

**SURVEY
KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2020**

*Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Prov. Kalbar*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 yang dilakukan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Beberapa pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan publik tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, Biro Pengadaan Barang dan Jasa selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Melalui hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Biro Pengadaan Barang dan Jasa di masa yang akan datang.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik Biro Pengadaan Barang dan Jasa menuju terwujudnya pelayanan prima di unit pelayanan publik Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

Terima Kasih

Pontianak, September 2020

Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa



Drs. Raminuddin, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Profil Organisasi	3
E. Metode Pengukuran SKM.....	11
E.1. Tahapan Kegiatan SKM.....	11
E.2. Tahapan Kegiatan SKM	12
E.3. Variabel Survei.....	12
E.4. Objek Survei.....	14
E.5. Responden.....	14
E.6. Metode Pengumpulan Data.....	15
E.7. Bentuk Jawaban.....	15
E.8. Metode Pengolahan Data.....	16
E.9. Metode Analisis Data	17
E.10. Penyusunan Laporan	17
G. Jadwal Pelaksanaan.....	18
BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM.....	19
A. Profil / Data Responden.....	19
A.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
A.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	20
B. Hasil.....	21
B.1. Unsur Persyaratan	21
B.2. Unsur Prosedur Pelayanan	22
B.3. Unsur Waktu Pelayanan.....	22

B.4. Unsur Biaya / Tarif.....	23
B.5. Unsur Produk Spesifikasi	24
B.6. Kompetensi Petugas	24
B.7. Perilaku Pelaksana.....	25
B.8. Maklumat Pelayanan.....	26
B.9. Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran.....	27
C. Perbandingan Hasil Survei	27
BAB III PENUTUP	29
A. Kesimpulan.....	29
B. Rekomendasi.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Skala dan Kriteria Jawaban	15
Tabel 2.	Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 3.	Nilai SKM Biro PBJ Tahun 2020	21
Tabel 4.	Persyaratan.....	22
Tabel 5.	Prosedur Pelayanan.....	22
Tabel 6.	Waktu Pelayanan	23
Tabel 7.	Biaya / Tarif	23
Tabel 8.	Produk Layanan	24
Tabel 9.	Kompetensi Pelaksana	25
Tabel 10.	Perilaku Pelaksana	25
Tabel 11.	Maklumat Pelayanan.....	26
Tabel 12.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi	10
Gambar 2. Tahapan Survei SKM 2020	12
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan SKM perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

SKM telah dilaksanakan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa pada tahun 2020, hal ini menunjukkan komitmen Biro Pengadaan barang dan Jasa untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit pelayanan internal Biro Pengadaan Barang dan jasa dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum dalam melakukan SKM Tahun 2020 adalah:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

C. Maksud dan Tujuan

Kegiatan SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2020 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Adapun tujuan pelaksanaan SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2020 yaitu:

1. Mengetahui kinerja unit pelayanan publik internal Biro Pengadaan Barang dan jasa pada tahun 2020 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;

2. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah; dan
4. Memacu keunggulan bersaing antar unit penyelenggara pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

D. Profil Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, pada Bab II pasal 2 huruf a disebutkan bahwa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat merupakan Sekretariat Daerah Tipe-A.

Menindaklanjuti Peraturan Daerah di atas, telah ditetapkan pula Peraturan Gubernur Nomor 77 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

Mengacu pada pasal 5 angka (1) Peraturan Gubernur tersebut di atas, Susunan Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat terdiri dari :

1. Sekretaris Daerah;
2. Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat, mengkoordinir
 - a. Biro Pemerintahan;
 - b. Biro Kesejahteraan Rakyat; dan
 - c. Biro Hukum.
3. Asisten Perekonomian dan Pembangunan, mengkoordinir :
 - a. Biro Perekonomian;
 - b. Biro Pengadaan Barang dan Jasa; dan
 - c. Biro Administrasi Pembangunan.
4. Asisten Administrasi dan Umum, Mengkoordinir :
 - a. Biro Organisasi;
 - b. Biro Umum; dan
 - c. Biro Administrasi Pimpinan

Pada pasal 142 dijelaskan bahwa **Biro Pengadaan Barang dan Jasa** sebagaimana dimaksud dalam Pasal 109 ayat (1) huruf b, mempunyai tugas merumuskan dan mengkoordinasikan kebijakan daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang/jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, serta pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa.

Selanjutnya pada pasal 143 dijelaskan bahwa untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 142, Biro Pengadaan Barang dan Jasa mempunyai fungsi :

- a. Perumusan program kerja pada bidang Pengadaan Barang dan Jasa;
- b. Perumusan Kebijakan Pemerintah Daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, serta pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. penyelenggaraan kegiatan urusan pemerintah provinsi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, serta pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. pelaksanaan koordinasi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, serta pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, serta pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

- f. penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan laporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, serta pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- g. pelaksanaan fungsi lain di bidang pengadaan barang dan jasa yang diserahkan oleh Gubernur, Sekretaris Daerah atau Asisten Perekonomian dan Pembangunan.

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat terdiri atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

1. **Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa**, yang mempunyai tugas menyiapkan bahan, merumuskan, mengkoordinasikan kebijakan pemerintah daerah di bidang pengelolaan strategi pengadaan barang dan jasa, pelaksanaan pengadaan barang dan jasa, serta pemantauan dan evaluasi pengadaan barang dan jasa, serta bertanggung jawab memimpin seluruh kegiatan pelayanan serta administrasi. Bagian tersebut mempunyai fungsi :
 - a. Penyusunan program kerja Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa;
 - b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pengelolaan strategi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pelaksanaan pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pemantauan dan evaluasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

- e. Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Pengkoordinasian dan fasilitasi dengan perangkat daerah terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. Pelaksanaan kegiatan urusan pemerintahan provinsi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. Pembinaan dan pengawasan di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
- i. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Biro berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa yang diserahkan oleh Kepala Biro sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. **Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik**, yang mempunyai tugas menyiapkan bahan, merumuskan, mengkoordinasikan kebijakan pemerintah daerah di bidang pengelolaan sistem pengadaan secara elektronik, pengembangan sistem informasi, pengelolaan informasi pengadaan barang dan jasa serta bertanggungjawab memimpin seluruh kegiatan pelayanan dan administrasi. Bagian tersebut mempunyai fungsi :
- a. Penyusunan program kerja Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
 - b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pengelolaan sistem pengadaan secara elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
 - c. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pengembangan sistem informasi sesuai ketentuan perauran perundang-undangan;
 - d. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pengelolaan informasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e. Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - f. Pengkoordinasian dan fasilitasi dengan perangkat daerah terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g. Pelaksanaan kegiatan urusan pemerintahan provinsi di bidang pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - h. Pembinaan dan pengawasan di bidang pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

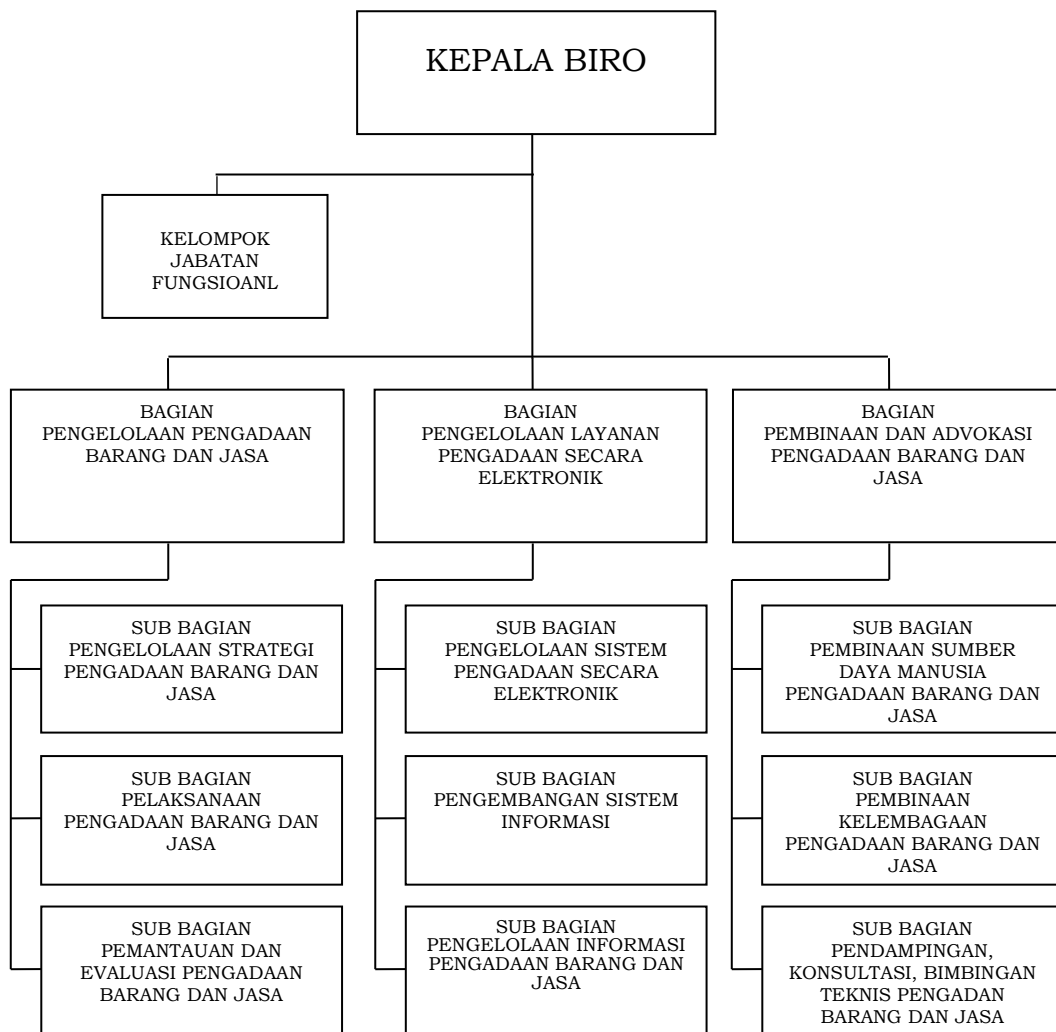
- i. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Biro berkenan dengan tugas dan fungsi di bidang pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain di bidang pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik yang diserahkan oleh Kepala Biro sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Bagian Pembinaan dan Adokasi Pengadaan Barang dan Jasa**, yang mempunyai tugas menyiapkan bahan, merumuskan, mengkoordinasikan kebijakan pemerintah daerah di bidang pembinaan sumber daya manusia pengadaan barang dan jasa, pembinaan kelembagaan pengadaan barang dan jasa, serta pendampingan, konsultasi dan/atau bimbingan teknis pengadaan barang dan jasa, ketatausahaan biro serta bertanggungjawab memimpin seluruh kegiatan pelayanan administrasi. Bagian tersebut mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan program kerja Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa;
- b. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pembinaan sumber daya manusia pengadaan barang dan jasa, ketatausahaan biro sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pembinaan kelembagaan pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Penyiapan bahan dan perumusan kebijakan daerah di bidang pendampingan, konsultasi, bimbingan teknis pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;

- e. Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. pengkoordinasian dan fasilitasi dengan perangkat daerah terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g. Pelaksanaan kegaitan urusan pemerintahan provinsi di bidang pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- h. Pembinaan dan Pengawsasan di bidang pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- i. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Biro berkenaan dengan tugas dan fungsi di bidang dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Pelaksanaan monitoring ecaluasi dan pelapora terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain di bidang pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa yang diserahkan oleh Kepala Biro sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun **Struktur Organisasi** Biro Pengadaan Barang dan Jasa yang terdapat dalam lampiran Peraturan Gubernur Kalimantan Barat tersebut tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Barat, adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi

E. Metode Pengukuran SKM

E.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Persiapan, terdiri dari:
 1. Penyusunan daftar pertanyaan instrumen survey;
 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 3. Menentukan responden;
 4. Penggandaan daftar pertanyaan survey;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
 1. Daftar pertanyaan survey yang dibagikan kepada responden; dan
 2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan.

Lokasi pengumpulan data dapat dilakukan di :

- a. Lokasi masing-masing unit pelayanan;
- b. Lingkungan perumahan atau tempat berkumpulnya Masyarakat;
- c. Lokasi lain yang ditentukan oleh pelaksana survey.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei antara lain:

- a. Kuesioner dengan tatap muka;
 - b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
 - c. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
 - d. Diskusi kelompok terfokus;
 - e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.
- c. Pengolahan data, terdiri dari :
 1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
 2. Hasil tabulasi dihitung sesuai rumus yang telah ditentukan.

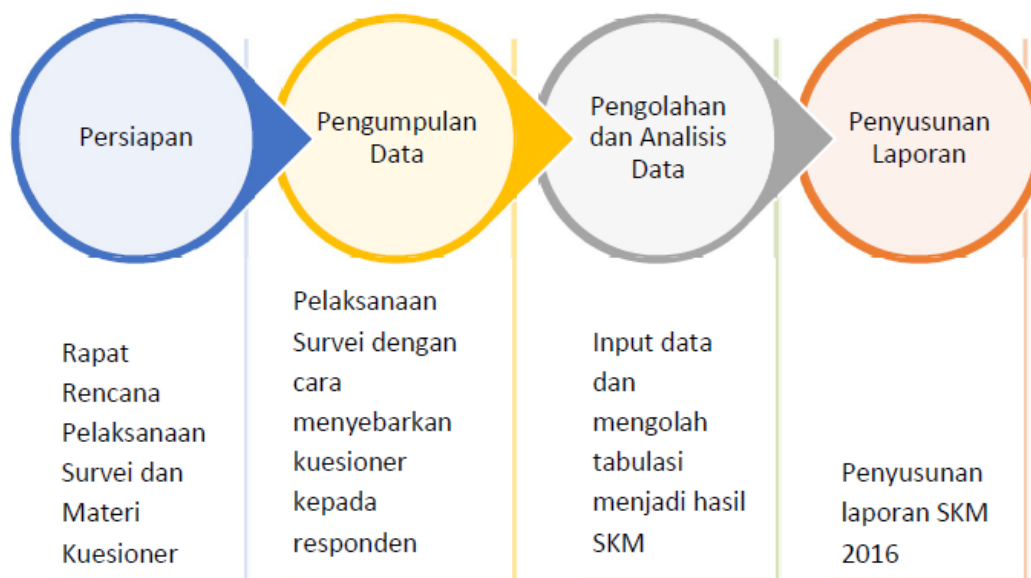
- d. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM tahunan.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan SKM dapat dilakukan dalam waktu selama 1 (satu) bulan dengan perincian :

- a. Persiapan, 5 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja;
- c. Pengolahan dan analisa data, 5 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

E.2. Tahapan Kegiatan SKM

Tahapan kegiatan SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2020 sebagaimana disajikan pada Gambar 2 berikut ini :



Gambar 2. Tahapan Survei SKM 2020

E.3. Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pada masing-masing unit pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden

secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi sembilan unsur pelayanan, yaitu:

1. Persyaratan
Kemudahan responden dalam memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.
2. Prosedur
Kemudahan responden dalam mengikuti tata cara pelayanan.
3. Waktu Pelaksanaan
Kecepatan petugas pelayanan dalam melayani responden.
4. Biaya/Tarif
Biaya atau tarif yang dibebankan kepada responden setiap mendapatkan pelayanan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Penilaian terhadap 5 Layanan publik yang ada di Biro Pengadaan Barang dan Jasa.
6. Kompetensi Pelaksana
Kemampuan petugas pelayanan dalam menjawab seluruh pertanyaan dari responden.
7. Perilaku Pelaksana
Unsur perilaku pelaksana yang dibagi menjadi beberapa unsur, antara lain: Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada responden dan kerapihan petugas pelayanan dalam berpakaian.

8. Maklumat Pelayanan

Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan janji yang telah tertuang dalam maklumat pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Kemampuan Biro Pengadaan Barang dan Jasa dalam menangani pengaduan, saran dan masukan yang disampaikan oleh responden.

E.4. Objek Survei

Objek SKM tahun 2020 adalah sebanyak 5 (lima) Jenis Pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Adapun Jenis pelayanan sebagai berikut:

1. LPSE Support;
2. LPSE Pengadaan Barang dan Jasa;
3. Informasi Pengadaan Barang dan Jasa;
4. Pengaduan Pengadaan Barang dan Jasa;
5. Pendampingan, Konsultasi dan Bimbingan Teknis Pengadaan barang dan Jasa.

E.5. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) dari setiap tamu atau pengunjung yang datang ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa, mulai dihitung sejak Januari 2020 sampai dengan September 2020 berjumlah 2.066 tamu, dengan klasifikasi maksud dan tujuan, antara lain: Pembuktian Kualifikasi berjumlah 487 tamu, Klarifikasi dan Negoisasi berjumlah 114 tamu, Koordinasi dan Konsultasi berjumlah 0 tamu, dan Lainnya berjumlah 407 tamu.

Sementara itu, jumlah sampel yang berhasil didapatkan dalam survei kepuasan masyarakat ini berjumlah 50 orang dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang dan dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 9 orang.

E.6. Metode Pengumpulan Data

Pada pelaksanaan SKM digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan masyarakat mengenai kinerja layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan tertutup. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara memberikan kuesioner di unit pelayanan yang disurvei. Penerima layanan di unit pelayanan yang bersangkutan akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Periode pengumpulan data yaitu dari bulan Januari hingga September 2020.

E.7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban SKM adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Skala dan Kriteria Jawaban

Skala	Kriteria
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

E.8. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 10 (U10) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.
2. Perhitungan SKM terhadap 13 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

3. Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

4. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus:

$$\text{Indeks Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang}$$

5. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM Konversi per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Tabel 2. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak Baik

E.9. Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil reponden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

E.10. Penyusunan Laporan

Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM. Selanjutnya laporan disampaikan kepada Gubernur Kalimantan Barat u.p. Kepala Biro Organisasi serta digunakan sebagai lampiran penilaian kinerja pelayanan publik Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

F. Manfaat

Adapun manfaat dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaran pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

6. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

G. Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan pada tahun 2020 dengan sumber data efektif diambil dari bulan Februari 2020 sampai dengan bulan September 2020.

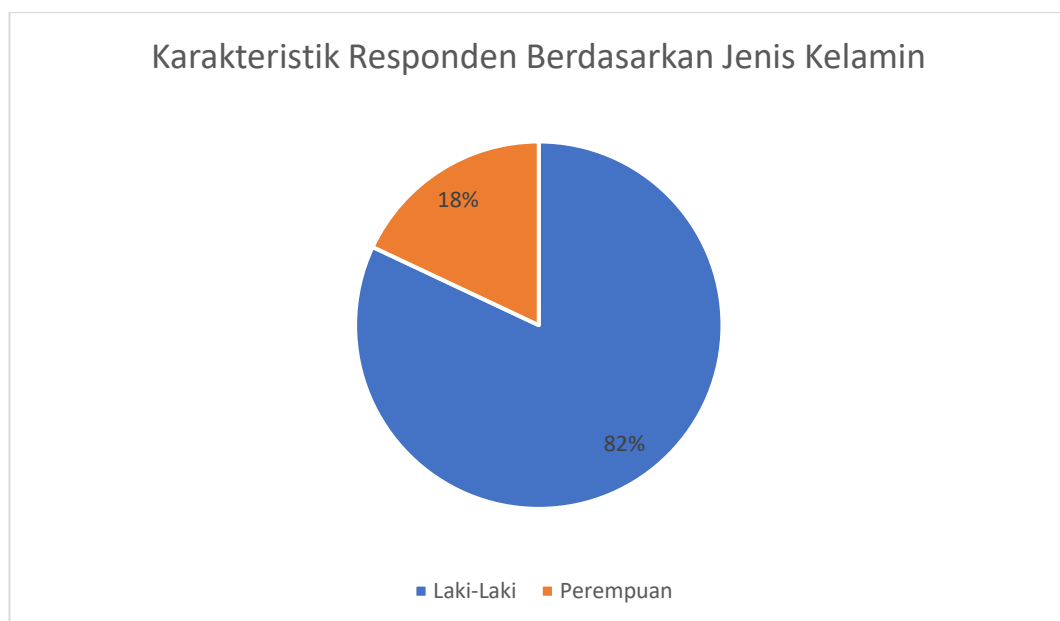
BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM

A. Profil / Data Responden

SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2020 dilakukan pada bulan Februari hingga September 2020 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2020. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

A.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

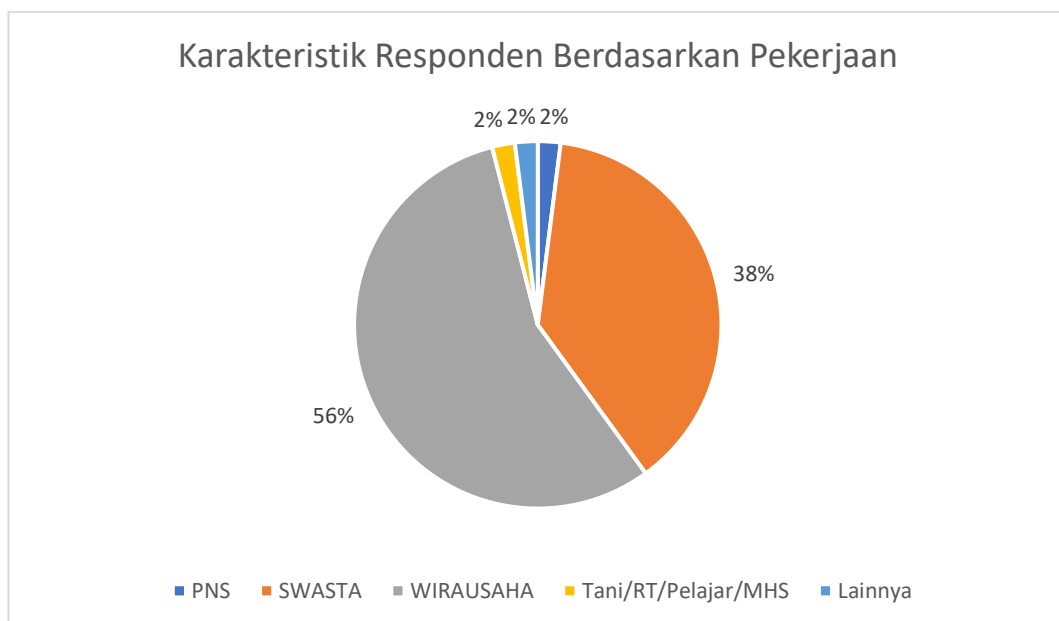
Jumlah responden yang berperan dalam SKM Tahun 2020 adalah sebanyak 50 orang, dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 41 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 9 orang.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

A.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2020 sebanyak 1 orang merupakan PNS, pegawai Swasta sebanyak 19 orang, Wirausaha sebanyak 28 orang, Tani/RT/Pelajar/Mhs sebanyak 1 orang dan 1 orang bekerja di beragam sektor. Secara rinci jumlah responden menurut pekerjaan utama pada unit pelayanan Publik Biro Pengadaan Barang dan Jasa disajikan pada Gambar 4 di bawah ini :



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

B. Hasil

Hasil nilai SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2020 secara keseluruhan unsur-unsurnya adalah sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai SKM Biro PBJ Tahun 2020

No.	UNSUR	NNR	IKM	MUTU	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan	3.580	98,50	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3.500	87,50	B	BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,400	85,00	B	BAIK
4	Biaya/Tarif	3,600	90,00	A	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi	3,520	88,00	B	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3,620	90,50	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3,540	88,50	A	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3,840	96,00	A	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan	3,880	97,00	A	SANGAT BAIK
HASIL SKM / NILAI IKM		3.605	90,132	A	SANGAT BAIK

SKM tahun 2020 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan dan kinerja layanan publik Biro Pengadaan Barang dan Jasa pada tahun 2020 diperoleh nilai rata-rata SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa sebesar 90.132 dengan skor pelayanan sebesar 3,605, mutu layanan A dan kinerja pelayanan “**SANGAT BAIK**”.

Selanjutnya pada Tabel 4 hingga Tabel 11, disajikan distribusi jawaban responden terhadap 9 pertanyaan.

B.1. Unsur Persyaratan

Pertanyaan persyaratan adalah pertanyaan dari unsur Persyaratan yang terdiri dari persyaratan teknis dan administrasi, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- sebanyak 21 responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sudah sesuai;
- sebanyak 29 responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan sangat sesuai; dan

Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada *Tabel 4 Persyaratan.*

Tabel 4. Persyaratan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	21	42,00
4	Sangat Sesuai	29	58,00

B.2. Unsur Prosedur

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Pertanyaan nomor 2 ini mendapatkan respon sebagai berikut :

- sebanyak 25 responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan mudah untuk dipahami;
- sebanyak 25 responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan sangat mudah untuk dipahami.

Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak Mudah	0	0,00
2	Kurang Mudah	0	0,00
3	Mudah	25	50,00
4	Sangat Mudah	25	50,00

B.3. Unsur Waktu Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap waktu pelaksanaan adalah:

- sebanyak 26 responden menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan adalah sudah tepat;
- sebanyak 22 responden menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan adalah sangat tepat; dan
- sebanyak 2 responden menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan adalah kadang-kadang tepat.

Adapun rincian terhadap penilaian unsur waktu pelaksanaan dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Waktu Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Selalu Tidak Tepat	0	0,00
2	Kadang-Kadang	2	4,00
3	Tepat Waktu	26	52,00
4	Sangat Tepat	22	44,00

B.4. Unsur Biaya / Tarif

Biro Pengadaan Barang dan Jasa tidak pernah meminta bayaran atau pungutan biaya untuk setiap pelayanan yang diberikan, oleh karena itu untuk mengantisipasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan, unsur pertanyaan ini menjadi penting guna mendeteksi adanya pungutan yang seharusnya tidak dilakukan. Dari hasil survei yang didapatkan, 30 responden menyatakan tidak ada biaya/tarif yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa, walaupun ada beberapa responden yang menyatakan adanya pungutan yang pada akhirnya perlu dibuktikan lebih lanjut mengingat komitmen dari Biro Pengadaan Barang dan Jasa yang menyatakan bahwa layanan yang diberikan adalah gratis tanpa ada biaya/tarif yang dikeluarkan.

Tabel 7. Biaya / Tarif

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Selalu Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kadang-kadang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai / Relatif Murah	20	40,00
4	Selalu Sesuai / Tanpa Biaya	30	60,00

B.5. Unsur Produk Layanan

Sebagaimana telah dijelaskan dalam BAB II, bahwa objek survei adalah pelayanan publik Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Hasil dari pertanyaan terhadap Produk Spesifikasi adalah:

- sebanyak 24 responden menyatakan bahwa produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan sesuai; dan
- sebanyak 26 responden menyatakan bahwa produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang diberikan sangat sesuai.

Adapun rincian terhadap penilaian unsur waktu pelaksanaan dapat dilihat pada *Tabel 8.* di bawah ini:

Tabel 8. Produk Layanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak Sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	0	0,00
3	Sesuai	24	48,00
4	Sangat Sesuai	26	52,00

B.6. Kompetensi Plaksana

Penilaian terhadap kompetensi pelaksana lebih dalam ditanyakan kepada responden melalui pertanyaan nomor 6 yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Pertanyaan tersebut dinilai positif oleh responden yakni:

- sebanyak 19 responden menyatakan bahwa petugas pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa berkompeten/mampu memberikan pelayanan dengan baik;
- sebanyak 31 responden menyatakan bahwa petugas pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa sangat kompeten / sangat mampu memberikan pelayanan dengan baik.

Oleh karena itu perlu peningkatan kompetensi petugas agar kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana semakin meningkat. Adapun rincian nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Kompetensi Pelaksana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak Kompeten/ Tidak Mampu	0	0,00
2	Kurang Kompeten/ Kurang Mampu	0	0,,00
3	Kompeten / Mampu	19	38,00
4	Sangat Kompeten/ Sangat Mampu	31	62,00

B.7. Perilaku Pelaksana

Dalam menilai unsur perilaku pelaksana, telah diajukan dua pertanyaan kepada responden yakni penilaian terhadap kesopanan dan keramahan petugas.

- sebanyak 46 responden menyatakan bahwa perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah berada pada tingkatan sopan dan ramah; dan
- sebanyak 54 responden menyatakan bahwa perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sudah berada pada tingkatan sangat sopan dan ramah.

Adapun hasil dari penilaian terhadap dua pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 10. Perilaku Pelaksana

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak Sopan dan Tidak Ramah	0	0,00
2	Kurang Sopan dan Kurang Ramah	0	0,00
3	Sopan dan Ramah	23	46,00
4	Sangat Sopan dan Ramah	27	54,00

B.8. Sarana dan Prasarana

Maklumat pelayanan adalah kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Sebelum menanyakan tentang kesesuaian tersebut, sebelumnya responden diberi pertanyaan tentang pengetahuan terhadap maklumat pelayanan yang ada di Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Dari jumlah responden yang mengetahui maklumat pelayanan yang ada, dapat dijelaskan:

- sebanyak 8 responden menyatakan bahwa maklumat pelayanan dan bagaimana penerapannya diterapkan tetapi kurang maksimal; dan
- sebanyak 42 responden menyatakan bahwa maklumat pelayanan dan bagaimana penerapannya diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik.

Adapun hasil dari penilaian terhadap dua pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Maklumat Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak ada / tidak melihat	0	0,00
2	Ada tetapi tidak diterapkan	0	0,00
3	Diterapkan tetapi kurang maksimal	8	16,00
4	Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik	42	84,00

B.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sebelum menilai kepuasan responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa, terlebih dahulu responden diberikan pertanyaan terkait pengetahuannya tentang Layanan Pengaduan, Saran dan Masukan. Dari total 50 responden, sebanyak 44 responden menyatakan untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan dikelola dengan baik, cepat dan ditindaklanjuti. dan sebanyak 3 responden menyatakan penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti.

Dari total responden yang menjawab, dapat dijelaskan bahwa:

- sebanyak 6 responden menyatakan bahwa Layanan Pengaduan, Saran dan Masukan berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti; dan
- sebanyak 44 responden menyatakan bahwa Layanan Pengadaan, Saran dan Masukan dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti.

Adapun rincian penilaian tersebut dapat dilihat pada *Tabel 12*.

Tabel 12. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Jawaban	Frekuensi	Persen (%)
1	Tidak Ada	0	0,00
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0	0,00
3	Berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti	6	12,00
4	Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	44	88,00

C. Perbandingan Hasil Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini sebelumnya dilakukan dengan menggunakan Sistem Informasi Buku Tamu dari pengunjung yang datang untuk mendapatkan pelayanan, penilaian Tingkat Kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan dengan jenis penilaian : Sangat Buruk, Buruk, Cukup, Baik, Sangat Baik.

Sementara itu, Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada Tahun 2020 berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sehingga membuat kami tidak bisa membandingkan dan menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat tahun sebelumnya dengan tahun pada saat laporan survei kepuasan masyarakat ini dibuat.

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Biro Pengadaan Barang dan Jasa, yang berguna untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Terdapat beberapa poin yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Nilai SKM Biro Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2020 adalah sebesar 90,13 dengan skor 3,605 berpredikat kinerja “Sangat Baik”;
2. Unsur nilai SKM dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,880 berpredikat kinerja “Sangat Baik” yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan dikelola dengan baik serta cepat ditindaklanjuti;
3. Unsur nilai SKM dengan nilai terendah yaitu Unsur Waktu Pelaksanaan dengan nilai 3,400;
4. Sebanyak 2 responden atau sebesar 4,00% menyatakan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan adalah kadang-kadang tepat;
5. Sebanyak 6 responden atau sebesar 12,00% menyatakan bahwa Layanan Pengaduan, Saran dan Masukan berfungsi kurang maksimal, lambat ditindaklanjuti;
6. Beberapa responden menyatakan bahwa responden merasa kesulitan untuk menuju Biro Pengadaan Barang dan Jasa dikarenakan fasilitas dan infrastruktur yang ada saat ini berada di lantai 3 sehingga responden merasa kesulitan/letih untuk menuju ruang pelayanan.

B. Rekomendasi

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2020, dengan hasil 90,13 dengan predikat “Sangat Baik”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Setiap layanan publik Biro Pengadaan Barang dan Jasa perlu meningkatkan kualitas layanan terutama unsur waktu pelaksanaan, mengingat penilaian unsur tersebut lebih kecil dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya;
2. Setiap unit layanan menampilkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan yang dimiliki kepada semua pengguna layanan;
3. Membangun unit layanan Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran secara terpadu sehingga seluruh pengaduan, masukan, dan saran yang disampaikan ke Biro Pengadaan barang dan Jasa dapat ditangani dengan lebih baik;
4. Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;
5. Memanfaatkan dan memperbaiki kinerja *call center*, dan
6. Meningkatkan kenyamanan ruang konsultasi dan ruang pelayanan lainnya.

LAMPIRAN



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TAHUN 2020**

Periode Survei : (1 Januari 2020) s.d. (8 September 2020)

HASIL SKM / NILAI IKM :

90,13

MUTU PELAYANAN :

A

**KINERJA UNIT PELAYANAN :
SANGAT BAIK**

**JENIS / NAMA LAYANAN :
LAYANAN PENGADAAN BARANG DAN JASA**

RESPONDEN

JUMLAH : 50 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 41 ORANG ; P = 9 ORANG

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 0 orang	SD / MI : 0 orang	PNS : 1 orang
21 – 30 th : 15 orang	SMP / MTs : 0 orang	TNI / POLRI : 0 orang
31 – 40 th : 18 orang	SMA/K/ MA : 18 orang	BUMN / BUMD : 0 orang
41 – 50 th : 11 orang	D-1/D-2/D-3 : 12 orang	Peg. Swasta : 19 orang
51 – 60 th : 6 orang	D-4 / S-1 : 18 orang	Wirausaha : 28 orang
≥ 61 th : 0 orang	S-2 / Profesi : 2 orang	Tani/RT/pelajar/mhs : 1 orang
	S-3 : 0 orang	Lainnya/peg. Inst. P : 1 orang

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

PROSES PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

