



**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

**BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG
2025**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Bagian Pengadaan Barang/Jasa sebagai salah satu unit kerja pada instansi Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan publik meski dominan pada pelayanan pada internal Pemerintah Kabupaten Klungkung. Berdasarkan Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah sebagai mana telah diubah dengan Peraturan Bupati Klungkung Nomor 74 Tahun 2021 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah, Bagian Pengadaan Barang/Jasa memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Bagian Pengadaan Barang/Jasa melaksanakan pelayanan yang standar pelayanannya telah ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

Berdasarkan keputusan tersebut, Bagian Pengadaan Barang/Jasa menetapkan 7 jenis layanan yaitu:

1. Pelayanan Informasi Publik
2. Pelayanan Verifikasi Akun Baru Penyedia Barang/Jasa
3. Pelayanan Helpdesk LPSE
4. Pelayanan Penggunaan Ruang LPSE
5. Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah
6. Pelayanan Konsultasi Tatap Muka di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
7. Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis, Pendampingan, Konsultasi Hukum di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

Berdasarkan 7 jenis layanan tersebut terdapat 10 produk layanan yang terdiri dari:

1. Informasi dan Dokumentasi
2. Jasa Pembuatan User ID dan Password SPSE
3. Jasa Pendampingan dan Penanganan Permasalahan
4. Jasa Fasilitas Pemasukan Dokumen Penawaran
5. Jasa Pendampingan Pembuatan Paket Oleh PPK
6. Jasa Pendampingan Pengisian E-Kontrak Oleh PPK
7. Jasa Pendampingan Penginputan di Aplikasi SiRUP oleh Administrator SiRUP
8. Surat Penyampaian Hasil Pemilihan untuk Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dari Pokja Pemilihan
9. Konsultasi Saran, Pendapat, dan Rekomendasi atas Permasalahan yang Disampaikan
10. Jasa Bimbingan Teknis, Pendampingan dan Konsultasi Hukum Bidang Pengadaan Barang/Jasa

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Bagian Pengadaan Barang/Jasa serta bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Bagian Pengadaan Barang/Jasa menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang/Jasa mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bagian Pengadaan Barang/Jasa khususnya pada periode triwulan IV tahun 2024. Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah:

1. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Pengadaan Barang/Jasa.
2. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang/Jasa sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Bagian Pengadaan Barang/Jasa.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan kuisisioner, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

- a. Penyusunan kuisisioner dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang discan melalui QR Code oleh pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu:
 - 1) Bagian I: Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
 - 2) Bagian II: Survey Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:
 - a) Persyaratan.
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b) Prosedur.
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c) Waktu pelayanan.
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d) Kemudahan mendapatkan informasi
Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
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.
Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *sangat buruk* diberi nilai persepsi **Bintang 1**, *buruk* diberi nilai persepsi **Bintang 2**, *baik* diberi nilai **Bintang 3**, *sangat baik* diberi nilai persepsi **Bintang 4**.
- 4) Jadwal Pelaksanaan.
Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Bagian Pengadaan Barang/Jasa adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.
Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Bulan
		Oktober 2024
1.	Pengumpulan data survei	1 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024
2.	Analisis data	9 Januari 2025
3.	Penyusunan laporan IKM	10 Januari 2025
4.	Publikasi IKM	15 Januari 2025

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Responden
Responden kuisisioner adalah pengguna layanan Bagian Pengadaan Barang/Jasa dengan jumlah responden 108 orang.
- 2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisisioner
Lokasi penyebaran kuisisioner adalah Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Mall Pelayanan Publik. Penyampaian dan pengisian kuisisioner dilakukan

oleh masing-masing responden melalui QR Code Aplikasi SISUKMA yang discan oleh responden.

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 1 Oktober s/d 31 Desember 2024.

2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisisioner pada Aplikasi SISUKMA melalui QR Code.

2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan pengguna layanan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut:

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuisisioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Bagian Pengadaan Barang/Jasa, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat pengguna layanan yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisisioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Karakteristik Responden

- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 69 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 39 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat S1 yaitu sebanyak 51 orang, selanjutnya di tingkat pendidikan SMA/ sederajat 31 orang, S2 sebanyak 16 orang, D3 sebanyak 8 orang, dan D1 sebanyak 2 orang.
- Jenis pekerjaan responden didominasi oleh Swasta sebanyak 43 orang, PNS/TNI/POLRI sebanyak 33 orang, Wirausaha sebanyak 19 orang, dan Lainnya 13 orang.

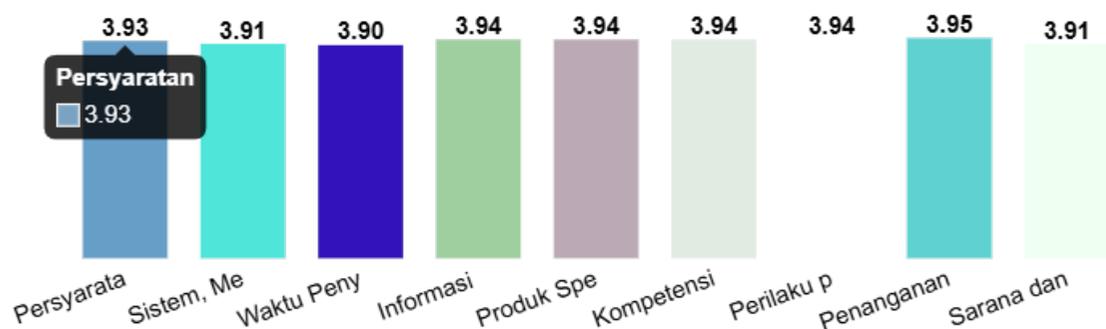
3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1



Sumber: data diolah, 2025

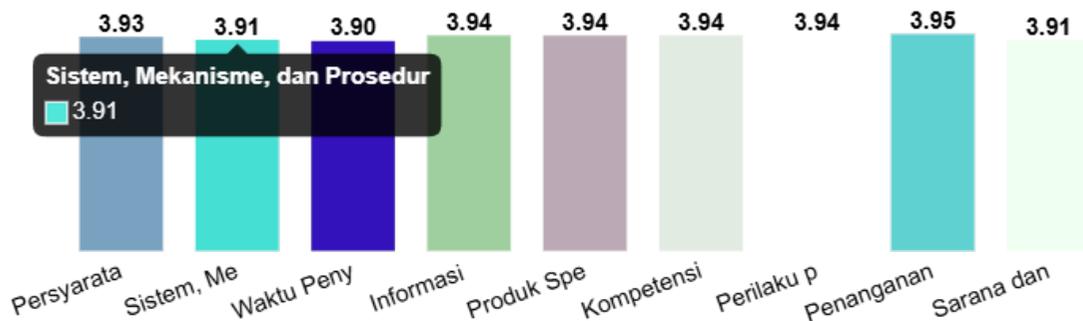
Gambar 3.1. Persepsi Responden terhadap pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,93 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa.

Gambar 3.2



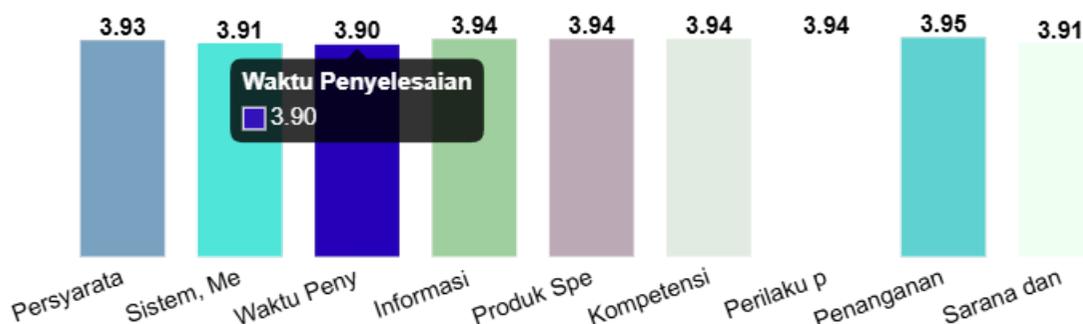
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,91 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.3. Waktu Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut:

Gambar 3.3



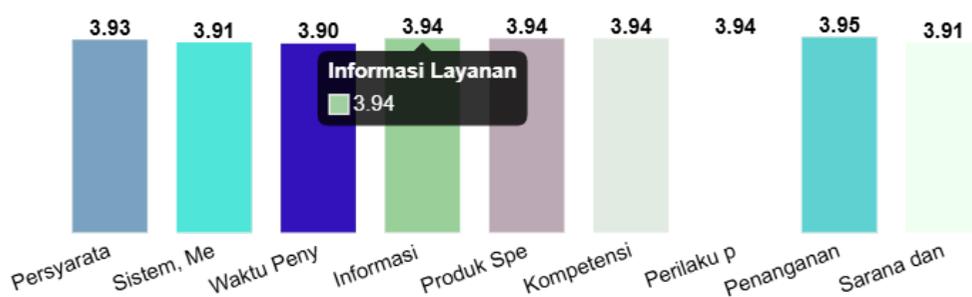
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,90 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut:

Gambar 3.4



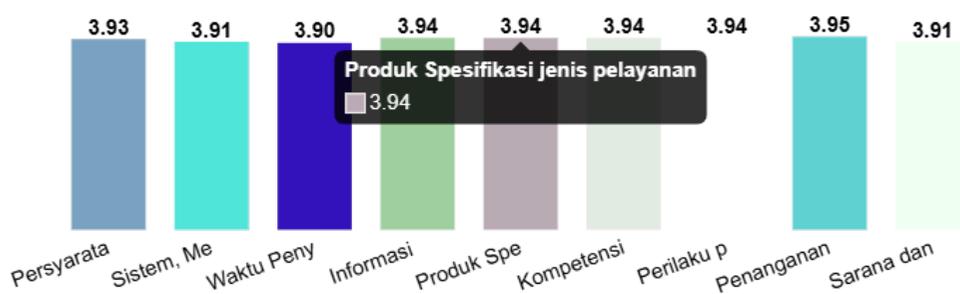
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap informasi layanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,94 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut:

Gambar 3.5



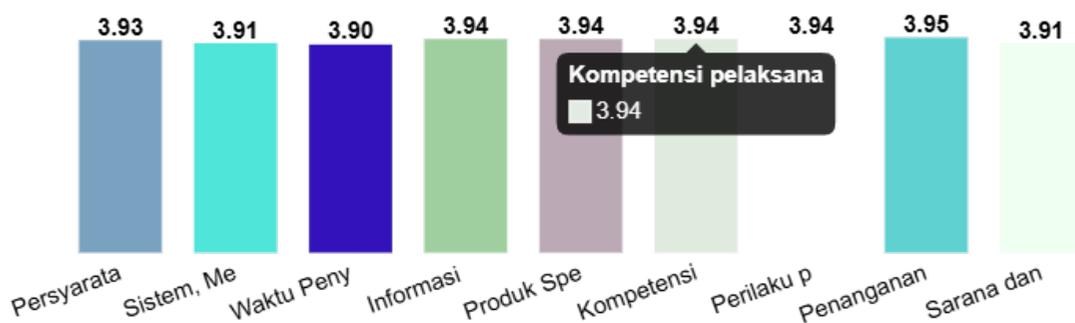
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kesesuaian produk layanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,94 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6



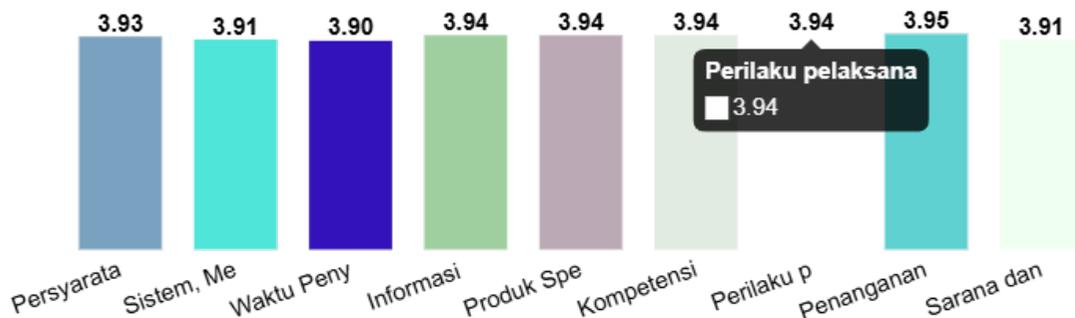
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap kompetensi petugas di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,94 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7



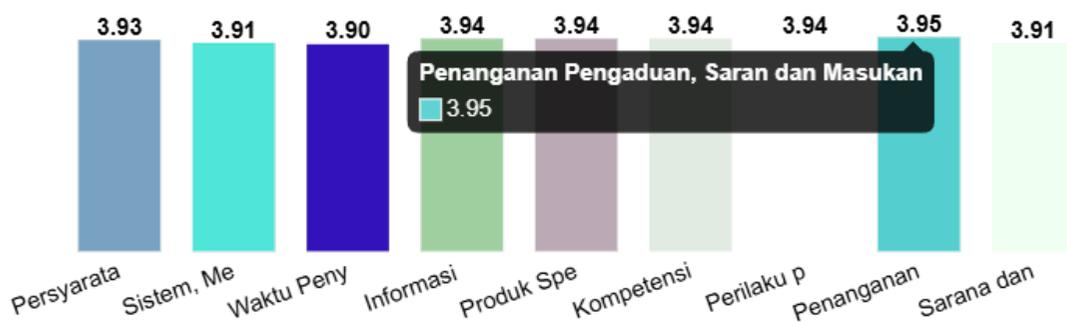
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,94 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.8



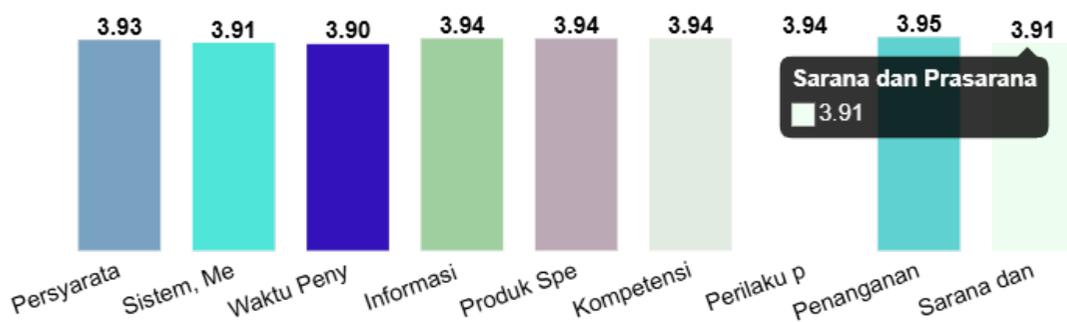
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,95 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.9. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana kelengkapan sarana prasarana pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.9



Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana yang ada pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa yaitu sebesar 3,91 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Bagian Pengadaan Barang/Jasa

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Bagian Pengadaan Barang/Jasa maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- b. Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- c. Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 usur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- d. Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut di atas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam tabel berikut.

Tabel 3.1

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	56247	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
2	56335	50	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	56456	54	Laki-Laki	S1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
4	56608	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3,44
5	56609	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3,44
6	56659	38	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
7	56668	49	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
8	56669	23	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
9	56670	25	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	56673	46	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
11	57008	32	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
12	57009	42	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
13	57333	23	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
14	57347	48	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	57450	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
16	57451	45	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
17	57488	37	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
18	57489	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
19	57494	30	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89
20	57531	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
21	57626	40	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
22	57795	36	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
23	57797	34	Laki-Laki	S1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
24	57870	28	Laki-Laki	S2	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
25	57871	31	Laki-Laki	S1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
26	57874	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
27	57922	23	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
28	57926	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
29	57946	39	Perempuan	S1	Wirasaha	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3,89
30	57965	25	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
31	57968	37	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
32	57969	55	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
33	57988	24	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
34	58034	38	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
35	58186	30	Perempuan	S1	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
36	58308	37	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
37	58357	44	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
38	58373	26	Laki-Laki	S1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
39	58391	66	Laki-Laki	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
40	58392	65	Laki-Laki	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
41	58395	39	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
42	58399	41	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
43	58433	59	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
44	58442	39	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
45	58449	59	Laki-Laki	S2	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
46	58451	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
47	58469	63	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
48	58480	63	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
49	58482	38	Laki-Laki	S1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
50	58492	36	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
51	58523	46	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
52	58581	35	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3,56
53	58582	32	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
54	58583	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
55	58584	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
56	58585	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
57	58648	48	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
58	58651	27	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
59	58721	26	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
60	58722	48	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
61	58724	58	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
62	58728	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
63	58765	38	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
64	58833	48	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
65	58834	53	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
66	58835	28	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
67	58836	42	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
68	58866	47	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
69	58878	34	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
70	58901	43	Perempuan	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
71	59075	35	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
72	59092	38	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
73	59144	40	Perempuan	D1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
74	59204	26	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
75	59220	52	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
76	59223	48	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
77	59319	27	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
78	59337	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
79	59396	25	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
80	59412	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
81	59524	28	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
82	59534	46	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
83	59535	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
84	59539	45	Laki-Laki	D3	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
85	59553	26	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
86	59554	39	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
87	59555	29	Perempuan	D3	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
88	59560	48	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
89	59561	40	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
90	59562	50	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
91	59726	48	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
92	59758	62	Laki-Laki	D1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
93	59811	52	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
94	59998	35	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
95	60004	58	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
96	60019	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
97	60260	46	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
98	60264	47	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
99	60265	27	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
100	60266	58	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3,67
101	60384	51	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
102	60387	30	Laki-Laki	S2	Wirausaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
103	60405	48	Laki-Laki	D3	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
104	60408	58	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
105	60409	28	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
106	60411	34	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
107	60413	47	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
108	60591	29	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Jumlah Nilai Per Unsur						424	422	421	426	425	425	426	427	422	
NRR / Unsur						3,93	3,91	3,90	3,94	3,94	3,94	3,94	3,95	3,91	
NRR Tertimbang / Unsur						0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	
Nilai IKM															97,22

Dari tabel tersebut, dapat diketahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Pengadaan Barang/Jasa adalah 97,22.



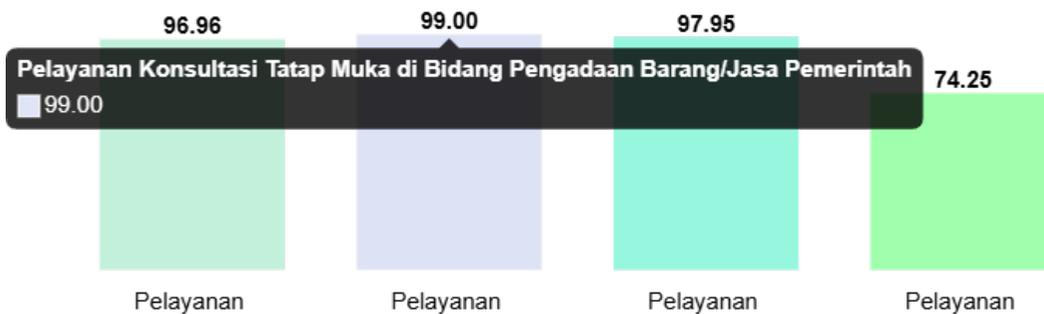
Gambar 3.10
IKM



Sumber: diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengukuran nilai IKM jenis layanan, yang mendapatkan nilai IKM tertinggi dengan kategori Sangat Baik adalah Pelayanan Konsultasi Tatap Muka di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, yaitu dengan nilai 99,00. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah adalah Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis, Pendampingan, Konsultasi Hukum di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, yaitu dengan nilai 74,25 dengan kategori Baik sesuai dengan gambar berikut.

Gambar 3.11



Sumber: diolah, 2025

Gambar 3.12



Sumber: diolah, 2025

3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa adalah belum optimalnya waktu penyelesaian layanan.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Pengadaan Barang/Jasa pada triwulan IV tahun 2024 yaitu dengan kategori Sangat Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan disempurnakan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang/Jasa baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya.
2. Dari 9 unsur penilaian, didapat unsur waktu pelayanan adalah unsur yang paling dikeluhkan oleh responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya.
3. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang/Jasa diantaranya adalah belum optimalnya waktu penyelesaian layanan.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sebagai berikut:

1. Melakukan upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Melakukan pengkajian ulang terhadap SOP Pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa.

	Ditandatangani secara elektronik oleh: Kepala Bagian Pengadaan Barang / Jasa Setda Kabupaten Klungkung Anak Agung Gede Anom Duarasoma, ST Pembina (IV/a) NIP. : 197106212006041003
---	---