



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

**BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KLUNGKUNG
2024**



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 I 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
		Januari 2024
1.	Pengumpulan data survei	2 Januari 2024 s/d 28 Maret 2024
2.	Analisis data	17 April 2024
3.	Penyusunan laporan IKM	18 April 2024
4.	Publikasi IKM	19 April 2024

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Responden
Responden kuisioner adalah pengguna layanan Bagian Pengadaan Barang/Jasa dengan jumlah responden 90 orang.
- 2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisioner
Lokasi penyebaran kuisioner adalah Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa dan Mall Pelayanan Publik. Penyampaian dan pengisian kuisioner dilakukan

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

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 2 Januari s/d 28 Maret 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

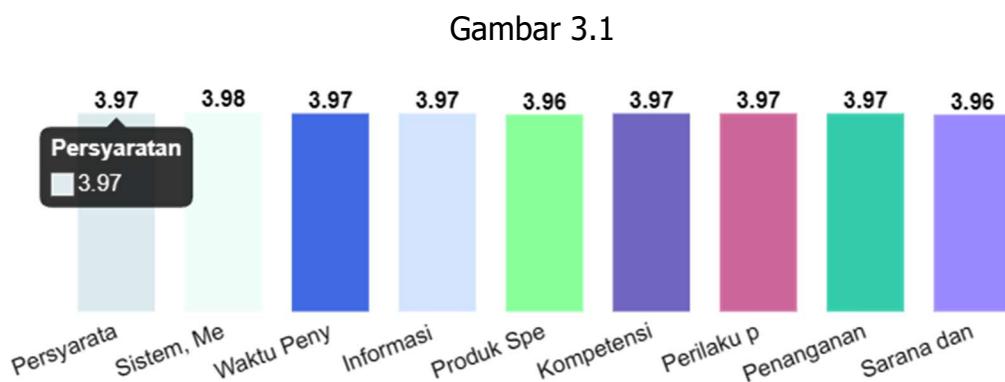
- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 36 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat S1 yaitu sebanyak 47 orang, selanjutnya di tingkat pendidikan SMA 24 orang, S2 sebanyak 12 orang, D1 sebanyak 3 orang, D3 sebanyak 2 orang, dan D4 sebanyak 2 orang.
- Jenis pekerjaan responden didominasi oleh Wirausaha sebanyak 33 orang, PNS/TNI/POLRI sebanyak 25 orang, Swasta 19 orang, Lainnya 10 orang, dan Guru/Dosen sebanyak 3 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.



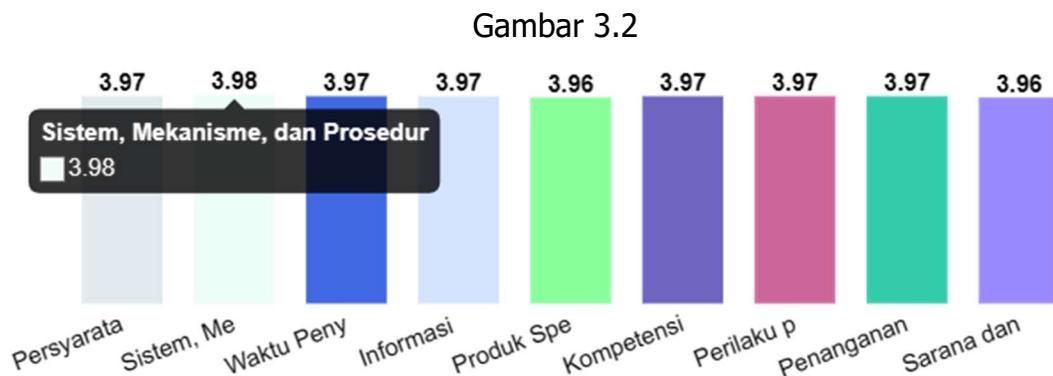
Sumber: data diolah, 2024

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 3,97 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.

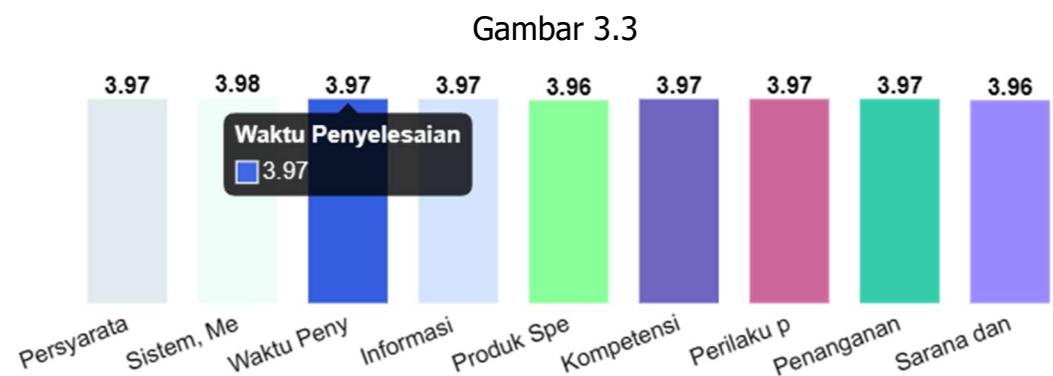


Sumber: data diolah, 2024

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 3,98 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:



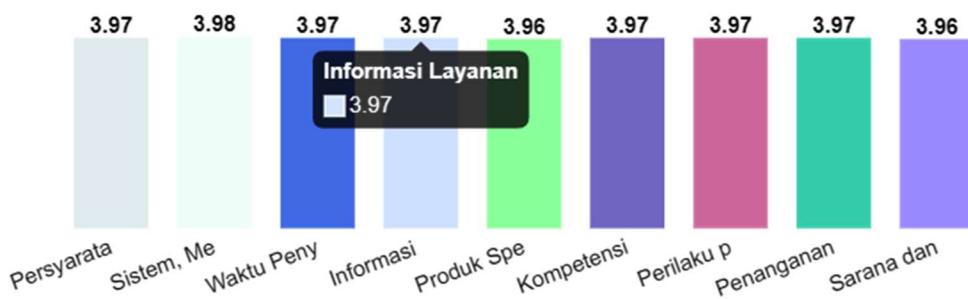
Sumber: data diolah, 2024

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 3,97 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



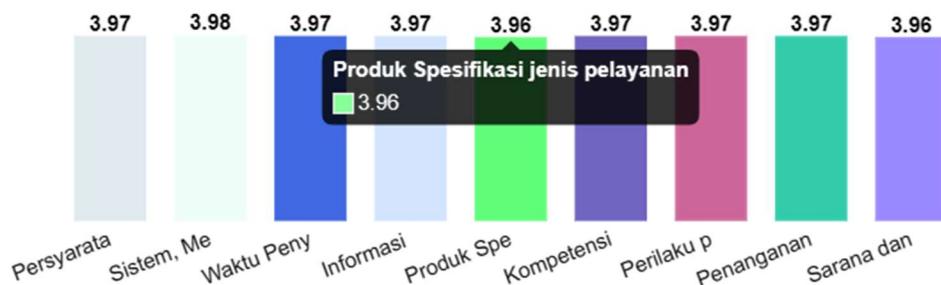
Sumber: data diolah, 2024

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 3,97 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



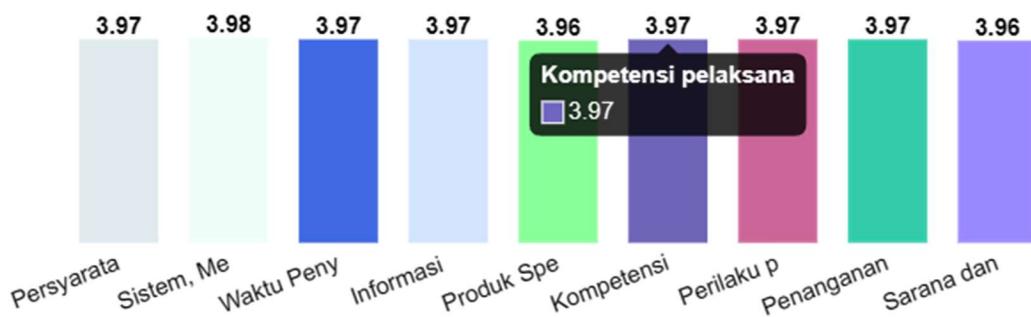
Sumber: data diolah, 2024

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 3,96 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



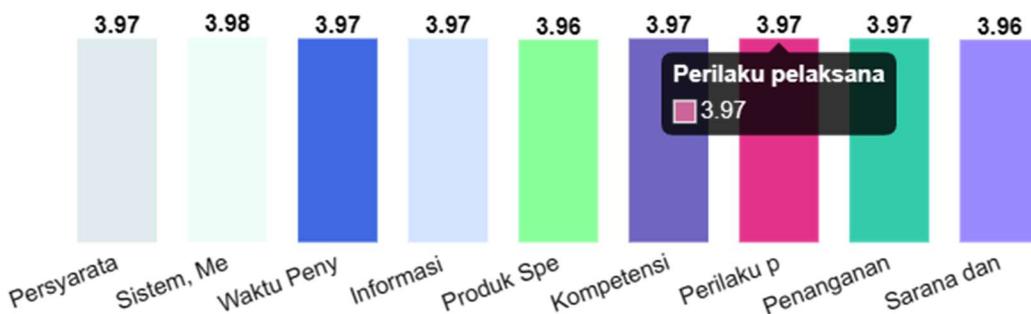
Sumber: data diolah, 2024

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 3,97 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, 2024

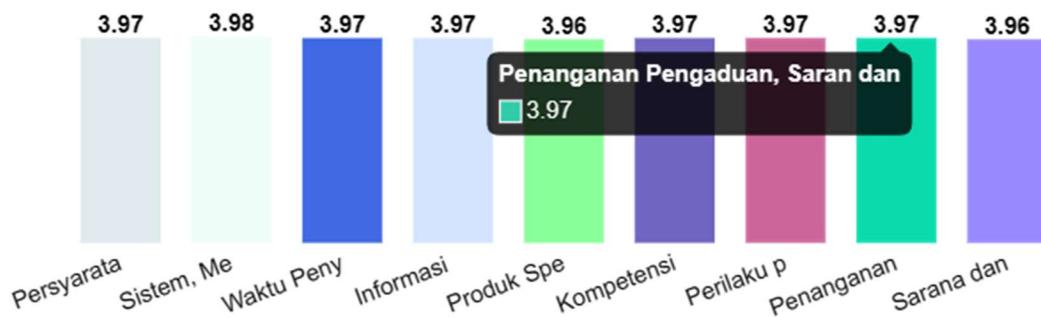
Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Bagian Pengadaan Barang/Jasa masih pada kategori Sangat Baik. Dari

jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3,97 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



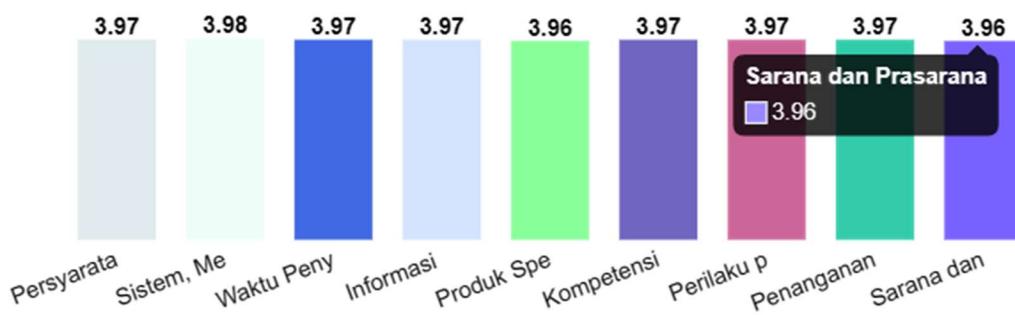
Sumber: data diolah, 2024

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 3,97 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, 2024

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 3,96 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:

- Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- 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 di bawah ini.

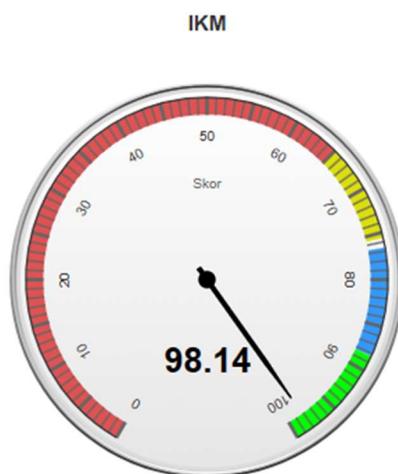
Tabel 3.1

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	45284	53	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
2	45292	40	Perempuan	D1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
3	45337	36	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
4	45358	51	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5	45410	31	Laki-Laki	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
6	45491	41	Perempuan	D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
7	45555	20	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
8	45901	36	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
9	45940	58	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	45946	27	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
11	45947	44	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
12	45979	39	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
13	45984	38	Laki-Laki	S2	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
14	45995	53	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	46008	40	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
16	46133	50	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
17	46141	46	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
18	46241	29	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
19	46245	28	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
20	46246	34	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
21	46247	40	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
22	46272	58	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
23	46273	41	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
24	46298	28	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
25	46320	46	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
26	46321	51	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
27	46322	44	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
28	46378	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
29	46381	44	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
30	46560	34	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
31	46568	51	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
32	46579	56	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
33	46661	25	Laki-Laki	D1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
34	46723	43	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
35	46805	32	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
36	46808	67	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
37	46842	34	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
38	46844	28	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	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	
39	46845	44	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
40	46981	46	Laki-Laki	S2	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
41	46999	53	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
42	47007	54	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
43	47011	48	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
44	47013	33	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
45	47130	46	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
46	47285	35	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
47	47297	35	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
48	47522	26	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
49	47527	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
50	47586	50	Perempuan	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
51	47675	42	Laki-Laki	D3	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
52	47795	33	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
53	47798	26	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
54	47804	25	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
55	47810	20	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
56	47825	35	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
57	47836	28	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
58	47894	22	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
59	47896	35	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
60	47922	44	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
61	47923	39	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
62	47932	51	Perempuan	D1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
63	47935	48	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
64	47956	37	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
65	48246	47	Laki-Laki	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
66	48375	45	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,11
67	48393	26	Perempuan	S1	Lainya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
68	48700	42	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
69	48701	30	Laki-Laki	S2	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
70	48709	28	Laki-Laki	S2	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
71	48710	37	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3,33
72	48725	46	Laki-Laki	S2	Lainya	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3,00
73	48846	43	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,44
74	48883	46	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
75	48893	27	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
76	49013	36	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
77	49052	22	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
78	49123	32	Perempuan	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
79	49251	55	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
80	49321	28	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
81	49538	48	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
82	49646	28	Laki-Laki	S2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
83	49773	27	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
84	49775	44	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
85	49778	44	Laki-Laki	S1	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
86	49804	44	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
87	49977	40	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
88	50016	38	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
89	50077	23	Laki-Laki	D4	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
90	50100	46	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Jumlah Nilai Per Unsur						357	358	357	357	356	357	357	357	356	
NRR / Unsur						3,97	3,98	3,97	3,97	3,96	3,97	3,97	3,97	3,96	
NRR Tertimbang / Unsur						0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	
Nilai IKM															98,14

Dari tabel tersebut, dapat diketahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Bagian Pengadaan Barang/Jasa adalah 98,14.

Gambar 3.10



Sumber: diolah, 2024

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, Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah, 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 nilai 97,62 dengan kategori Sangat Baik sesuai dengan gambar berikut.

Gambar 3.11



Sumber: diolah, 2024

Gambar 3.12



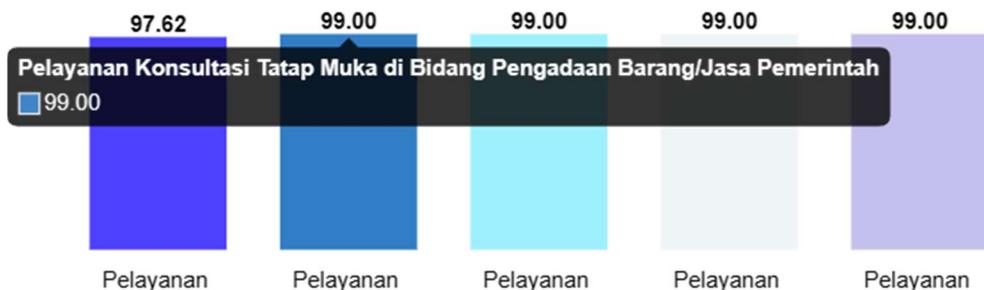
Sumber: diolah, 2024

Gambar 3.13



Sumber: diolah, 2024

Gambar 3.14



Sumber: diolah, 2024

Gambar 3.15



Sumber: diolah, 2024

3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa adalah belum optimalnya sarana dan prasarana pelayanan.

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 I 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 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sarana dan Prasarana 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 sarana dan prasarana pelayanan.

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. Meningkatkan Sarana dan Prasarana pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa guna mengoptimalkan pelayanan.

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