LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN III TAHUN 2026

BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA

SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1
BAB I PENDAHULUAN 2
1.1 Latar Belakang 2
1.2 Tujuan dan Manfaat 2
1.3 Metode Pengumpulan Data 3
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM 4
1.5 Penentuan Jumlah Responden 4
BAB II ANALISIS DATA SKM 5
2.1 Analisis Responden 5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 7
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 9
2.4 Tren Nilai SKM 10
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA 11
BAB IV KESIMPULAN 14
LAMPIRAN 14
1. Kuesioner 14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) 15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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.

Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui QR Code Aplikasi SISUKMA yang discan oleh responden. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung yaitu :

1. **Persyaratan**: Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur**: Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian**: Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Informasi Layanan**: Informasi layanan adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.
5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 210 orang dan sampel sebanyak 136 responden.

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 167 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	117	70,06%
		Perempuan	50	29,94%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	2	1,20%
		SMA/Sederajat	24	14,37%
		D1/D2/D3	17	10,18%
		D4/S1	115	68,86%
		S2	8	4,79%
		S3	1	0,60%
3	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	67	40,12%
		Swasta	72	43,11%
		Wirausaha	11	6,59%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Guru/Dosen	0	0%
		Lainnya	17	10,18%

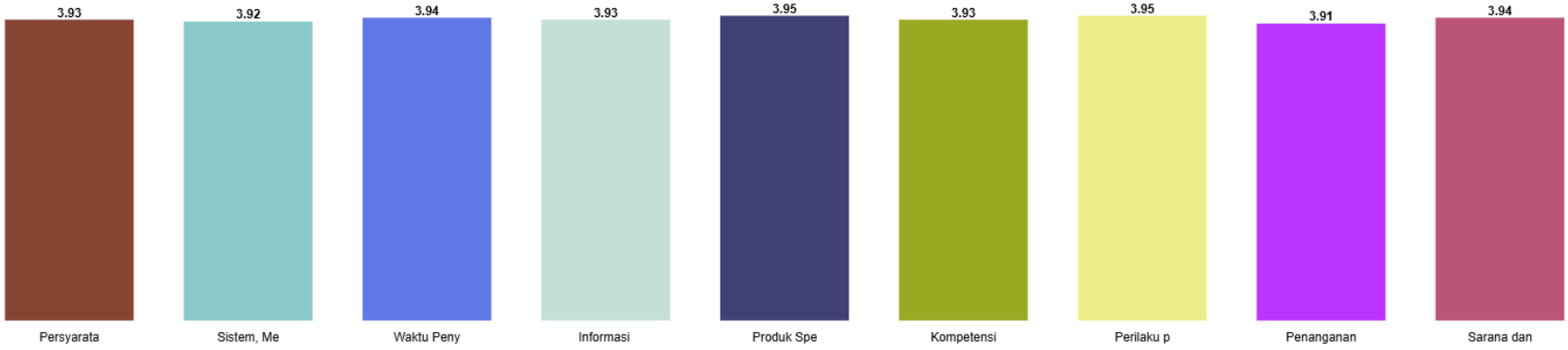
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	167	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Informasi	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Pelayanan Helpdesk LPSE	29	3.86	3.86	3.86	3.90	3.90	3.86	3.90	3.86	3.90	95.98
2.	Pelayanan Konsultasi Tatap Muka di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.88	4.00	4.00	4.00	98.67
3.	Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah	121	3.94	3.93	3.95	3.93	3.95	3.95	3.96	3.92	3.94	97.54
4.	Pelayanan Penggunaan Ruang LPSE	6	4.00	4.00	4.00	3.87	4.00	3.87	4.00	3.87	4.00	97.97
5.	Pelayanan Permohonan Bimbingan Teknis, Pendampingan, Konsultasi Hukum di Bidang	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.00

	Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah											
6	Pelayanan Verifikasi Akun Baru Penyedia Barang/Jasa	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	99.00
Rerata IKM Per Unsur			3.93	3.92	3.94	3.93	3.95	3.93	3.95	3.91	3.94	
IKM Unit Layanan			97.35									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, unsur ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,91.

Sementara, secara kualitatif dari Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dan Perilaku Pelaksanaan, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa pelayanan sudah bagus perlu lebih ditingkatkan dan dipertahankan lagi kedepannya

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah memaksimalkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Memaksimalkan Publikasi alur Penanganan Pengaduan	Oktober - Desenber 2026	Bagian Pengadaan Barang/Jasa

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama 4 triwulan terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung periode (Triwulan II Tahun 2026) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Triwulan II Tahun 2026)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	**3,97**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3,96**
3	Waktu Penyelesaian	**3,97**
4	Informasi Layanan	**3,97**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,98**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,97**
7	Perilaku Pelaksana	**3,97**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3,97**
9	Sarana dan Prasarana	**3,97**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada unsur terendah hasil SKM periode (Triwulan II Tahun 2026). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	1.1 Memaksimalkan Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sudah	Memaksimalkan Publikasi dan Informasi, Prosedur Layanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa kepada penerima layanan melalui media social dan penerima layanan yang datang ke Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa.	 

				Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda ... Disematkan - 17 Des 2024 - Pelayanan Konsultasi Tatap Muka pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG ALUR PELAYANAN JAM LAYANAN SENIN - KAMIS 08.00 -11.30 13.30 - 16.00 JUMAT 08.00 - 11.30 Koordinator Bidang Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa melayani konsultasi terkait pelaksanaan pemilihan penyedia barang/jasa Koordinator Bidang Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik melayani konsultasi terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik beserta dengan sistem turunannya Koordinator Bidang Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang/Jasa melayani konsultasi terkait proses pemilihan penyedia pemerintah

BAB IV
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 167 orang mengisi SKM pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung di triwulan III Tahun 2026. Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 121 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 97,35. Nilai SKM Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan III 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

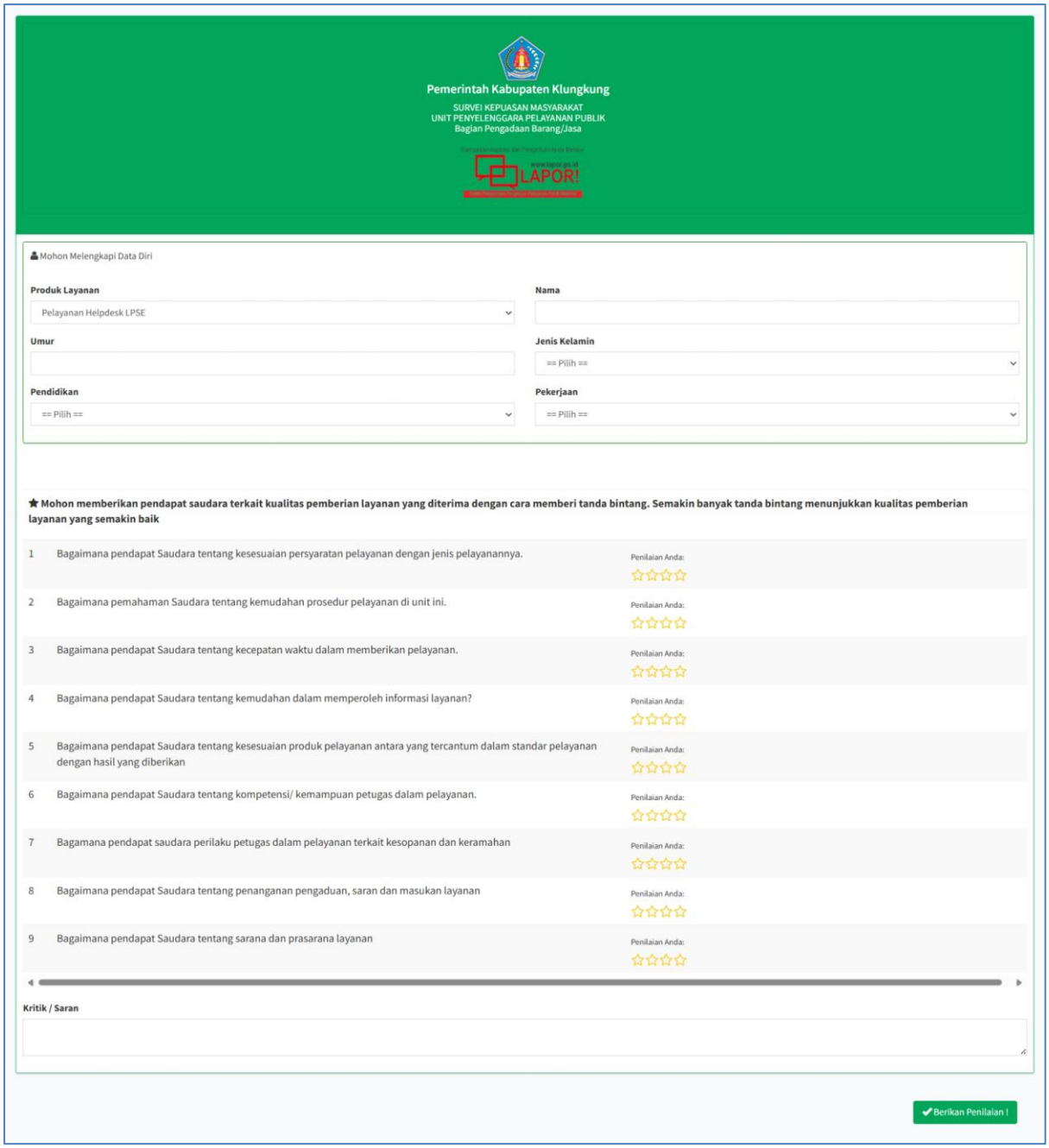
Semarapura, 8 Oktober 2026

Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung

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

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Pemerintah Kabupaten Klungkung

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
Bagian Pengadaan Barang/Jasa

LAPOR!

Mohon Melengkapi Data Diri

Produk Layanan
Pelayanan Helpdesk LPSE

Nama

Umur

Jenis Kelamin
== Pilih ==

Pendidikan
== Pilih ==

Pekerjaan
== Pilih ==

★ Mohon memberikan pendapat saudara terkait kualitas pemberian layanan yang diterima dengan cara memberi tanda bintang. Semakin banyak tanda bintang menunjukkan kualitas pemberian layanan yang semakin baik

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	Penilaian Anda: ☆☆☆☆
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Penilaian Anda: ☆☆☆☆
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	Penilaian Anda: ☆☆☆☆
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dalam memperoleh informasi layanan?	Penilaian Anda: ☆☆☆☆
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Penilaian Anda: ☆☆☆☆
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	Penilaian Anda: ☆☆☆☆
7	Bagamana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Penilaian Anda: ☆☆☆☆
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan layanan	Penilaian Anda: ☆☆☆☆
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana layanan	Penilaian Anda: ☆☆☆☆

Kritik / Saran

✔Berikan Penilaian !

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

