur	1095	1104	1107	1089	1083	1118	1125	1093	1096	
NRR / Unsur	3,364	3,394	3,439	3,379	3,333	3,455	3,439	3,394	3,348	
NRR tertbg/ unsur	0,373	0,377	0,382	0,375	0,370	0,383	0,382	0,377	0,372	*)
										3,391
<b>IKM Unit pelayanan</b>										**) 84,764

**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 terisi
- 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	3,364
U2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,394
U3	Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	3,439
U4	Kemudahan dalam Penggunaan Aplikasi	3,379
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Yang Diberikan	3,333
U6	Kompetensi / Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3,455
U7	Perilaku Terkait Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3,439
U8	Kualitas Sarana Dan Prasarana	3,394
U9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan Pengguna Layanan	3,348

84,764

Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa  
Setda Prov. Kaltim,  
  
**Buyung Dodi Gunawan, S.T., M.M.**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19720523 2005021 1 001

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

