



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
SETDA PROVINSI NTT**

**SEMESTER II
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

COVER

DAFTAR ISI	1
KATA PENGANTAR	2
BAB I. PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Maksud dan Tujuan	4
1.3 Dasar Pelaksanaan SKM	4
1.4 Ruang Lingkup	5
BAB II. ANALISIS	8
2.1 Jumlah Responden	8
2.2 Profil Responden	8
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	12
3.1 Rincian Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	13
3.2 Saran dan Masukan	19
3.3 Tanggapan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT...	19
BAB IV. PENUTUP	21
4.1 Kesimpulan	21
4.2 Rekomendasi	21

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

Lampiran 3. Google Form Survei Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik Biro Pengadaan Barang dan Jasa Semester II Tahun 2024 dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Pelaksanaan SKM merupakan wujud pertanggungjawaban Biro Pengadaan Barang dan Jasa yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Biro Pengadaan Barang dan Jasa melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelaksanaan SKM Semester II Tahun 2024 mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai IKM pada SKM Semester II Tahun 2024 adalah sebesar 89,79 (kategori Sangat Baik). Dari hasil analisis sentimen pada SKM Semester II Tahun 2024 juga menunjukkan polarisasi positif yang dapat diartikan bahwa penilaian publik terhadap seluruh pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa mendapat respon yang sangat baik.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada segenap pengguna layanan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner yang kami sampaikan. Hasil isian dan saran yang diberikan sangat berarti bagi kami untuk evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa sebagai upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Melalui Laporan SKM ini, diharapkan dapat memberikan gambaran atas tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang.

Kupang, 23 Desember 2024

Plt. Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi NTT,



Adelino Da Cruz Soares, AKS, MPS.Sp
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19750308 199903 1 004

PARAF HIERARKI	
KASUBAG PEMBINAAN SDM PBJ	
PERANCANG KEBIJAKAN PBJ	

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, serit mendorong kebijakan penyelenggaran pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri PAN RB Nomor 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 ditambah 3 (tiga) unsur yang berkaitan dengan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi/wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBK/WBBM).

Tujuan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT yaitu terselenggaranya program pembinaan dan pengendalian pengadaan barang/jasa dan terwujudnya pengembangan sistem evaluasi kinerja pelaksanaan pembangunan yang akurat, transparan, tepat waktu dan dapat dipercaya. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur

kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Dengan metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

1.2 Maksud dan Tujuan

1. Maksud Pelaksanaan SKM

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2. Tujuan Pelaksanaan SKM

- a) Melakukan evaluasi dan monitoring pelayanan publik yang diselenggarakan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT;
- b) Memberikan rekomendasi sebagai bahan untuk menyusun kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT.
- c) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

1.3 Dasar Pelaksanaan SKM

- 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 PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.4 Ruang Lingkup

1. Unsur SKM

Berdasarkan peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa unsur SKM terdiri dari:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e) Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g) Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2. Metodologi dan Teknik Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data SKM Semester II Tahun 2024 dilaksanakan secara *online* dilakukan dengan cara membagikan media *online* yaitu *google form* yang dapat diakses oleh pengguna layanan melalui tautan sebagai berikut <https://bit.ly/SKMBiroPBJ> .

Populasi dalam survei ini adalah para pelaku pengadaan berdasarkan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan individu lainnya yang dinilai memiliki keterikatan dengan jenis pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT. Sedangkan responden adalah individu yang pernah mendapatkan jenis pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT.

3. Tim SKM

SKM Biro PBJ SETDA Provinsi NTT dilaksanakan oleh tim yang ditetapkan berdasarkan Surat Tugas Nomor:

PBJ.000.8.34/III/06/I/2024 tanggal 09 Januari 2024 tentang Tim Penyusun SKM.

4. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data dilakukan pada Unit Kerja Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

5. Waktu Pelaksanaan SKM

Tabel 1.1.
Jadwal SKM

NO.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Penyusunan daftar pertanyaan kuisisioner	Januari 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Juli 2024 – Desember 2024	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Jumlah Responden

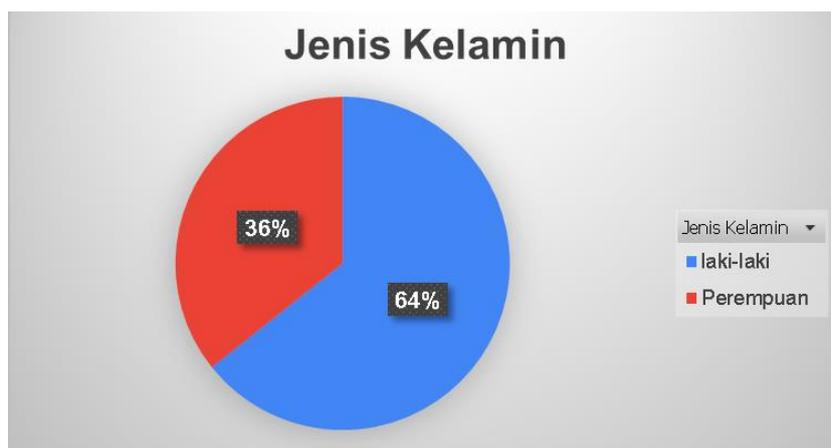
Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna). Jumlah penerima layanan selama Semester II Tahun 2024 pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT adalah 56 orang dan seluruhnya dijadikan sampel.

2.2 Profil Responden

1. Jenis Kelamin

Secara umum responden SKM Biro PBJ SETDA Provinsi NTT Semester II Tahun 2024 sebagian besar adalah laki-laki. Secara rinci responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada grafik berikut:

Grafik 2.1
Jenis Kelamin



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

Pada grafik di atas dapat diketahui bahwa dari 56 responden diketahui yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang atau sekitar 64%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 20 orang atau sekitar 36%.

2. Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden yang menjadi pengguna jasa pelayanan Biro PBJ SETDA Provinsi NTT Semester II Tahun 2024 sebagian besar telah menempuh jenjang perguruan tinggi, baik jenjang S-1 maupun S-2 sebagaimana disajikan pada Grafik 2.2. berikut:

Grafik 2.2
Pendidikan



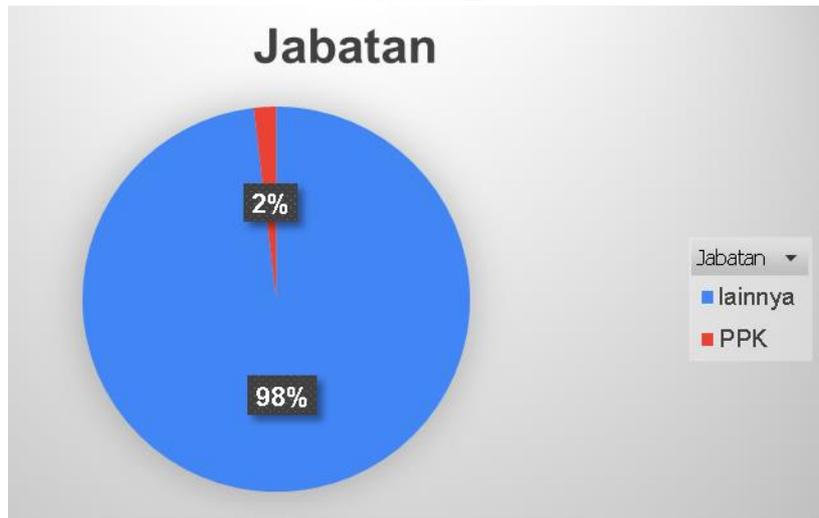
Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

Berdasarkan tabel di atas, responden SKM didominasi jenjang Pendidikan D-IV/S1 sebanyak 56 orang atau 100%.

3. Jabatan

Dari 86 responden SKM Semester II Tahun 2024 memiliki peran/jabatan utama yang beragam, sebagaimana disajikan pada grafik berikut:

Grafik 2.3
Jabatan



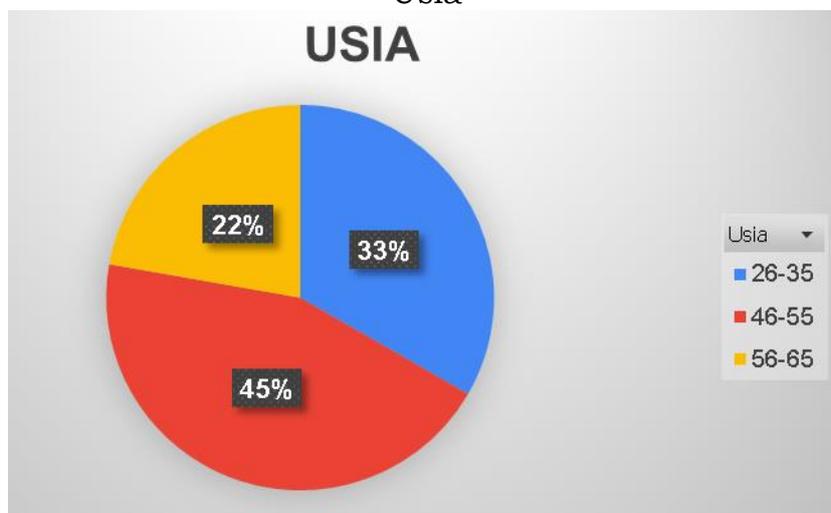
Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

Pada grafik tersebut diketahui bahwa responden terbanyak ialah Lainnya sebanyak 39 orang, Penyedia 16 orang, diikuti oleh UKPBJ sebanyak 12 orang, PP 11 orang, PPK 7 orang dan POKJA 1 orang.

4. Usia

Dari 86 responden SKM Semester II Tahun 2024 dengan kategori usia sebagai berikut:

Grafik 2.4
Usia



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

Berdasarkan tabel di atas, responden paling banyak berusia sekitar 36-45 dengan jumlah 36 orang, usia 26-35 dengan jumlah 25 orang dan usia 56-65 paling sedikit dengan jumlah 2 orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Tujuan dari analisis data yang sudah digambarkan sebelumnya adalah untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden untuk masing-masing indikator. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 3.1.
IKM

No	Indikator	Σ	NRR/unsur	NRR Tertimbang	Indeks Kepuasan	Ket
1	Persyaratan	194	3,464	0,385	89,00	Sangat Baik
2.	Prosedur	199	3,554	0,395	85,55	Baik
3.	Waktu	196	3,500	0,389	90,60	Sangat Baik
4.	Biaya	224	4,000	0,444	100,00	Sangat Baik
5.	Produk	197	3,518	0,391	90,15	Sangat Baik
6.	Kompetensi	209	3,732	0,415	92,90	Sangat Baik
7.	Perilaku	202	3,607	0,401	91,28	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan	196	3,500	0,389	89,23	Sangat Baik
9.	Sarana Prasarana	196	3,500	0,389	89,45	Sangat Baik
TOTAL IKM UNIT PELAYANAN					89,93	Sangat Baik

Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

Nilai	Niai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (INK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

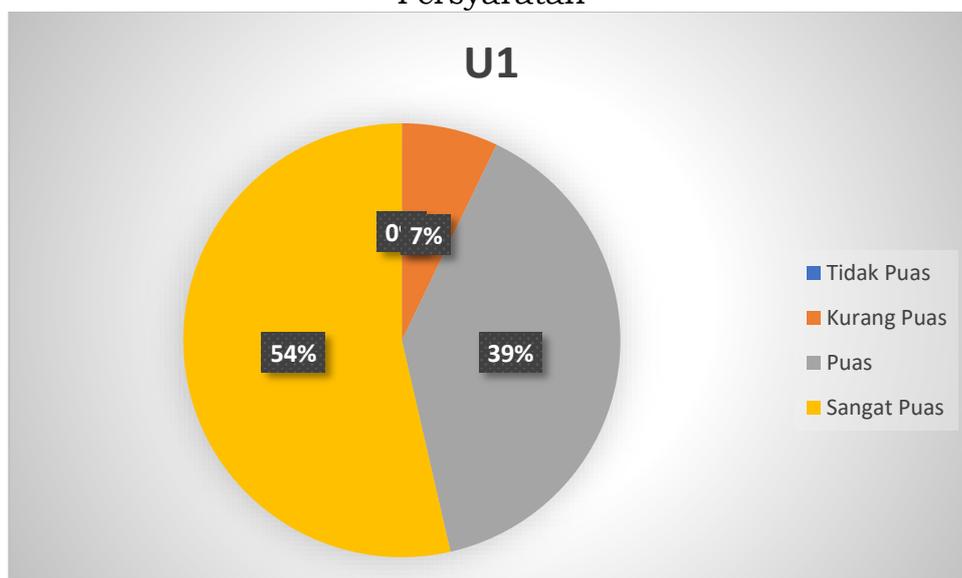
Sumber: Data MenPANRB Nomor 14 Tahun 2017

3.1 Rincian Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Persyaratan

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan Persyaratan sebesar 89.00 (SANGAT BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa Persyaratan tidak menjadi masalah bagi penerima pelayanan pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.1
Persyaratan



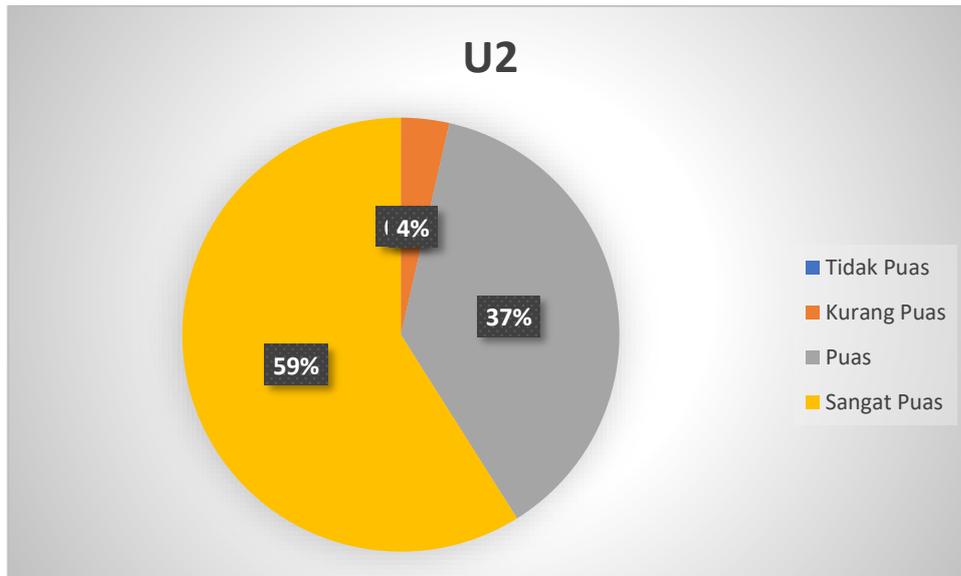
Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

2. Prosedur

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan Prosedur sebesar 85.55 (BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa

prosedur pelayanan telah berjalan dengan baik dalam pelayanan pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.2
Prosedur

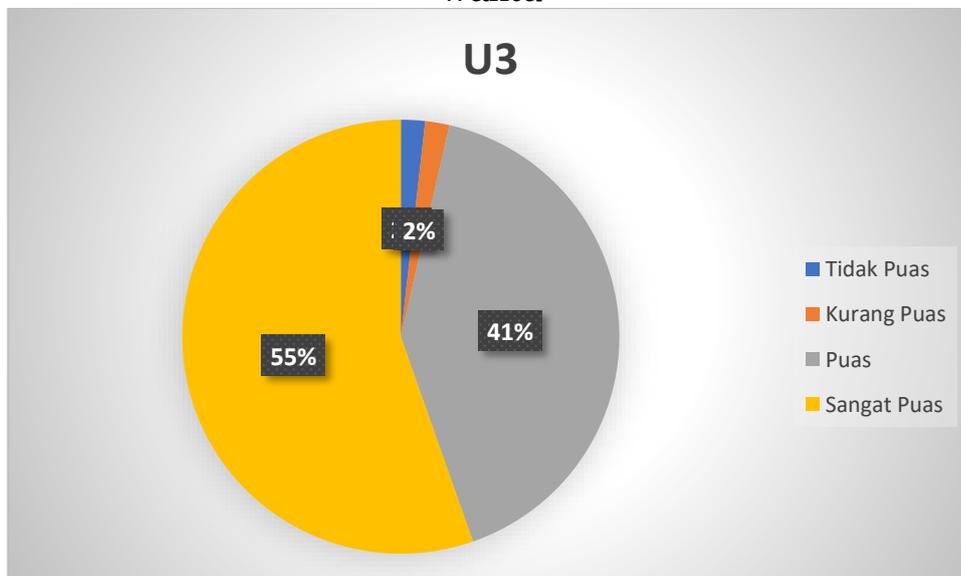


Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

3. Waktu

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan Waktu sebesar 90.60 (SANGAT BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa ASN sudah baik dan cekatan dalam pelayanan pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT disajikan pada Grafik berikut:

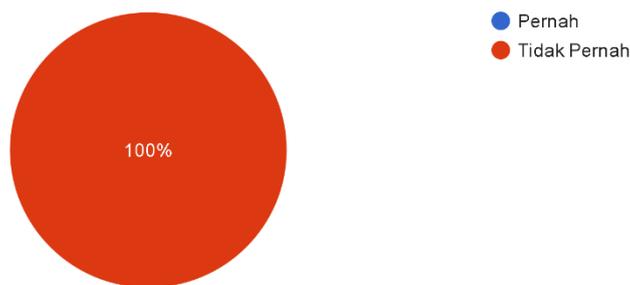
Grafik 3.3
Waktu



4. Biaya

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan Biaya sebesar 100 (SANGAT BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa Biaya dalam pelayanan pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT tidak dikenakan dan tidak adanya pungli yang disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.4
Biaya

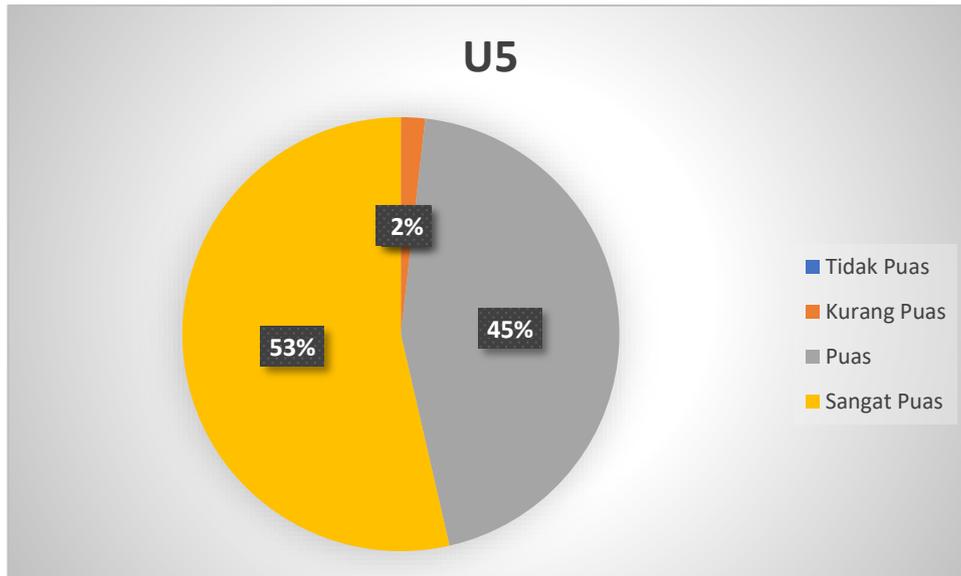


Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

5. Produk

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan Produk sebesar 90.15 (SANGAT BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa Produk tidak menjadi masalah dalam pelayanan pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT yang disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.5.
Produk

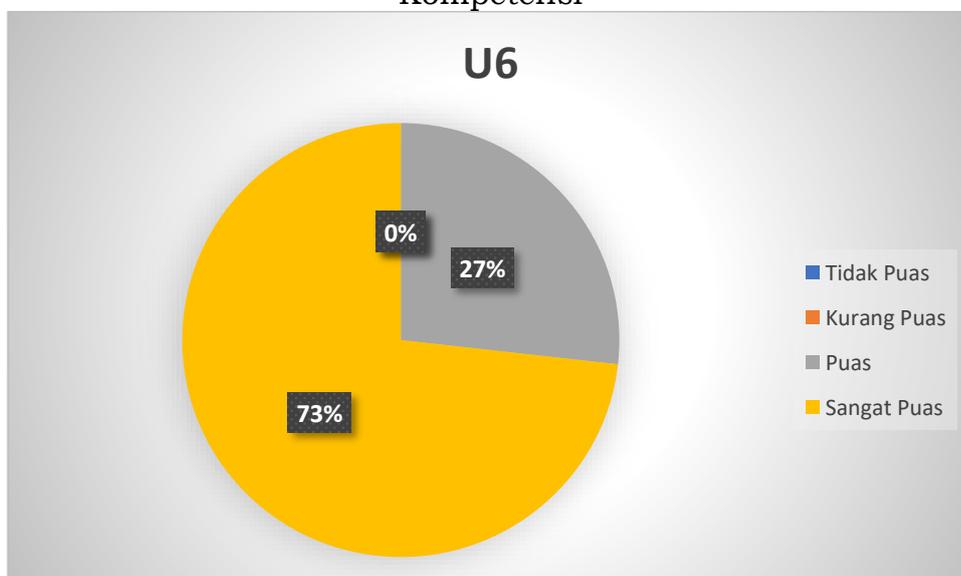


Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

6. Kompetensi

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan kompetensi sebesar 92.90 (SANGAT BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa ASN Biro PBJ SETDA Provinsi NTT sangat BERKOMPETEN dalam pelayanan pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT yang disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.6.
Kompetensi

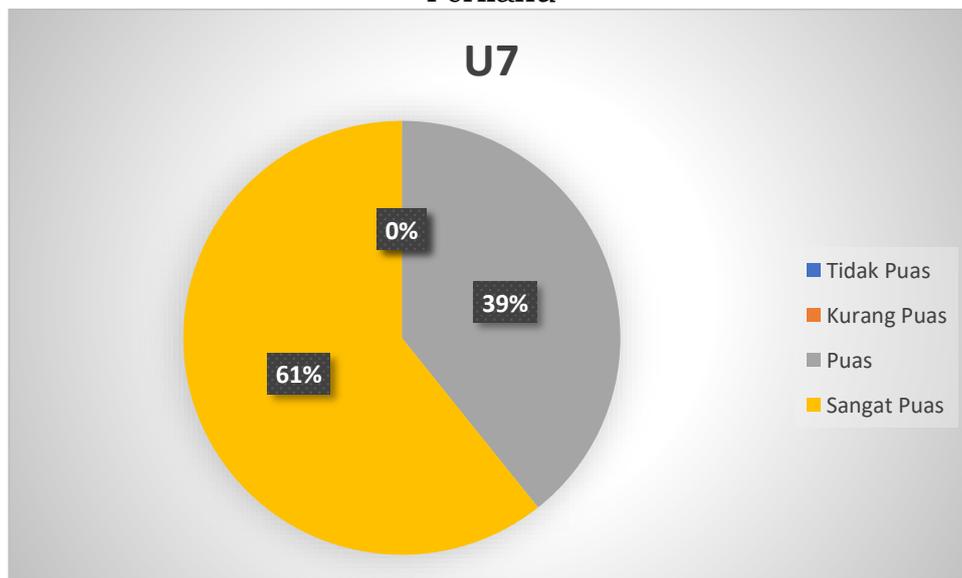


Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

7. Perilaku

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan perilaku sebesar 91.28 (SANGAT BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku ASN Biro PBJ SETDA Provinsi NTT dalam memberikan pelayanan sudah baik, ramah, dan sopan seperti disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.7.
Perilaku

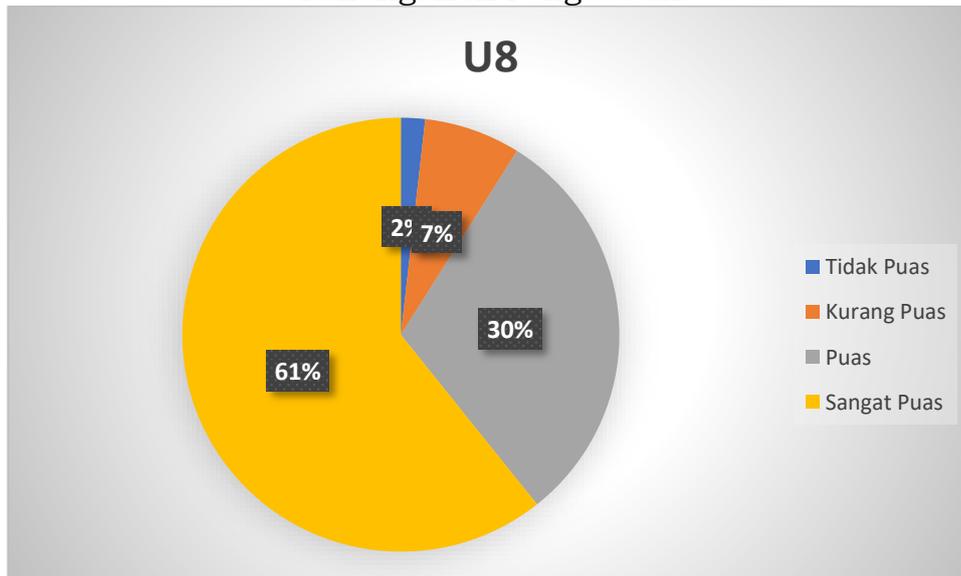


Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

8. Penanganan Pengaduan

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan penanganan pengaduan sebesar 89.23 (BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa penanganan pengaduan tidak menjadi masalah dalam pelayanan pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT yang disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.8
Penanganan Pengaduan

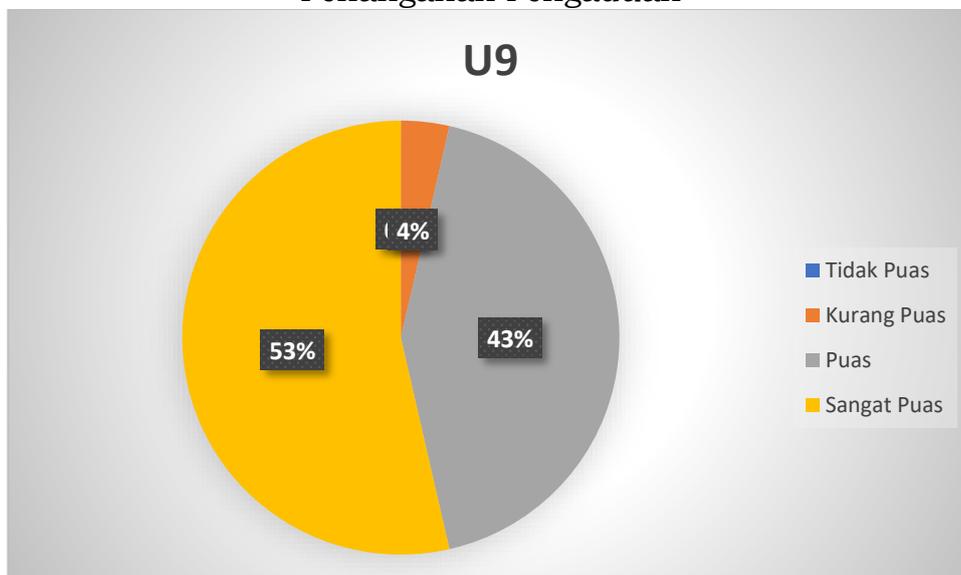


Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

9. Sarana dan Prasarana

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 56 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan sarana dan prasarana sebesar 89.45% (SANGAT BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan sarana prasarana pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT sudah cukup memadai dalam pelayanan seperti yang disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.9.
Penanganan Pengaduan



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

3.2 Saran dan Masukan

Adapun beberapa masukan yang diberikan responden dalam rangka perbaikan pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Prov. NTT, antara lain:

1. Diharapkan semua ASN di Biro PBJ (UKPBJ Provinsi NTT) terus menerus diberikan pemahaman untuk membangun & mewujudkan karakter organisasi “SKOPPer” (Strategis, Kolaboratif, Orientasi Pelayanan, Proaktif, Perbaikan Berkelanjutan) sebagai budaya kerja dalam seluruh aspek pelayanannya dengan berpedoman pada etika & prinsip-prinsip PBJ yang berlaku. Semoga Biro PBJ terus juga berbenah untuk mengantisipasi & beradaptasi dengan berbagai tuntutan perubahan lingkungan yang terjadi sehingga dapat menjadi salah satu organisasi publik yang cepat tanggap dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik;
2. Melakukan upaya-upaya percepatan untuk menyelesaikan permasalahan pengaduan;
3. Disarankan utk menambah Komputer/Laptop pada ruang pelayanan LPSE;
4. Tingkatkan kualitas pelayanan dan tingkatkan kapasitas SDM melalui bimtek atau pelatihan dan diklat bagi penyedia yang ada di provinsi NTT;
5. Perlu meningkatkan sarana dan prasana yang dapat mendukung pelayanan yang prima, seperti koneksi internet yang stabil untuk mengakses SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik).

3.3 Tanggapan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT

Adapun beberapa masukan yang diberikan responden dalam rangka perbaikan pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Prov. NTT, antara lain

1. Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Prov.NTT telah menyediakan klinik konsultasi apabila ada pengaduan dari para pelaku pengadaan terhadap pelayanan Biro PBJ/UKPBJ NTT.

2. Pelayanan pada Biro PBJ tetap terus ditingkatkan, baik layanan tatap muka, maupun layanan online dan daring.
3. Saat ini fasilitas penunjang seperti komputer dan laptop masih terbatas mengingat keterbatasan APBD. Apabila anggaran memadai, maka akan direncanakan pengadaan fasilitas penunjang dimaksud.
4. Biro PBJ NTT terus melakukan upaya pengembangan dan penguatan kapasitas SDM melalui Diklat/Bimtek, baik secara tatap muka, maupun secara daring. Demikian juga pada Tahun 2024, sebanyak 8 (delapan) orang ASN **Lulus** Uji Kompetensi JF Pengelola PBJ Perpindahan dari Jabatan Lain.
5. Pelayanan LPSE Provinsi NTT terus menerus dilakukan perbaikan berkelanjutan agar dapat meningkatkan tingkat kualitas dan layanan, dengan tanpa memungut biaya dan mengurangi waktu tunggu pelayanan.
6. Pelayanan akan terus ditingkatkan dan diperbaiki secara berkelanjutan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Responden yang mengisi SKM sebanyak 56 orang pada Semester II Tahun 2024. Hal ini menunjukkan tercapainya target responden dan kesadaran pengguna layanan yang datang ke Biro Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
2. Berdasarkan tingkat Pendidikan, responden didominasi jenjang Pendidikan D IV/S1 sebanyak 56 orang dan tidak ada jenjang Pendidikan S2 dan S3.
3. Total nilai SKM oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT Semester II Tahun 2024 adalah 89.93 (SANGAT BAIK).
4. Hasil analisis SKM menunjukkan respon positif yang dapat diartikan bahwa penilaian publik terhadap pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT Semester II Tahun 2024 mendapatkan respon yang baik.

4.2 Rekomendasi

Pada umumnya pelaksanaan survei dapat dilakukan dengan metode *online*, namun pelaksanaan survei secara *offline* juga harus tetap dilaksanakan, karena:

1. Untuk memastikan bahwa seluruh responden mengisi kuesioner, dan dapat mengurangi *non-sampling error* serta dapat meminimalisir jawaban responden yang kurang tepat.
2. Melalui survei secara *offline*, responden dapat mengkonfirmasi maksud pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner kepada petugas survei.
3. Meskipun nilai rata-rata IKM Semester II Tahun 2024 SANGAT BAIK, namun masih terdapat saran dan masukan dari

pengguna layanan yang harus dipertimbangkan untuk ditindaklanjuti oleh Unit Organisasi pemilik layanan.

4. Terhadap jenis pelayanan yang nilai IKM sudah baik, maka Unit Organisasi pemilik layanan agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanannya baik dari segi kompetensi SDM (pemahaman substansi dan cara pelayanannya) maupun peningkatan dari performa aplikasi serta sarana dan prasarananya.

Dibuat di Kupang
Pada tanggal 23 Desember 2024
Plt. Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi NTT,



Adelino Da Cruz Soares, AKS, MPS.Sp
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 19750308 199903 1 004

PARAF HIERARKI	
KASUBAG PEMBINAAN SDM PBJ	
PERANCANG KEBIJAKAN PBJ	

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

FORM KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

INSTANSI : PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
UNIT LAYANANAN : BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Tanggal Survei :		Jam Survei :	<input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 – 16.00
PROFIL			
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia :	Tahun
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> SMA / Sederajat <input type="checkbox"/> D3 <input type="checkbox"/> D4 / S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3		
Usia :	<input type="checkbox"/> 15-25 <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46-55 <input type="checkbox"/> 56-65		
Pelaku Pengadaan :	<input type="checkbox"/> PA / KPA <input type="checkbox"/> PPK <input type="checkbox"/> PP <input type="checkbox"/> UKPBJ <input type="checkbox"/> PENYEDIA		
	<input type="checkbox"/> PPTK <input type="checkbox"/> Lainnya:.....		

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang terdapat pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?		6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ASN Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?	
a. Tidak puas.	1	a. Tidak kompeten	1
b. Kurang puas.	2	b. Kurang kompeten	2
c. Puas.	3	c. Kompeten	3
d. Sangat Puas.	4	d. Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesulitan prosedur pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?		7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas terkait etika pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?	
a. Sangat sulit	1	a. Tidak puas	1
b. Cukup sulit.	2	b. Kurang puas	2
c. Mudah.	3	c. Puas	3
d. Sangat mudah.	4	d. Sangat puas	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?		8. Menurut saudara, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjut pada pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?	
a. Tidak cepat.	1	a. Tidak Puas	1
b. Kurang cepat.	2	b. Kurang Puas	2
c. Cepat.	3	c. Puas	3
d. Sangat cepat.	4	d. Sangat Puas	4
4. Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam pelayanan ini?		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?	
a. Pernah	1	a. Tidak Puas	1
b. Tidak Pernah	4	b. Kurang Puas.	2
		c. Puas	3
		d. Sangat Puas	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?		KRITIK, SARAN DAN MASUKAN :	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai	4		

*) P = Nilai Pendapat Responden

Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

Jenis Layanan		: Pengadaan Barang dan Jasa												
Jumlah Populasi		: 56 ←		Masukan Nilai Populasi (Jumlah penerima Layanan)										
Jumlah Target Responden		: 56 ←		Target jumlah responden berdasar total penetapan jumlah responden PermenPAN RB 14 Tahun 2017										
No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jabatan	NILAI AKTUAL KE3AN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
2	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
3	laki-laki	46-55	D IV / S1	PPK	2	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	2	3	4	3	4	4	3	3	Lebih 3 tanggap
5	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	2	4	4	4	4	4	1	2	
6	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	2	3	3	4	4	3	3	4	3	
7	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	4	3	4	3	4	3	3	3	Disarankan utk menambah Komputer/Laptop pada ruang pelayanan LPSE
9	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	3	3	4	3	4	3	4	4	Tingkatkan sarana & prasarana
11	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
13	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
15	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan lama karena
16	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	4	1	4	3	4	3	3	3	
17	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
18	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
20	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Perempuan	56-65	D IV / S1	Laiinya	2	4	2	4	2	4	3	2	2	Lama menunggu
22	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	2	3	4	4	4	4	4	2	4	
23	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Tambahkan perangkat
24	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
25	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
26	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	laki-laki	56-65	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
28	Perempuan	56-65	D IV / S1	Laiinya	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
30	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
31	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
32	Perempuan	26-35	D IV / S1	Laiinya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Ruangannya sempit
33	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
35	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Perempuan	26-35	D IV / S1	Laiinya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
38	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	3	4	3	4	3	3	3	3	3	Kurang cepat
40	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	Perempuan	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
44	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	Perempuan	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Perempuan	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	laki-laki	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	Perempuan	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	Perempuan	56-65	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	Perempuan	26-35	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
55	laki-laki	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	Perempuan	46-55	D IV / S1	Laiinya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Σ Nilai					194	199	196	224	197	209	202	196	196	
Nilai Rata-Rata					3,464	3,554	3,500	4,000	3,518	3,732	3,607	3,500	3,500	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,385	0,395	0,389	0,444	0,391	0,415	0,401	0,389	0,389	3,597
SKM Unit Pelayanan					89,93			SANGAT BAIK						

NRR Per Unsur				
No	Unsur Pelayanan	Indeks Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	89,00	A	SANGAT BAIK
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,55	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	90,60	A	SANGAT BAIK
U4	Biaya/Tarif	100,00	A	SANGAT BAIK
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90,15	A	SANGAT BAIK
U6	Kompetensi Pelaksana	92,90	A	SANGAT BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	91,28	A	SANGAT BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	89,23	A	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	89,45	A	SANGAT BAIK
Nilai	Niai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (INK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	BAIK
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	SANGAT BAIK

Lampiran 3. Google Form Survei Kepuasan Masyarakat



Survei Kepuasan Masyarakat - Biro Pengadaan Barang & Jasa Setda Provinsi NTT

Salam Pengadaan!!

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/i

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Prov. NTT, perlu dilakukan pengukuran terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan melibatkan partisipasi penggunaan layanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara berkala.

Jenis Kelamin *

Laki - Laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

SMA/Sederajat

D III

D IV / S1

S2

S3

Usia *

15-25

26-35

36-45

46-55

56-65

Pelaku Pengadaan *

- PA/KPA
- PPK
- PP
- UKPBJ
- PENYEDIA
- PPTK
- Other: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang terdapat pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT? *

- Tidak Puas
- Kurang Puas
- Puas
- Sangat Puas

Bagaimana pendapat saudara tentang kesulitan prosedur pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT? *

- Sangat Sulit
- Cukup Sulit
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam memperoleh pelayanan ini? *

- Pernah
- Tidak Pernah

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ASN Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT? *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas terkait etika pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT? *

- Tidak puas
- Kurang puas
- Puas
- Sangat puas

Menurut saudara, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjut pada pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT *

- Tidak Puas
- Kurang Puas
- Puas
- Sangat Puas
- Other: _____

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT? *

- Tidak Puas
- Kurang Puas
- Puas
- Sangat Puas
- Other: _____

Mohon memberikan Saran dan Pendapat untuk Peningkatan Pelayanan pada Biro PBJ Setda Provinsi NTT *

Your answer _____