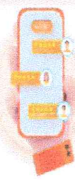




LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023

Biro Pengadaan Barang dan Jasa
SETDA Provinsi Nusa Tenggara Timur



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

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



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	5
1.4 Ruang Lingkup	5
BAB II. ANALISIS	8
2.1 Jumlah Responden	8
2.2 Profil Responden	8
BAB III. PEMBAHASAN	11
3.1 Rincian Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	12
3.2 Saran dan Masukan	17
3.3 Tanggapan Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT...	17
BAB IV. PENUTUP	19
4.1 Kesimpulan	19
4.2 Rekomendasi	19
LAMPIRAN	21
Lampiran 1. Kuesioner	21
Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM	22
Lampiran 3. Google Form Survei Kepuasan Masyarakat	25
Lampiran 4. Hasil Kuesioner	28

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 Tahun 2023 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 Tahun 2023 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 Tahun 2023 adalah sebesar 90,90 (kategori Sangat Baik). Dari hasil analisis sentimen pada SKM Tahun 2023 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 LKPP di masa yang akan datang.

Kupang, 12 Januari 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	



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH**

*JL. Raya El Tari Nomor 52 Kupang 85111
Laman : biro-pbj.nttprov.go.id*

**LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2023**

**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, serasi mendorong kebijakan penyelenggaraan 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 No. 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.

Laporan hasil SKM dimaksud selanjutnya akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

1.2 Maksud dan Tujuan

1. Maksud Pelaksanaan SKM

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public 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 tahun 2023 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 kuisioner	Januari 2023	3
2.	Pengumpulan Data	Januari 2023 – Desember 2023	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2024	3
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2024	5

Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2023

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna). Jumlah penerima layanan pada tahun 2023 pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT adalah 134 orang. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 97 orang.

Jumlah responden kuesioner SKM Tahun 2023 pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi NTT adalah 109 orang.

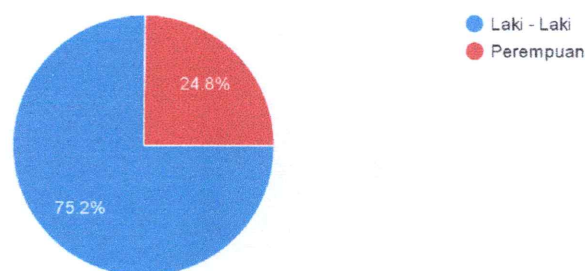
2.2 Profil Responden

1. Jenis Kelamin

Secara umum responden SKM Biro PBJ SETDA Provinsi NTT tahun 2023 sebagian besar adalah laki-laki. Secara rinci responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada grafik berikut:

Grafik 2.1
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin
109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

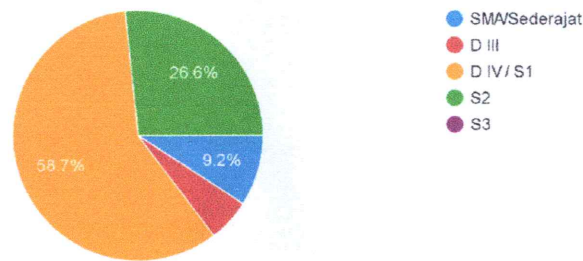
Pada grafik di atas dapat diketahui bahwa dari 109 responden diketahui yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 82 orang atau sekitar 75.2%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 27 orang atau sekitar 24.8%.

2. Pendidikan

Tingkat Pendidikan responden yang menjadi pengguna jasa pelayanan Biro PBJ SETDA Provinsi NTT tahun 2023 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

Pendidikan Terakhir
109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

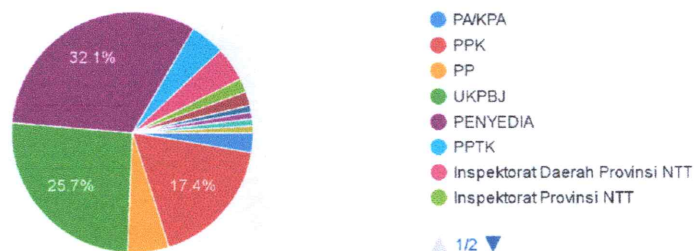
Berdasarkan tabel di atas, responden SKM didominasi jenjang Pendidikan D IV/S1 sebanyak 64 orang dan S2 sebanyak 29 orang disusul oleh SMA/Sederajat sebanyak 10 orang dan D-III sebanyak 6 orang.

3. Jabatan

Dari 51 responden SKM tahun 2023 memiliki peran/jabatan utama yang beragam, sebagaimana disajikan pada grafik berikut:

Grafik 2.3
Jabatan

Pelaku Pengadaan
109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

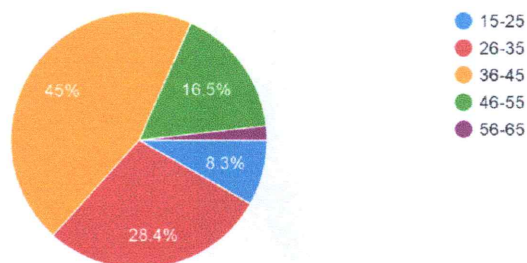
Pada grafik tersebut diketahui bahwa responden terbanyak ialah Penyedia sebanyak 35 orang, UKPBJ 28 orang, diikuti oleh Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) sebanyak 19 orang dan Pejabat Pengadaan (PP) masing-masing sebanyak 6 orang.

4. Usia

Dari 51 responden SKM tahun 2023 dengan kategori usia sebagai berikut:

Grafik 2.4
Usia

Usia
109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

Berdasarkan tabel di atas, responden paling banyak berusia sekitar 36-45 dengan jumlah 49 orang, usia 26-35 dengan jumlah 31 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	388	3,560	0,396	89,00	Sangat Baik
2.	Prosedur	373	3,422	0,380	85,55	Baik
3.	Waktu	395	3,624	0,403	90,60	Sangat Baik
4.	Biaya	436	4,00	0,444	100	Sangat Baik
5.	Produk	393	3,606	0,401	90,15	Sangat Baik
6.	Kompetensi	405	3,716	0,413	92,90	Sangat Baik
7.	Perilaku	398	3,651	0,406	91,28	Sangat Baik
8.	Penanganan Pengaduan	389	3,569	0,397	89,23	Sangat Baik
9.	Sarana Prasarana	390	3.578	0,398	89,45	Sangat Baik
TOTAL IKM UNIT PELAYANAN					90,90	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)

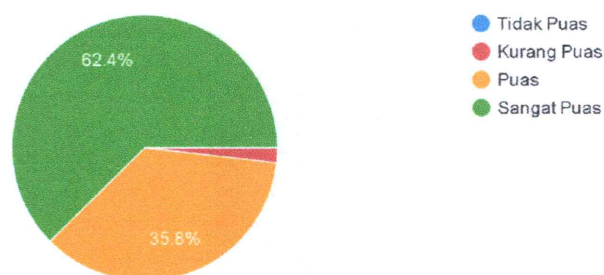
1. Persyaratan

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 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

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

109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

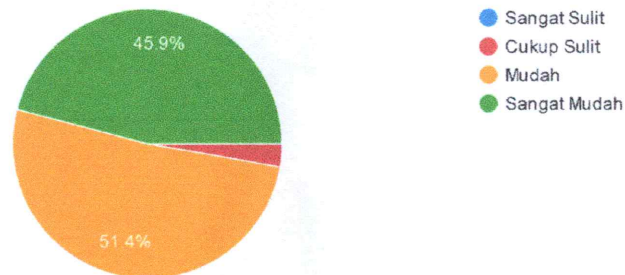
2. Prosedur

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 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

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

109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

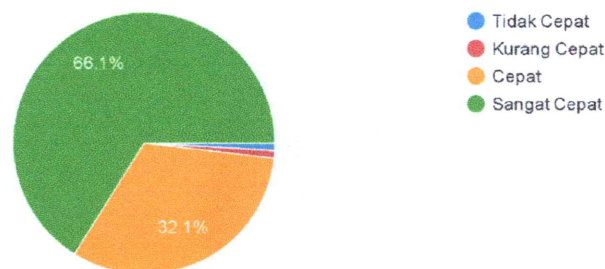
3. Waktu

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 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

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

109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

4. Biaya

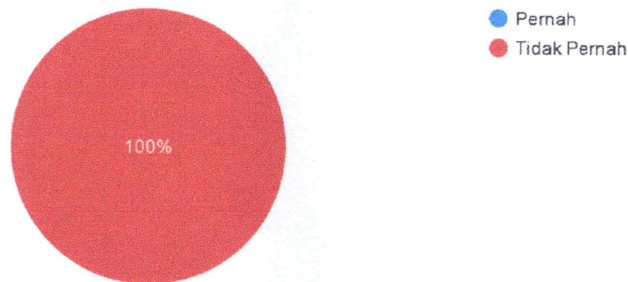
Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan Biaya sebesar 100 (SANGAT BAIK). Berdasarkan nilai indeks tersebut dapat disimpulkan bahwa Biaya dalam

pelayanan pada Biro PBJ SETDA Provinsi NTT tidak dikenakan dan tidak adanya pungli yang disajikan dalam Grafik berikut:

Grafik 3.4
Biaya

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

109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

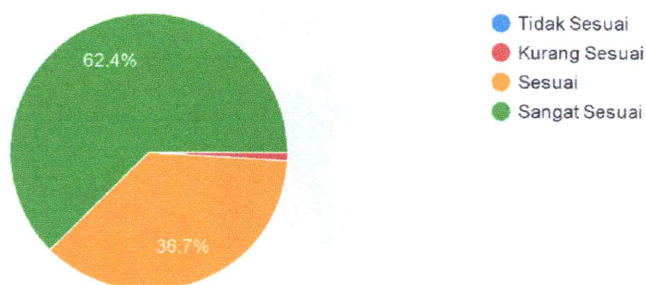
5. Produk

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 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

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

109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

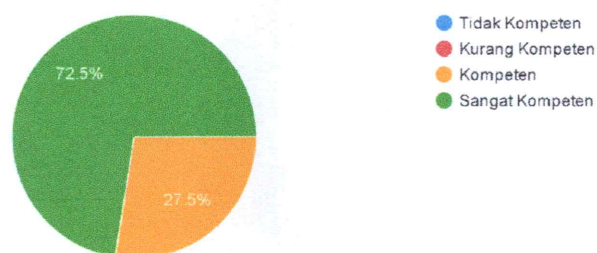
6. Kompetensi

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 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

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

109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

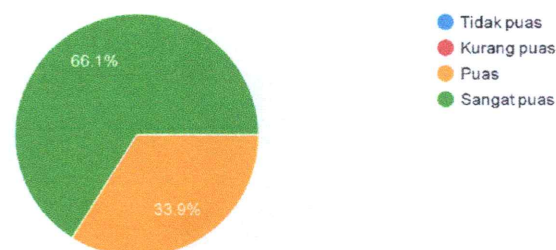
7. Perilaku

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 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

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

109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

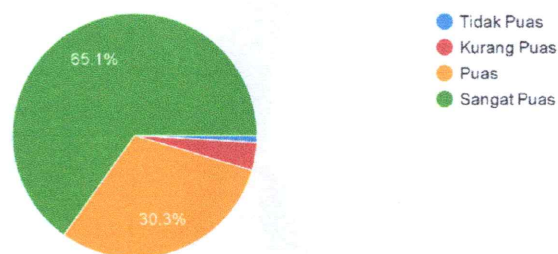
8. Penanganan Pengaduan

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan penanganan pengaduan sebesar 89.45 (SANGAT 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

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

109 responses



Sumber: Data diolah Biro PBJ, 2024

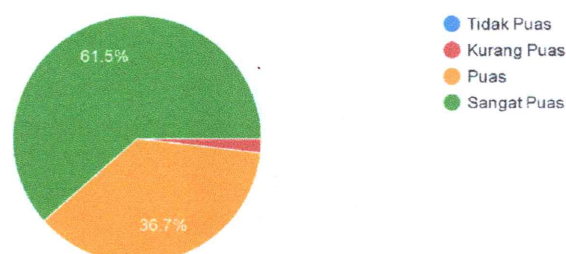
9. Sarana dan Prasarana

Hasil survei dengan jumlah responden sebanyak 109 orang menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan sarana dan prasarana sebesar 89.23% (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

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

109 responses



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 2023, sebanyak 4 orang ASN Biro PBJ NTT sudah mendapatkan sertifikat kompetensi PBJ Level-1.
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 109 orang pada Tahun 2023. 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 64 orang dan tidak ada jenjang Pendidikan S3.
3. Total nilai SKM oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT Tahun 2023 adalah 90.90 (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 Tahun 2023 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 tahun 2023 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 12 Januari 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 LAYANAN : 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)

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P *)</th> </tr> <tr> <td>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang terdapat pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak puas.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang puas.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Puas.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Puas.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesulitan prosedur pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Sangat sulit</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Cukup sulit.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Mudah.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat mudah.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak cepat.</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang cepat.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Cepat.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat cepat.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>4. Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam pelayanan ini?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Pernah</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Tidak Pernah</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak sesuai</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang sesuai</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Sesuai.</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat sesuai</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </table>		P *)	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang terdapat pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?		a. Tidak puas.	1	b. Kurang puas.	2	c. Puas.	3	d. Sangat Puas.	4	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesulitan prosedur pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?		a. Sangat sulit	1	b. Cukup sulit.	2	c. Mudah.	3	d. Sangat mudah.	4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?		a. Tidak cepat.	1	b. Kurang cepat.	2	c. Cepat.	3	d. Sangat cepat.	4	4. Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam pelayanan ini?		a. Pernah	1	b. Tidak Pernah	4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?		a. Tidak sesuai	1	b. Kurang sesuai	2	c. Sesuai.	3	d. Sangat sesuai	4	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 80%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">P *)</th> </tr> <tr> <td>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ASN Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak kompeten</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang kompeten</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Kompeten</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat kompeten</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas terkait etika pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak puas</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang puas</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Puas</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat puas</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>8. Menurut saudara, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjut pada pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Puas</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Puas</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Puas</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Puas</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>a. Tidak Puas</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>b. Kurang Puas.</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>c. Puas</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>d. Sangat Puas</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;"> KRITIK, SARAN DAN MASUKAN : </td> </tr> </table>		P *)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ASN Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?		a. Tidak kompeten	1	b. Kurang kompeten	2	c. Kompeten	3	d. Sangat kompeten	4	7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas terkait etika pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?		a. Tidak puas	1	b. Kurang puas	2	c. Puas	3	d. Sangat puas	4	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 Puas	1	b. Kurang Puas	2	c. Puas	3	d. Sangat Puas	4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?		a. Tidak Puas	1	b. Kurang Puas.	2	c. Puas	3	d. Sangat Puas	4	KRITIK, SARAN DAN MASUKAN :	
	P *)																																																																																												
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yang terdapat pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?																																																																																													
a. Tidak puas.	1																																																																																												
b. Kurang puas.	2																																																																																												
c. Puas.	3																																																																																												
d. Sangat Puas.	4																																																																																												
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesulitan prosedur pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?																																																																																													
a. Sangat sulit	1																																																																																												
b. Cukup sulit.	2																																																																																												
c. Mudah.	3																																																																																												
d. Sangat mudah.	4																																																																																												
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?																																																																																													
a. Tidak cepat.	1																																																																																												
b. Kurang cepat.	2																																																																																												
c. Cepat.	3																																																																																												
d. Sangat cepat.	4																																																																																												
4. Apakah Bapak/Ibu pernah dipungut biaya dalam pelayanan ini?																																																																																													
a. Pernah	1																																																																																												
b. Tidak Pernah	4																																																																																												
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dalam pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi NTT?																																																																																													
a. Tidak sesuai	1																																																																																												
b. Kurang sesuai	2																																																																																												
c. Sesuai.	3																																																																																												
d. Sangat sesuai	4																																																																																												
	P *)																																																																																												
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ASN Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?																																																																																													
a. Tidak kompeten	1																																																																																												
b. Kurang kompeten	2																																																																																												
c. Kompeten	3																																																																																												
d. Sangat kompeten	4																																																																																												
7. Bagaimana pendapat saudara mengenai perilaku petugas terkait etika pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?																																																																																													
a. Tidak puas	1																																																																																												
b. Kurang puas	2																																																																																												
c. Puas	3																																																																																												
d. Sangat puas	4																																																																																												
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 Puas	1																																																																																												
b. Kurang Puas	2																																																																																												
c. Puas	3																																																																																												
d. Sangat Puas	4																																																																																												
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Biro Pengadaan Barang dan Jasa SETDA Provinsi NTT?																																																																																													
a. Tidak Puas	1																																																																																												
b. Kurang Puas.	2																																																																																												
c. Puas	3																																																																																												
d. Sangat Puas	4																																																																																												
KRITIK, SARAN DAN MASUKAN :																																																																																													

*) P = Nilai Pendapat Responden

Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KE3AN MASYARAKAT
BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SETDA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR SEMESTER 1 TAHUN 2023

Jenis Layanan : Pengadaan Barang dan Jasa
Jumlah Populasi : 135 ← Masukan Nilai Populasi (Jumlah penerima Layanan)
Jumlah Target Responden : 109 ← 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	26-35	S2	UKPBJ	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
2	Perempuan	36-45	D IV / S1	UKPBJ	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
3	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	PENYEDIA	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
4	Perempuan	36-45	D IV / S1	PP	3	2	3	4	3	3	3	3	3	Lebih 3 tanggep
5	Laki - Laki	46-55	D IV / S1	PP	3	2	4	4	4	4	4	1	2	
6	Perempuan	36-45	D III	UKPBJ	2	3	3	4	4	3	3	4	3	
7	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
8	Laki - Laki	46-55	D IV / S1	PP	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	PPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
10	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	UKPBJ	4	3	3	4	3	4	3	3	3	Tingkatkan sarana & prasarana
11	Laki - Laki	26-35	D III	PENYEDIA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
12	Perempuan	56-65	SMA/Sederajat	PENYEDIA	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
13	Laki - Laki	46-55	SMA/Sederajat	PENYEDIA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
14	Laki - Laki	36-45	S2	PPTK	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
15	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	UKPBJ	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	Laki - Laki	56-65	SMA/Sederajat	UKPBJ	4	2	1	4	3	4	3	3	3	
17	Perempuan	36-45	D III	PA/KPA	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
18	Laki - Laki	26-35	SMA/Sederajat	UKPBJ	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
19	Laki - Laki	46-55	S2	UKPBJ	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
20	Perempuan	36-45	D IV / S1	UKPBJ	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	Laki - Laki	26-35	D III	PENYEDIA	2	3	2	4	2	4	3	2	2	
22	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	2	3	4	4	4	4	4	2	4	
23	Laki - Laki	26-35	S2	PENYEDIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Jaringan internet perlu ditingkatkan
24	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	UKPBJ	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
25	Perempuan	26-35	D IV / S1	UKPBJ	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
26	Perempuan	46-55	D IV / S1	PPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
27	Perempuan	15-25	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
28	Laki - Laki	15-25	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	Laki - Laki	28-35	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
30	Laki - Laki	36-45	SMA/Sederajat	PENYEDIA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
31	Laki - Laki	26-35	D III	PENYEDIA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
32	Perempuan	36-45	D IV / S1	UKPBJ	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
33	Laki - Laki	46-55	S2	PPK	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

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	
34	Perempuan	36-45	S2	UKPBJ	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
35	Perempuan	46-55	S2	PPK	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
36	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	UKPBJ	4	3	4	4	4	4	4	4	4	Internet nya kurang 3
37	Perempuan	15-25	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	Perempuan	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
39	Laki - Laki	46-55	D III	PENYEDIA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
40	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	PP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
41	Laki - Laki	36-45	S2	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Laki - Laki	15-25	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	Perempuan	26-35	D IV / S1	UKPBJ	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
44	Perempuan	15-25	SMA/Sederajat	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	Laki - Laki	15-25	SMA/Sederajat	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	PPTK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Laki - Laki	15-25	SMA/Sederajat	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	Laki - Laki	15-25	S2	PA/KPA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	Perempuan	26-35	D IV / S1	PPK	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
54	Laki - Laki	46-55	D IV / S1	Inspektorat Provinsi NTT	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	Perempuan	28-35	S2	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	Laki - Laki	46-55	S2	Universitas Nusa Cendana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	GMPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	Laki - Laki	36-45	S2	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	Perempuan	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	Laki - Laki	36-45	S2	Inspektorat Provinsi NTT	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
65	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	Perempuan	26-35	D IV / S1	UKPBJ	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
67	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	UKPBJ	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
68	Laki - Laki	15-25	SMA/Sederajat	Wartawan Media Independen Hak Rakyat	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
69	Laki - Laki	36-45	S2	PPK	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
70	Laki - Laki	36-45	S2	UKPBJ	3	3	4	4	4	4	4	4	4	

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	
71	Laki - Laki	36-45	S2	Inspektorat Daerah Provinsi NTT	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
72	Laki - Laki	36-45	S2	Inspektorat Daerah Provinsi NTT	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
73	Laki - Laki	26-35	SMA/Sederajat	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	PPTK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	Laki - Laki	46-55	S2	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	Laki - Laki	46-55	S2	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PPTK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	Laki - Laki	46-55	S2	Inspektorat Daerah Provinsi NTT	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
81	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	Laki - Laki	26-35	S2	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	PP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	4	4	3	4	4	3	3	Fasilitasi UMKM dengan baik dan kemudahan persyaratan dalam e-katalog
86	Laki - Laki	36-45	S2	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	Laki - Laki	36-45	S2	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	Perempuan	36-45	S2	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	Perempuan	36-45	S2	staf	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
91	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	3	4	3	3	4	3	3	Pelayanannya bagus. Fasilitas perlu ditingkatkan, terutama komputer yang sudah cukup lambat. Terima kasih
92	Perempuan	36-45	D IV / S1	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	Laki - Laki	36-45	S2	Inspektorat Daerah Provinsi NTT	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	Perempuan	26-35	D IV / S1	PENYEDIA	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
95	Laki - Laki	26-35	D IV / S1	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	Laki - Laki	46-55	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mohon agar UKPBJ dari Kabupaten lain dibantu untuk pencapaian Standarisasi LPSE
97	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PPK	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	PP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	Laki - Laki	46-55	D IV / S1	PPTK	3	3	4	4	4	4	4	4	4	


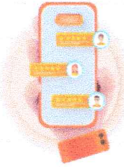
No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jabatan	NILAI AKTUAL KE3AN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
101	Laki - Laki	46-55	S2	BPKP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sosialisasi P3DN perlu lebih ditingkatkan lagi. Terima kasih
102	Laki - Laki	46-55	S2	Inspektorat Daerah Provinsi NTT	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
103	Perempuan	26-35	D IV / S1	staf	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	Laki - Laki	38-45	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	Perempuan	26-35	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	Laki - Laki	36-45	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	Perempuan	36-45	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	Laki - Laki	46-55	D IV / S1	UKPBJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	Laki - Laki	46-55	D IV / S1	Inspektorat Daerah Provinsi NTT	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Σ Nilai					388	373	395	436	393	405	398	389	390	
Nilai Rata-Rata					3,560	3,422	3,624	4,000	3,506	3,716	3,651	3,569	3,578	
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,396	0,380	0,403	0,444	0,401	0,413	0,406	0,397	0,398	3,636
SKM Unit Pelayanan					90,90				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	Nilai 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 DAN JASA SETDA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

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. Berkenaan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu PA/KPA, UKPBJ Kab/Kota, PPK, PP, PPTK dan Penyedia untuk dapat berpartisipasi dalam mengisi form Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro PBJ Setda Provinsi NTT Tahun 2023.

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

Lampiran 4. Hasil Kuesioner

[illegible]

11/16/2023 9:54:46	Perempuan	D IV / S1	26-35	PENYEDIA	Puas	Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sesuai	Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat baik dan mendapatkan pemahaman yang baik terkait PBU
11/21/2023 15:20:40	Laki - Laki	D IV / S1	26-35	PPK	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Memohon agar UKPBJ dari Kabupaten lain dibantu untuk pencapaian Standarisasi LPSE
11/27/2023 10:22:56	Laki - Laki	D IV / S1	46-55	UKPBJ	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	bagus
12/7/2023 8:52:53	Laki - Laki	D IV / S1	36-45	PPK	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	baik, ramah dan kompeten dalam melayani. Biro PBU Satka Prov NTT sangat bagus pelayanannya
12/7/2023 10:20:19	Laki - Laki	D IV / S1	36-45	PPK	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	sangat puas
12/11/2023 14:34:14	Laki - Laki	D IV / S1	36-45	PP	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Ok banget, lks
12/12/2023 10:34:30	Laki - Laki	D IV / S1	46-55	PPTK	Puas	Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Sosialisasi POUH perlu lebih ditingkatkan lagi. Terima kasih
12/13/2023 16:46:40	Laki - Laki	S2	46-55	BPKP	Puas	Mudah	Cepat	Tidak Pernah	Sesuai	Kompeten	Puas	Puas	Puas	Portabankon / singkatan pelayanannya
12/13/2023 13:44:04	Laki - Laki	S2	46-55	Inspektori Daerah Provinsi NTT	Puas	Mudah	Cepat	Tidak Pernah	Sesuai	Kompeten	Puas	Puas	Puas	terima kasih
12/19/2023 10:16:28	Perempuan	D IV / S1	26-35	staf	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Terima kasih
12/19/2023 10:18:40	Laki - Laki	D IV / S1	36-45	UKPBJ	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Terima kasih
12/19/2023 10:19:45	Perempuan	D IV / S1	26-35	UKPBJ	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Terima kasih
12/19/2023 10:19:51	Laki - Laki	D IV / S1	36-45	UKPBJ	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	Terima kasih
12/19/2023 10:20:09	Perempuan	D IV / S1	36-45	UKPBJ	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	.
12/21/2023 10:06:47	Laki - Laki	D IV / S1	46-55	UKPBJ	Sangat Puas	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Pernah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat puas	Sangat Puas	Sangat Puas	.
12/21/2023 14:16:47	Laki - Laki	D IV / S1	46-55	Provinsi NTT	Puas	Mudah	Cepat	Tidak Pernah	Sesuai	Kompeten	Puas	Puas	Puas	.