



**LAPORAN  
HASIL SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT  
TRIWULAN II TAHUN 2025**

**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 II tahun 2025. 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) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.  
Sistem, mekanisme, dan 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) Informasi Layanan  
Informasi layanan 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
		April 2025
1.	Pengumpulan data survei	8 April 2025 s/d 30 Juni 2025
2.	Analisis data	1 Juli 2025
3.	Penyusunan laporan IKM	2 Juli 2025
4.	Publikasi IKM	7 Juli 2025

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Responden  
Responden kuisisioner adalah pengguna layanan Bagian Pengadaan Barang/Jasa dengan jumlah responden 214 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 8 April s/d 30 Juni 2025.

## 2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisioner 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 135 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 79 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat S1 yaitu sebanyak 124 orang, selanjutnya di tingkat pendidikan SMA/ sederajat 46 orang, S2 sebanyak 20 orang, D3 sebanyak 18 orang, D2 sebanyak 3 orang, SD sebanyak 2 orang, dan D4 sebanyak 1 orang.
- Jenis pekerjaan responden didominasi oleh PNS/TNI/POLRI sebanyak 89 orang, Swasta sebanyak 74 orang, Wirausaha sebanyak 27 orang, Lainnya 22 orang, Guru/dosen sebanyak 1 orang, dan Petani/Peternak/Nelayan sebanyak 1 orang.

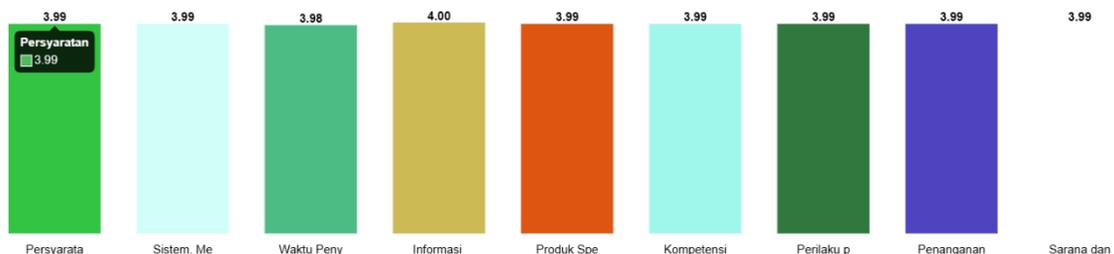
#### 3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

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

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



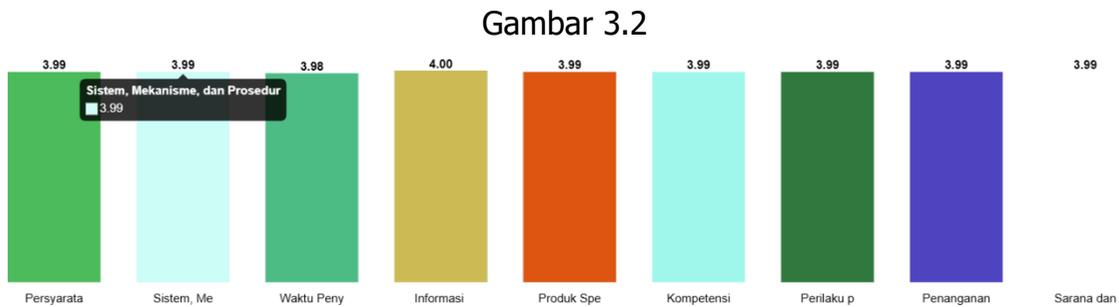
Sumber: data diolah, 2025

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 sesuai. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,99 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

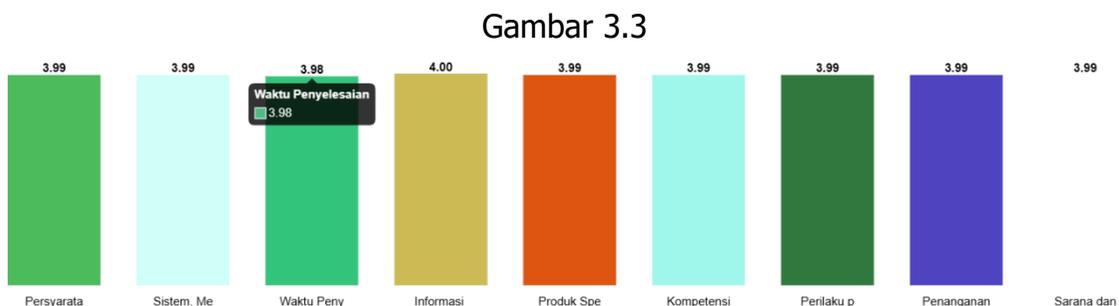


*Sumber: data diolah, 2025*

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 3,99 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.3. Waktu Penyelesaian

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu penyelesaian, 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:



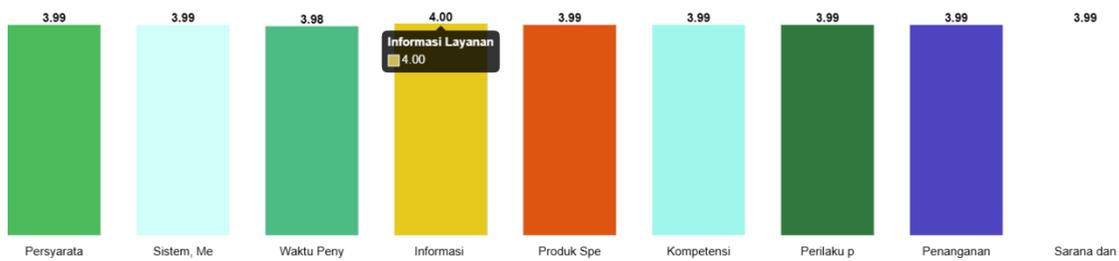
*Sumber: data diolah, 2025*

Penilaian responden terhadap waktu penyelesaian di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat cepat. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap waktu penyelesaian pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,98 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.4. Informasi Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap informasi layanan, 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



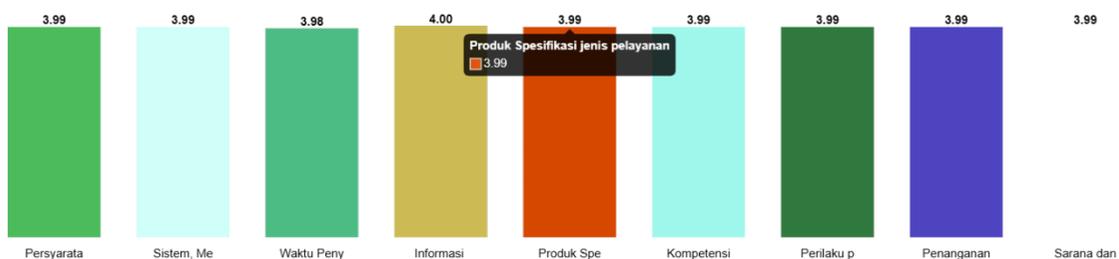
Sumber: data diolah, 2025

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 4,00 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan, 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



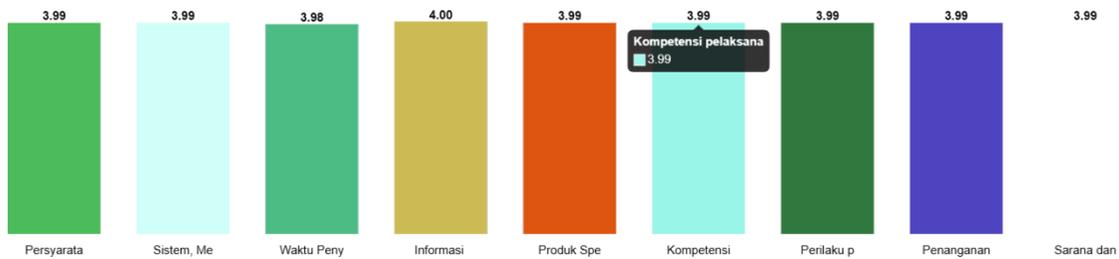
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat sesuai. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,99 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.6. Kompetensi Pelaksana

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

Gambar 3.6



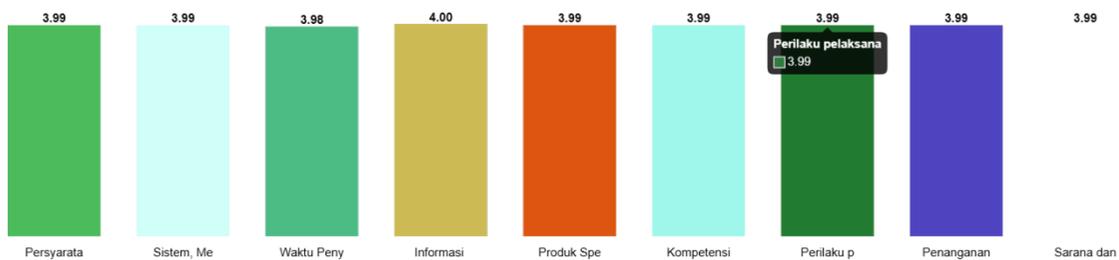
Sumber: data diolah, 2025

Penilaian responden terhadap kompetensi pelaksana di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat kompeten. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,99 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 pelaksana dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7



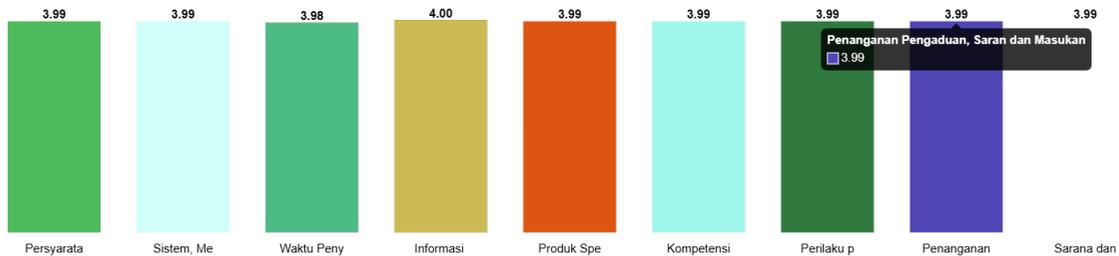
Sumber: data diolah, 2025

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 3,99 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



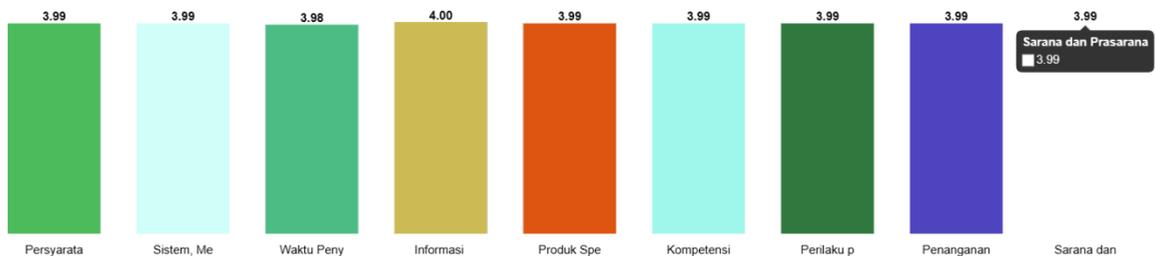
Sumber: data diolah, 2025

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 3,99 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 Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori sangat lengkap. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana yang ada pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa yaitu sebesar 3,99 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 unsur 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	66656	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
2	66657	53	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	66658	47	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
4	66664	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5	66676	63	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
6	66681	23	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
7	66695	41	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
8	66709	57	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
9	66710	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
10	66716	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
11	66717	38	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
12	66718	40	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
13	66755	47	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3,78
14	66769	58	Perempuan	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	66778	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
16	66779	45	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
17	66780	25	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
18	66890	45	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
19	66891	25	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
20	66893	33	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
21	66936	29	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
22	66937	48	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
23	66938	45	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
24	66939	32	Perempuan	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
25	66940	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
26	66941	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
27	67024	55	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
28	67026	32	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
29	67029	58	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
30	67030	41	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
31	67031	23	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
32	67032	23	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
33	67063	45	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
34	67119	30	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
35	67144	27	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
36	67145	35	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
37	67148	28	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
38	67151	59	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
39	67153	55	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
40	67154	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
41	67155	23	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
42	67166	50	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
43	67249	40	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
44	67256	45	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
45	67281	45	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
46	67288	40	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
47	67294	28	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
48	67304	45	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
49	67306	31	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
50	67312	38	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
51	67378	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
52	67381	59	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
53	67383	39	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
54	67384	44	Perempuan	D2	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
55	67392	40	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
56	67402	29	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
57	67409	32	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
58	67414	56	Laki-Laki	D2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
59	67418	47	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
60	67498	35	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00

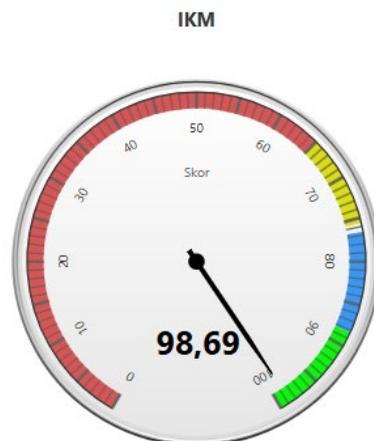
No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
61	67578	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
62	67579	45	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
63	67603	23	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
64	67609	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
65	67612	49	Laki-Laki	S1	Swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,89
66	67621	41	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
67	67625	24	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
68	67640	26	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
69	67644	30	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
70	67648	31	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
71	67652	42	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
72	67655	56	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
73	67656	50	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
74	67658	44	Perempuan	D2	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
75	67747	35	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
76	67757	40	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
77	67766	35	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
78	67786	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
79	67787	51	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
80	67788	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
81	68038	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
82	68040	33	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
83	68044	28	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
84	68056	42	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
85	68072	29	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
86	68086	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
87	68097	27	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
88	68105	35	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
89	68113	48	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
90	68162	55	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
91	68163	31	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
92	68164	42	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3,44
93	68165	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
94	68167	36	Laki-Laki	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
95	68177	39	Perempuan	S1	Wirasaha	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3,78
96	68191	30	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
97	68206	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
98	68207	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
99	68216	37	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
100	68254	23	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
101	68269	35	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
102	68272	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
103	68274	35	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
104	68276	46	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
105	68287	49	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3,22
106	68305	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
107	68308	50	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
108	68310	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
109	68312	29	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
110	68330	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
111	68405	28	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
112	68406	59	Laki-Laki	S1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
113	68407	43	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
114	68408	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
115	68424	32	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89
116	68426	55	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
117	68638	45	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
118	68661	25	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
119	68666	23	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
120	68667	38	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
121	68671	39	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
122	68678	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
123	68687	49	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
124	68689	38	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
125	68715	49	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	
126	68716	59	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
127	69114	28	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
128	69126	32	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
129	69163	48	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
130	69164	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
131	69212	24	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
132	69215	51	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
133	69216	66	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
134	69423	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
135	69714	49	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
136	69738	40	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
137	69740	53	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
138	69746	42	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
139	69754	30	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
140	69838	24	Laki-Laki	D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
141	69845	52	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
142	69865	45	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
143	69907	25	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
144	69909	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
145	69975	48	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
146	70359	34	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
147	70369	57	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
148	70378	55	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
149	70584	40	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
150	70618	37	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
151	70620	65	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
152	70621	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
153	70628	39	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
154	70691	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
155	70696	23	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
156	70717	34	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
157	70718	38	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
158	70719	39	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
159	70720	25	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
160	70723	57	Perempuan	S2	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
161	70787	53	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,89
162	70788	48	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
163	70831	40	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
164	70848	29	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
165	70877	40	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
166	70901	47	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
167	71287	23	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
168	71298	28	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
169	71302	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
170	71311	26	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
171	71370	37	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
172	71374	27	Laki-Laki	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
173	71385	39	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
174	71425	25	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
175	71426	32	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
176	71429	33	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
177	71495	42	Perempuan	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
178	71496	29	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,89
179	71571	51	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
180	71588	30	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
181	71597	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
182	71674	37	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
183	71680	29	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
184	71711	38	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
185	71761	45	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
186	71762	25	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
187	71777	50	Perempuan	SD	Petani/Peternak/Ne	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
188	71778	40	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
189	71923	37	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
190	71947	50	Perempuan	S1	Lainya	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	
191	71948	53	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
192	71949	50	Perempuan	SD	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
193	71953	29	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
194	71979	65	Laki-Laki	S1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
195	71991	24	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
196	72013	24	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
197	72015	29	Laki-Laki	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
198	72030	48	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
199	72042	23	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
200	72048	26	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
201	72049	24	Perempuan	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
202	72060	24	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
203	72114	29	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
204	72124	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
205	72141	59	Laki-Laki	S1	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
206	72146	24	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
207	72176	39	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
208	72177	34	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
209	72264	32	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
210	72270	32	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
211	72271	28	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
212	72273	37	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
213	72275	34	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
214	72287	45	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
<b>Jumlah Nilai Per Unsur</b>						<b>853</b>	<b>854</b>	<b>852</b>	<b>855</b>	<b>853</b>	<b>853</b>	<b>853</b>	<b>854</b>	<b>853</b>	
<b>NRR / Unsur</b>						<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,98</b>	<b>4,00</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	<b>3,99</b>	
<b>NRR Tertimbang / Unsur</b>						<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	
<b>Nilai IKM</b>															<b>98,69</b>

Dari tabel tersebut, dapat diketahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Pengadaan Barang/Jasa adalah 98,69.

Gambar 3.10



Sumber: diolah, 2025

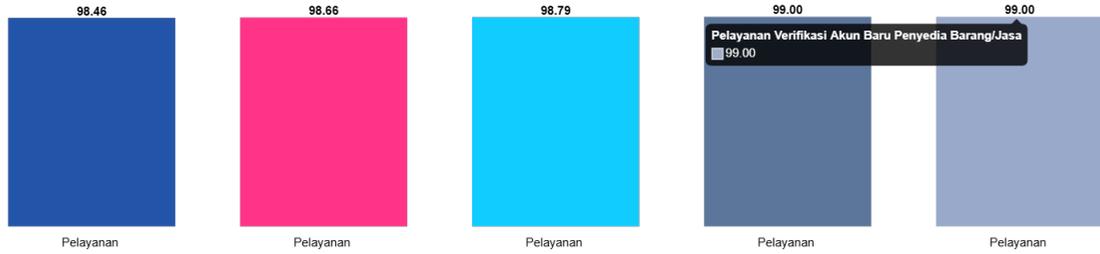
Berdasarkan hasil pengukuran nilai IKM jenis layanan, yang mendapatkan nilai IKM tertinggi dengan kategori Sangat Baik adalah Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis, Pendampingan, Konsultasi Hukum di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, dan Pelayanan Verifikasi Akun Baru Penyedia Barang/Jasa yaitu dengan nilai 99,00. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah adalah Pelayanan Helpdesk LPSE, yaitu dengan nilai 98,46 dengan kategori Sangat Baik sesuai dengan gambar berikut.

Gambar 3.11



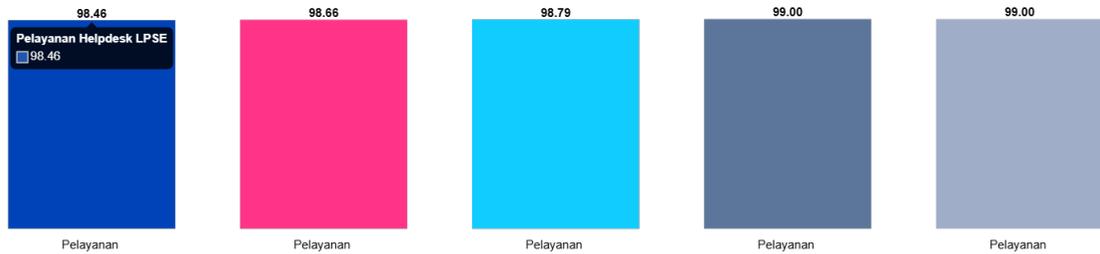
Sumber: diolah, 2025

Gambar 3.12



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 II tahun 2025 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 Penyelesaian 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. Mengoptimalkan publikasi waktu layanan serta alur penyelesaian layanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa.

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

**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM  
Bagian Pengadaan Barang/Jasa  
Periode Triwulan II Tahun 2025**

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Tahun 2025			Penanggung Jawab
			Juli	Agustus	September	
1	Waktu Penyelesaian	Mengoptimalkan publikasi waktu layanan serta alur penyelesaian layanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa.	√	√	√	Putu Gd Sri Wismayani, S.T., M.Si.

	<p>Ditandatangani secara elektronik oleh: Kepala Bagian Pengadaan Barang / Jasa Setda Kabupaten Klungkung Ir. Anak Agung Gede Anom Duarasoma, ST Pembina Tingkat I (IV/b) NIP. : 197106212006041003</p>
---	---