

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa diselesaikan. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 yang dilakukan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang/Jasa.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Beberapa pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan publik tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Oleh karena itu, Biro Pengadaan Barang/Jasa selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang/Jasa.

Melalui hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Biro Pengadaan Barang/Jasa di masa yang akan datang.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan publik Biro Pengadaan Barang/Jasa menuju terwujudnya pelayanan prima di unit pelayanan publik Biro Pengadaan Barang/Jasa.

Terima Kasih

Palembang, 2023
Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa

Muzakkir, ST, MT
Pembina TK. I (IV/b)
NIP. 196709291998031005

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	3
C. DASAR HUKUM	3
D. BATAS PENGERTIAN	4
E. RUANG LINGKUP	4
BAB II. GAMBARAN UMUM	6
A. PROFIL UMUM	6
B. VISI DAN MISI.....	13
BAB III. METODE SURVEI	14
A. METODE SURVEI.....	14
B. VARIABEL PENELITIAN	15
C. OBJEK SURVEI.....	16
D. RESPONDEN	17
E. METODE PENGUMPULAN DATA	17
F. BENTUK JAWABAN	17
G. METODE PENGOLAHAN DATA.....	18
H. METODE ANALISIS DATA.....	19
I. PENYUSUNAN LAPORAN.....	19
BAB IV. HASIL SURVEI	20
A. RESPONDEN	20
BAB V. TINDAK LANJUT	31
A. TINDAK LANJUT	31
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	32
A. KESIMPULAN	32
B. REKOMENDASI	33
BAB VII. PENUTUP	34

BAB I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik di tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Serta dalam rangka memenuhi Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah menindaklanjuti Undang-Undang tersebut dengan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 Tahun 2018 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan guna peningkatan kualitas pelayanan publik, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berupaya

memantau dan menyikapi setiap pengaduan, kritik dan saran dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat,

Dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat serta tindaklanjutnya, diharapkan implementasi pelayanan terhadap masyarakat lebih berdaya guna dan berhasil untuk mengoptimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan SKM perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

SKM telah dilaksanakan di tahun 2023, hal ini menunjukkan komitmen Biro Pengadaan Barang/Jasa untuk ***Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bebas korupsi kolusi dan nepotisme dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas yang di dukung aparatur pemerintahan yang jujur, berintegritas, profesional dan reponsif.*** Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja Biro Pengadaan Barang/Jasa dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi Biro Pengadaan Barang/Jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2023 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Biro Pengadaan Barang/Jasa secara berkala. Adapun tujuan pelaksanaan SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2023 yaitu:

1. Mewujudkan good governance
2. Meningkatkan aparatur Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman, transparan, akuntabel dan nyaman
3. Mengetahui kinerja Biro Pengadaan Barang/Jasa pada tahun 2022 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
4. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.

C. DASAR HUKUM

Dasar hukum dalam melakukan SKM Tahun 2021 adalah:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
3. Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat

D. BATAS PENGERTIAN

Dalam pedoman umum pelaksanaan SKM tahun 2023 ini adalah:

1. Survei Kepuasan Masyarakat
Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
2. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
3. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik
4. Menteri adalah Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

E. RUANG LINGKUP

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikandan diterima.

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. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. Sarana dan Prasarana

Sarana pendukung dalam melakukan pelayanan

BAB II. GAMBARAN UMUM

A. PROFIL UMUM

Pembentukan Organisasi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Sumatera Selatan ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 1 Tahun 2019 tanggal 14 Januari 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Kedudukan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, untuk selanjutnya disingkat Biro PBJ Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, merupakan lembaga teknis daerah sebagai unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Biro, dan bertanggung jawab kepada Asisten II Bidang Ekonomi dan Keuangan.

Biro Pengadaan Barang/Jasa mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan pengadaan barang/jasa pada Pemerintah Provinsi.

Untuk melaksanakan tugas tersebut maka, Biro Pengadaan Barang/Jasa mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan pengadaan barang/jasa;
2. Pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik;
3. Pembinaan dan advokasi pengadaan barang/jasa; dan
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Biro Pengadaan Barang dan Jasa, terdiri dari :

- a. Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa, membawahi 3 (tiga) Subbagian, yaitu :
 - Subbagian Pengelolaan Strategi Pengadaan Barang/Jasa;
 - Subbagian Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa; dan
 - Subbagian Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan Barang/Jasa.
- b. Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, membawahi 3 (tiga) Subbagian, yaitu :
 - Subbagian Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik;
 - Subbagian Pengembangan Sistem Informasi; dan
 - Subbagian Pengelolaan Informasi Pengadaan Barang/Jasa.
- c. Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang/Jasa, membawahi 3 (tiga) Subbagian, yaitu :
 - Subbagian Tata Usaha dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa;
 - Subbagian Pembinaan Kelembagaan Pengadaan Barang/Jasa; dan
 - Subbagian Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang/Jasa.

Bagian Pengelolaan Barang/Jasa

Mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan strategi, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi strategi pengadaan barang/jasa.

Untuk melaksanakan tugas tersebut makabagian Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa mempunyai fungsi :

- a. Pengelolaan strategi pengadaan barang/jasa;
- b. Pelaksanaan pengadaan barang/jasa;
- c. Pemantauan dan evaluasi pengadaan barang/jasa; dan
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

- (1) Subbagian Pengelolaan Strategi Pengadaan Barang/Jasa, mempunyai tugas :
 - a. Melaksanakan inventarisasi paket pengadaan barang/jasa;
 - b. Melaksanakan riset dan analisis pasar barang/jasa;
 - c. Melaksanakan penyusunan strategi pengadaan barang/jasa;
 - d. Menyusun kebijakan dan standar prosedur pengadaan barang/jasa; dan
 - e. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.
- (2) Subbagian Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa, mempunyai tugas :
 - a. menyiapkan dan mengelola dokumen pemilihan beserta dokumen pendukung lainnya dan informasi yang dibutuhkan;
 - b. melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa;
 - c. menyusun dan mengelola katalog elektronik lokal/sektoral;
 - d. membantu perencanaan dan pengelolaan kontrak pengadaan barang/jasa pemerintah; dan
 - e. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.
- (3) Subbagian Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan Barang/Jasa, mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan pemantauan pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah;
 - b. melaksanakan evaluasi pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah;
 - c. memberikan masukan hasil pemantauan dan evaluasi sebagai bahan penyusunan strategi pengadaan barang/jasa;
 - d. menyusun laporan dan tindak lanjut hasil pemantauan serta evaluasi pelaksanaan pengadaan barang/jasa; dan
 - e. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan sistem pengadaan secara elektronik, pengembangan sistem informasi dan pengelolaan informasi pengadaan barang/jasa.

Untuk melaksanakan tugas tersebut maka, Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik mempunyai fungsi :

- a. pengelolaan sistem pengadaan secara elektronik;
- b. pengembangan sistem informasi di lingkungan Biro;
- c. pengelolaan sistem informasi pengadaan barang/jasa; dan
- d. pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

(1) Subbagian Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik, mempunyai tugas :

- a. melaksanakan pengelolaan seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa termasuk akun penggunaan sistem pengadaan secara elektronik dan infrastrukturnya;
- b. melaksanakan pelayanan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik;
- c. memfasilitasi pelaksanaan registrasi dan verifikasi pengguna seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa;
- d. memberikan pelayanan bantuan dan perbaikan gangguan teknis jaringan; dan
- e. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

(2) Subbagian Pengembangan Sistem Informasi, mempunyai tugas

- a. mengidentifikasi kebutuhan pengembangan sistem informasi;
- b. mengembangkan sistem informasi yang dibutuhkan oleh Biro;
- c. mengembangkan sistem aplikasi yang dibutuhkan oleh Biro;

- d. mengembangkan dan memelihara perangkat keras dan jaringan; dan
 - e. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.
- (3) Subbagian Pengelolaan Informasi Pengadaan Barang/Jasa, mempunyai tugas :
- a. melaksanakan pelayanan informasi pengadaan barang/jasa pemerintah kepada masyarakat luas;
 - b. mengelola informasi kontrak;
 - c. mengumpulkan dan mendokumentasikan data barang/jasa hasil pengadaan;
 - d. mengelola informasi manajemen barang/jasa hasil pengadaan; dan
 - e. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang/Jasa

Mempunyai tugas melaksanakan pembinaan sumber daya manusia pengadaan barang/jasa, pembinaan kelembagaan, pendampingan, konsultasi dan/atau bimbingan teknis pengadaan barang/jasa.

Untuk melaksanakan tugas tersebut maka, Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang/Jasa mempunyai fungsi :

- a. pelaksanaan fasilitasi pembinaan sumber daya manusia pengadaan barang/jasa;
- b. pelaksanaan fasilitasi penguatan kelembagaan Biro;
- c. pendampingan, konsultasi, dan/atau bimbingan teknis pengadaan barang/jasa; dan
- d. pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

- (1) Subbagian Tata Usaha dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa, mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian;
 - b. melaksanakan pelayanan administrasi keuangan meliputi penganggaran, penatausahaan, serta pengelolaan sistem akuntansi dan pelaporan;
 - c. melaksanakan pelayanan administrasi umum meliputi ketatausahaan, kerumahtanggaan, pengelolaan barang/aset, kehumasan, pengelolaan dan pelayanan sistem informasi, serta pengelolaan perpustakaan dan kearsipan;
 - d. melaksanakan pengkajian bahan penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan;
 - e. melaksanakan penyusunan bahan rancangan dan pendokumentasian peraturan perundang-undangan lingkup biro;
 - f. melaksanakan pengumpulan dan pengelolaan bahan RENSTRA, RENJA, RKT, DPA, DIPA, TAPKIN, LkJP, LKPJ, dan LPPD lingkup biro;
 - g. melaksanakan pengolahan bahan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan lingkup biro;
 - h. melaksanakan perencanaan pemeliharaan perlengkapan biro;
 - i. Melaksanakan perencanaan, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan;
 - j. Melaksanakan pembinaan pegawai ASN;
 - k. Membina bagi para pelaku pengadaan barang/jasa pemerintah, terutama para pengelola pengadaan barang/jasa dan personel UKPBJ;
 - l. Mengelola manajemen pengetahuan pengadaan barang/jasa;
 - m. Membina hubungan dengan para pemangku kepentingan; dan
 - n. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

- (2) Subbagian Pembinaan Kelembagaan Pengadaan Barang/Jasa, mempunyai tugas :
 - a. melaksanakan pengelolaan dan pengukuran tingkat kematangan Biro;
 - b. melaksanakan analisis beban kerja Biro;

- c. mengelola personil Biro;
 - d. mengembangkan sistem insentif personil Biro;
 - e. memfasilitasi implementasi standarisasi layanan pengadaan secara elektronik;
 - f. melaksanakan pengelolaan dan pengukuran kinerja pengadaan barang/jasa pemerintah; dan
 - g. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.
- (3) Subbagian Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang/Jasa, mempunyai tugas :
- a. melaksanakan bimbingan teknis, pendampingan, dan/atau konsultasi proses pengadaan barang/jasa pemerintah di lingkungan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota, dan Desa;
 - b. melaksanakan bimbingan teknis, pendampingan dan/atau konsultasi penggunaan seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa pemerintah;
 - c. melaksanakan layanan penyelesaian sengketa kontrak melalui mediasi;
 - d. melaksanakan layanan pendampingan hukum terhadap pelaku pengadaan barang/jasa; dan
 - e. melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

B. VISI DAN MISI

Biro Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai salah satu OPD Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berkewajiban untuk menyusun Rencana Strategis (Renstra) Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019 – 2024 merupakan penjabaran visi, misi dan program

RPJMD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019 – 2024 ke dalam strategi pembangunan sesuai tugas pokok dan fungsi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Keselarasan Rencana Strategis Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dengan RPJMD Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019-2024 terkait dalam Misi ke-3 yaitu

SASARAN

“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme Dengan Mengedepankan Transparansi dan Akuntabilitas Yang di Dukung Aparatur Perintahan Yang Jujur, Berintegritas, Profesional dan Reponsif.”

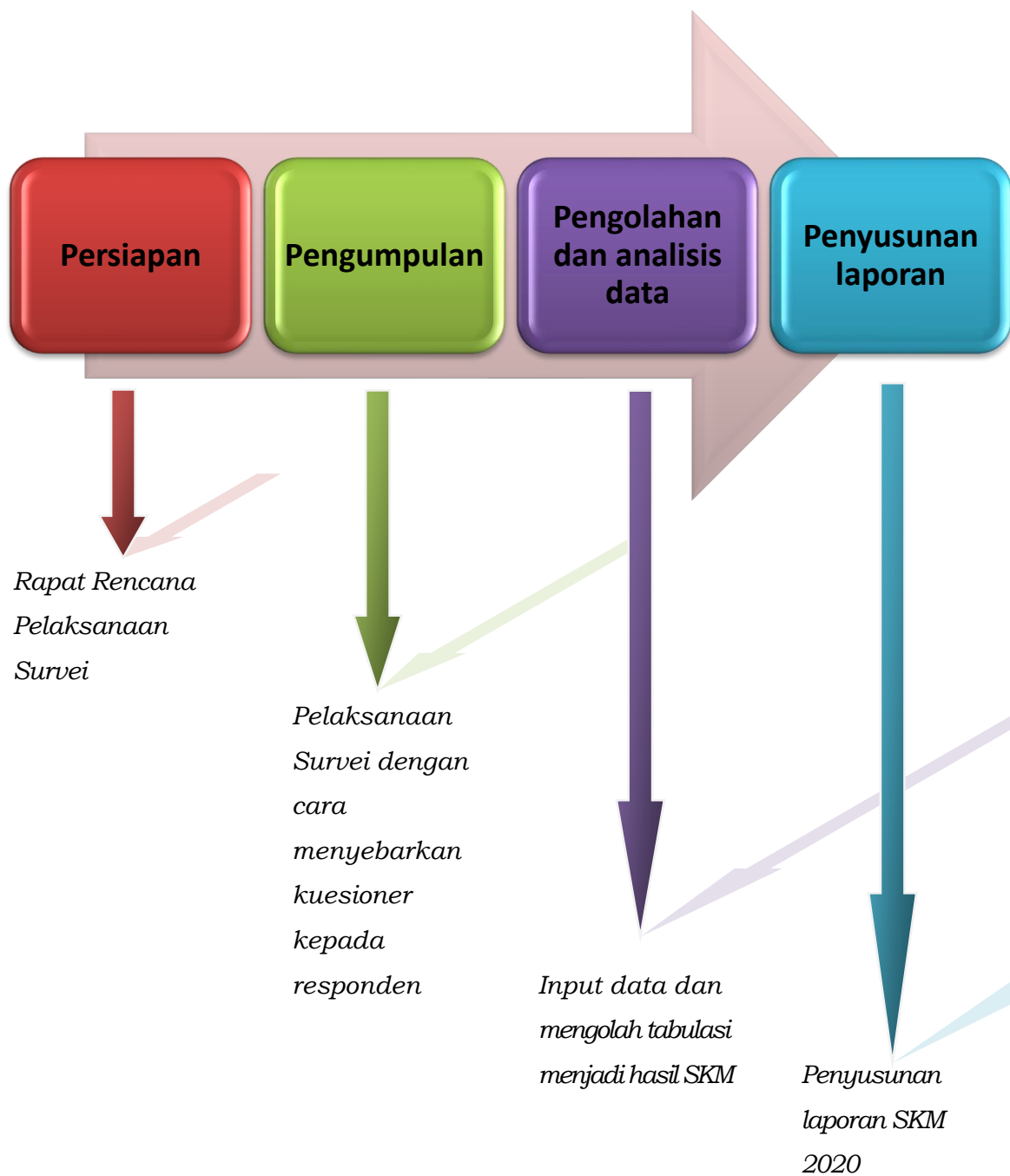
SASARAN
STRATEGIS

- ***Peningkatan Kualitas Layanan Pengadaan Barang/Jasa dan Layanan Pengadaan Secara Elektronik***

BAB III. METODE SURVEI

A. METODE SURVEI

Tahapan kegiatan survei yang dilakukan oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa SKM tahun 2021 :



B. VARIABEL PENELITIAN

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pada masing-masing unit pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur dalam kuisisioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi sepuluh unsur pelayanan yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikandan diterima.

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. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan adalah Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10.Sarana dan Prasarana

Sarana pendukung dalam melakukan pelayanan

C. OBJEK SURVEI

Objek SKM tahun 2021 adalah sebanyak 50 (Lima puluh) responden. Adapun Bidang yang menjadi objek survei adalah sebagai berikut:

- Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa
- Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik
- Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang/ Jasa

D. RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (random sampling) dari masyarakat, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), mahasiswa/pelajar dan penyedia jasa, yang berhubungan dengan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan

E. METODE PENGUMPULAN DATA

Pada pelaksanaan SKM digunakan data sekunder berupa data kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan tanggapan dari masyarakat, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), mahasiswa/pelajar dan penyedia jasa mengenai kinerja Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan.

Metode pengumpulan data sekunder diperoleh dengan memberikan kuesioner pada masing-masing bidang yang akan disurvei. Penerima layanan di bidang tersebut akan mengisi kuesioner dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Periode pengumpulan data yaitu selama bulan Januari hingga Maret 2021.

F. BENTUK JAWABAN

Bentuk jawaban dari setiap pertanyaan unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai dengan nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban SKM adalah sebagai berikut:

Skala	Kriteria
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

G. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dan langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Data dari isian kuesioner dari setiap responden tersebut dimasukkan ke dalam tabulasi dari pertanyaan 1 (U1) sampai dengan pertanyaan 10 (U10) sesuai dengan urutan dalam kuesioner.
2. Perhitungan SKM terhadap 13 pertanyaan pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

3. Setelah ada isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus:

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

4. Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Indeks masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Nilai Bobot Rata-rata}$$

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

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks per Unsur} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai/ Skor Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.0	A	Sangat Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
1	1.00 – 1.75	25.00 – 43.75	D	Tidak baik

H. METODE ANALISIS DATA

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuesioner kemudian disusun dengan mengkompilasikan berdasarkan jenis kelamin dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

I. PENYUSUNAN LAPORAN

Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM. Selanjutnya laporan disampaikan kepada Sekertaris Daerah Provinsi Sumatera Selatan cq. Biro Organisasi serta digunakan sebagai lampiran penilaian kinerja pelayanan publik Provinsi Sumatera Selatan.

BAB IV. HASIL SURVEI

A. RESPONDEN

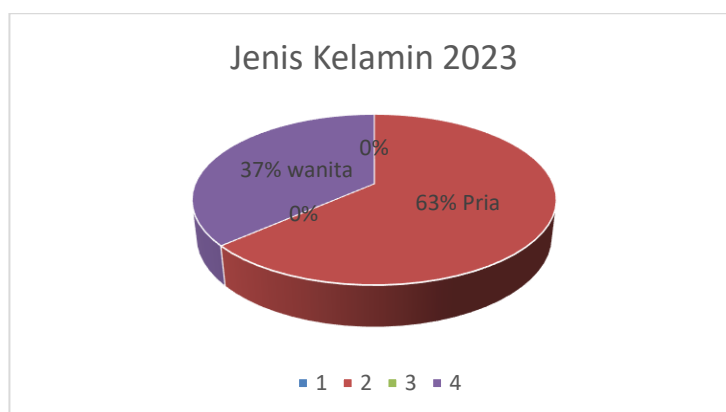
SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2023 dilakukan pada bulan Januari hingga Maret 2023 oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Biro Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2023. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam SKM Tahun 2023 adalah sebanyak 174 orang, jumlah tersebut lebih banyak dari target yang telah ditentukan yaitu sebesar 150 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tahun 2023 adalah 62,64% Pria dan 37,35% Perempuan.

Jenis Kelamin

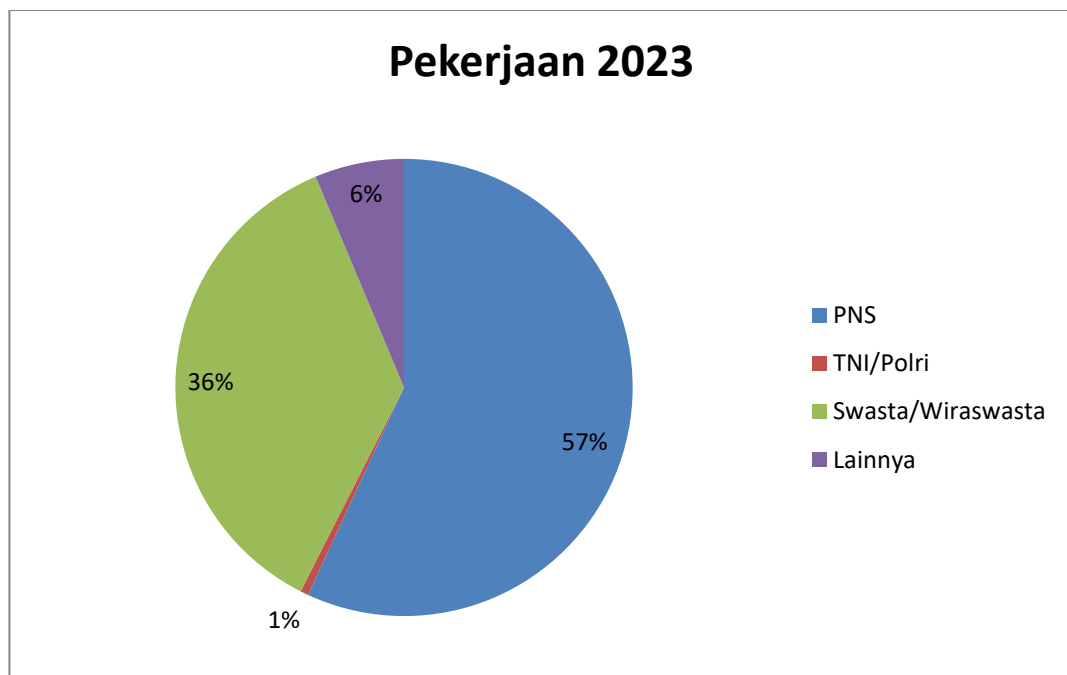
No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Pria	33	109	66	62,64368
2	Wanita	17	65	34	37,35632
Total		50	174	100	100



Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden Biro Pengadaan Barang/Jasa tahun 2023 sebanyak 174 orang yang terdiri dari PNS, TNI dan Polri, Swasta dan Wiraswasta dan lain-lain. Secara rinci jumlah responden menurut pekerjaan utama pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dapat dilihat pada table dan di agram di bawah ini.

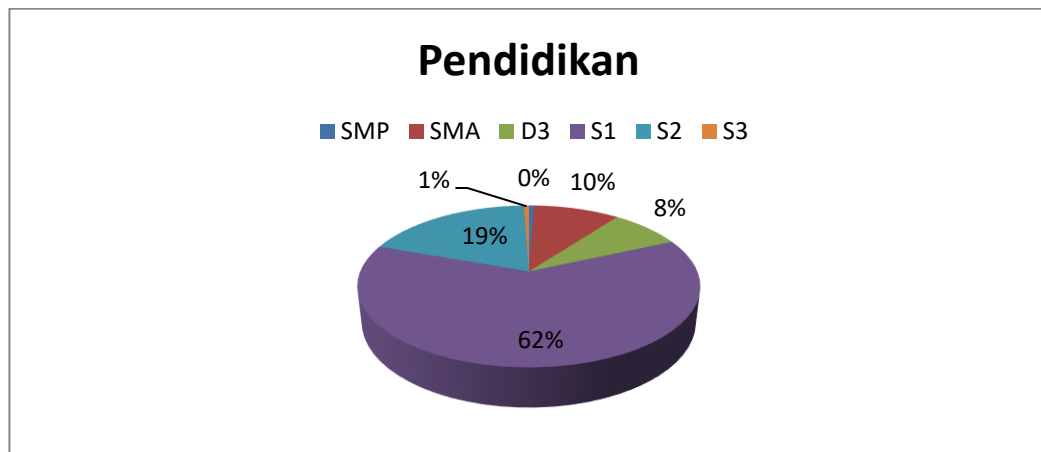
No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	PNS	18	99	36	56,89655
2	TNI/Polri	0	1	0	0,574713
3	SWASTA/WIRASWASTA	21	63	42	36,2069
4	Lainnya	11	11	22	6,321839
Total		50	174	100	100



Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pendidikan, terdiri dari SD/SMP, SMA, Strata 1 Strata 2 dan Strata 3. Secara rinci jumlah responden menurut Pendidikan pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dapat di lihat pada table dan diagram di bawah ini.

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	SMP	0	1	0	0,574713
2	SMA	6	17	12	9,770115
3	Diploma 3 (D3)	5	14	10	8,045977
4	Strata 1 (S1)	27	108	54	62,06897
5	Strata 2 (S2)	12	33	24	18,96552
6	Strata 3 (S3)	0	1	0	0,574713
Total		50	174	100	100



Adapun nilai SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa tahun 2022 dan 2023 secara keseluruhan unsur-unsurnya adalah :

Unsur Pelayanan	Nilai IKM		Skor		Mutu		kinerja	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Persyaratan	83,00	86,32	3,32	3,45	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
Prosedur	82,00	83,98	3,28	3,36	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
Waktu Pelaksanaan	82,50	83,59	3,30	3,34	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
Biaya/Tarif	100	100	4,00	4,00	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,00	85,15	3,24	3,41	B	A	Baik	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksanaan	80,50	86,32	3,35	3,45	B	A	Baik	Sangat Baik
Perilaku Pelaksanaan	82,50	99,28	3,37	3,53	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
Maklumat Pelayanan	90,00	96,09	3,75	3,84	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	96,50	96,09	3,86	3,84	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
Sarana dan Prasarana	96,00	98,82	3,84	3,95	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik
Rata – Rata	87,40	91,56	3,53	3,62	A	A	Sangat Baik	Sangat Baik

Sebagaimana disajikan pada Tabel diatas diperoleh nilai rata-rata SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa pada Tahun 2022 sebesar 87,40 dengan skor pelayanan sebesar 3,530, mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik” dan pada tahun 2023 sebesar 91,56 dengan skor pelayanan sebesar 3,620, mutu layanan A dan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”, terjadi kenaikan kinerja IKM sebesar 4.16 dikarenakan ada penilain yang meningkat di beberapa indikator walau tidak terlalu signifikan.

SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa di mulai pada tahun 2019, dan Biro Pengadaan Barang/Jasa berkomitmen untuk mencegah adanya pungutan liar dan menolak gratifikasi dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai pada grafik di atas yang menunjukkan

bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah tidak adanya pungutan tidak resmi dalam menerima jasa layanan dengan nilai 4,000 (kinerja sangat baik) dari tahun 2012 sampai dengan 2023.

Semua responden yang menggunakan jasa pelayanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa tidak mengeluarkan uang untuk membayar tarif atau biaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa Staf Biro Pengadaan Barang/Jasa tidak pernah meminta bayaran untuk setiap penggunaan jasa.

Unsur layanan yang paling rendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Waktu Pelaksanaan dengan skor 3,240 (Baik) ditahun 2022 Dan 3,340 (Sangat Baik) ditahun 2023, dari data tersebut dapat terlihat bahwa kepuasan masyarakat terhadap Biro PBJ sudah sangat bagus walau nilainya terkecil di antara indicator yang lain namun tetap masuk di dalam kategori sangat baik.

Persyaratan

Pertanyaan persyaratan adalah pertanyaan dari unsur persyaratan yang terdiri dari persyaratan teknis dan administrasi bahwa persyaratan administrasi dan teknis dari pelayanan Biro Pengadaan Barang/Jasa dapat diperoleh dan dipenuhi dengan mudah, pada tahun 2022 tidak ada yang menyatakan **Kurang Sesuai** dan tahun 2023 sebanyak 1 menyatakan ***kurang sesuai*** dalam memenuhi persyaratan, sebanyak 34 responden pada tahun 2022 dan 70 pada tahun 2023 yang menyatakana ***sesuai*** dan 16 responden pada tahun 2022 berpendapat ***sangat sesuai*** dan pada tahun 2023 sebanyak 103 responden berpendapat **Sangat Sesuai**. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel di bawah.

Persyaratan

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Sangat Sesuai	16	103	32	59,1954
2	Sesuai	34	70	68	40,22989
3	Kurang Sesuai	0	1	0	0,574713
4	Tidak Sesuai	0	0	0	0
Total		50	174	100	100

Prosedur

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah tata cara pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Pertanyaan nomor 2 ini mendapatkan respon yang sangat baik, yakni sebanyak 1 responden yang menjawab tidak mudah di tahun 2023, dan sebanyak 3 responden yang menyatakan kurang mudah, serta sebanyak 30 responden menyatakan **mudah** pada tahun 2022 dan pada tahun 2023 sebanyak 80 responden menyatakan **mudah** serta 20 responden menyatakan **sangat mudah** dan pada tahun 2022 dan sebanyak 90 responden pada tahun 2023, tata cara pelayanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa mudah untuk dipenuhi. Lebih lanjut dapat dilihat pada tabel di bawah.

Prosedur

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Sangat Mudah	20	90	40	51,72414
2	Mudah	30	80	60	45,97701
3	Kurang Mudah	0	3	0	1,724138
4	Tidak Mudah	0	1	0	0,574713
Total		50	174	100	100

Waktu Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap waktu pelaksanaan adalah sebanyak 31 responden di tahun 2022 dan 99 responden di tahun 2023, jika waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dan pelaksanaan adalah **cepat** sedangkan sebanyak 19 responden di tahun 2020 dan 69 responden menyatakan **sangat cepat**. Untuk meningkatkan penilaian responden, Biro Pengadaan Barang/Jasa harus melakukan perbaikan yang signifikan, adapun caranya dengan menambah jumlah personil pelayanan.

Waktu Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Sangat Cepat	19	69	38	39,65517
2	Cepat	31	99	62	56,89655
3	Kurang Cepat	0	6	0	3,448276
4	Tidak Cepat	0	0	0	0
Total		50	174	100	100

Biaya/Tarif

Biro Pengadaan Barang/Jasa tidak pernah meminta bayaran atau pungutan biaya untuk setiap pelayanan yang diberikan, oleh karena itu untuk mengantisipasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan, unsur pertanyaan ini menjadi penting guna mendeteksi adanya pungutan yang seharusnya tidak dilakukan. Dari hasil survei yang didapatkan, seluruh responden menyatakan bahwa tidak ada biaya/tarif yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa telah konsisten dan jujur dalam memberikan pelayanan.

Biaya/Tarif

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Gratis	50	174	100	100
2	Murah	0	0	0	0
3	Cukup Mahal	0	0	0	0
4	Sangat Mahal	0	0	0	0
Total		50	174	100	100

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sebagaimana telah ditulis di atas, bahwa objek survei adalah pelayanan publik Biro Pengadaan Barang/Jasa yang juga merupakan produk spesifikasi yang dimiliki oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa. Adapun penilaian responden terhadap produk spesifikasi Biro Pengadaan Barang/Jasa masih secara keseluruhan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Sangat Sesuai	12	76	24	43,67816
2	Sesuai	37	96	74	55,17241
3	Kurang Sesuai	1	2	2	1,149425
4	Tidak Sesuai	0	0	0	0
Total		50	174	100	100

Kompetensi Pelaksana

Penilaian terhadap kompetensi petugas lebih dalam ditanyakan kepada responden melalui pertanyaan nomor 6 yaitu kemampuan dalam menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh responden. Pertanyaan tersebut dinilai positif oleh responden yakni sebanyak 3 orang responden pada tahun 2022 dan 1 responden di tahun 2023 yang menjawab **kurang kompeten**, 33 orang responden pada tahun 2022 dan sebanyak 91 responden di tahun 2023 setuju bahwa secara umum, petugas pelayanan di Biro Pengadaan Barang/Jasa dapat menjawab secara **kompeten** pertanyaan yang diajukan, dan 14 responden pada tahun 2022 dan pada tahun 2023

sebanyak 82 responden menyatakan **sangat kompeten**. terjadi peningkatan jumlah yang menyatakan tingkat kepuasan sangat kompeten dikarenakan banyaknya peraturan dan perundang-undangan yang baru dan adanya refocusing anggaran yang mengakibatkan banyak ASN di Biro Pengadaan Barang/jasa tidak mengikuti pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi ASN di Biro Pengadaan Barang/jasa yang sudah menjadi tugas Biro Pengadaan Barang/Jasa untuk terus meningkatkan kompetensi para petugas agar kepuasan masyarakat terhadap kompetensi petugas semakin meningkat. Adapun rincian nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah sebagai berikut:

Kompetensi Pelaksanaan

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Sangat Kompeten	14	82	28	47,12644
2	Kompeten	33	91	66	52,29885
3	Kurang Kompeten	3	1	6	0,574713
4	Tidak Kompeten	0	0	0	0
Total		50	174	100	100

Perilaku Pelaksana

Dalam menilai unsur perilaku pelaksana, telah diajukan pertanyaan yakni penilaian terhadap kesopanan. Adapun hasil dari penilaian pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

Perilaku Pelaksanaan

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Sangat sopan dan ramah	39	97	78	55,74713
2	Sopan dan ramah	11	77	22	44,25287
3	Kurang sopan dan ramah	0	0	0	0
4	Tidak sopan dan ramah	0	0	0	0
Total		50	174	100	100

Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dari jumlah responden sebanyak 4 responden pada tahun 2022 dan 1 responden tahun 2023 menyatakan **ada tapi tidak diterapkan**, sebanyak 14 rsponden tahun 2022 dan 31 responden tahun 2023 menyatakan **diterapkan tetapi kurang maksimal** dan 32 responden pada tahun 2022, serta sebanyak 142 responden pada tahun 2023, menyatakan **diterapkan sepenuhnya**. Adapun nilai yang diperoleh adalah sebagai berikut:

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Diterapkan sepenuhnya	32	142	64	81,6092
2	Diterapkan tetapi kurang maksimal	14	31	28	17,81609
3	Ada tapi tidak diterapkan	4	1	8	0,574713
4	Tidak ada	0	0	0	0
Total		50	174	100	100

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sebelum menilai kepuasan responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang/Jasa, terlebih dahulu responden diberikan pertanyaan terkait pengetahuannya tentang Layanan Pengaduan, Saran dan Masukan. Dari total 174 responden, sebanyak 128 orang mengetahui adanya Layanan Pengaduan, saran dan masukan dan sebanyak 46 responden menyatakan tidak mengetahui adanya layanan pengaduan, saran dan masukan.

Dari total responden yang menjawab, 3 responden pada tahun 2022 dan 1 responden menyatakan bahwa **tidak ada** penanganan pengaduan, dan pada tahun 2022 sebanyak 4 responden dan 2 responden pada tahun 2023 menyatakan **ada tapi tidak berfungsi**, 23 responden pada tahun 2022 dan 15 responden pada tahun 2023 menyatakan bahwa

berfungsi kurang maksimal, 20 responden ditahun 2022 dan 156 responden pada tahun 2023 menyatakan **dikelola dengan baik**. Adapun rincian penilaian tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Dikelola dengan baik	20	156	40	243,75
2	Berfungsi kurang maksimal	23	15	46	23,4375
3	Ada tetapi tidak berfungsi	4	2	8	3,125
4	Tidak ada	3	1	6	1,5625
Total		50	174	100	271,875

Sarana dan Prasarana

Unsur penilaian sarana dan prasarana adalah layanan yang sudah banyak peningkatannya dengan skor 3,53 pada tahun 2022 dan 3,95 pada tahun 2023 (Sangat Baik), dari data tersebut dapat terlihat bahwa kepuasan masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana sudah Sangat Baik.

Sarana dan Prasarana

No.	Jawaban	Frekuensi		Persen (%)	
		2022	2023	2022	2023
1	Dikelola dengan baik	7	157	14	90,22989
2	Berfungsi tetapi kurang baik	19	15	38	8,62069
3	Ada tetapi tidak berfungsi	16	1	32	0,574713
4	Tidak ada	8	1	16	0,574713
Total		50	174	100	100

BAB V. TINDAK LANJUT

Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan telah melaksanakan survei SKM Tahun 2023 dan telah menindaklanjuti 1 (satu) nilai unsur yang terendah dari 10 (sepuluh) unsur yang ada dalam questioner terhadap 174 orang responden/masyarakat, tindak lanjut unsur terendah tersebut adalah **WAKTU DAN PELAKSANAAN** dengan nilai **“A” (Sangat Baik)**:

A. TINDAK LANJUT

Mengingat Biro Pengadaan Barang/Jasa baru berdiri dan ditetapkan berdasarkan dalam Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 1 Tahun 2019 tanggal 14 Januari 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, sehingga memang sarana dan prasarana pendukung yang ada pada Biro Pengadaan Barang/Jasa masih sangat kurang seperti peralatan komputer, ruang rapat dan ruang kerja serta mobilair dan sarana pendukung lainnya, Biro Pengadaan Barang/Jasa akan melakukan tindak lanjut berupa pengajuan anggaran pada APBD-P Tahun 2020, dengan Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur guna meningkatkan nilai unsur terendah yakni unsur sarana dan prasarana agar penilaian dan pelayanan terhadap Biro Pengadaan Barang/Jasa dapat lebih baik kedepannya

BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Biro Pengadaan Barang/Jasa, yang berguna untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan.

Terdapat beberapa poin yang dapat diambil dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Nilai SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa tahun 2022 adalah sebesar 87,400 dengan skor 3,530 dan pada tahun 2023 sebesar 91.560 dengan skor 3,620 berpredikat kinerja “Sangat Baik”; terjadi kenaikan walau tidak terlalu signifikan,
2. Unsur nilai SKM dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif dengan nilai 4,000 atau setiap responden yang mendapatkan pelayanan publik tidak dipungut biaya, nilai tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang/Jasa dari tahun 2022 sampai dengan 2023;
3. Unsur nilai SKM dengan nilai terendah yaitu Unsur Waktu Pelaksanaan dengan nilai 3,30 pada tahun 2022 dan 3.340 pada tahun 2023 terjadi sedikit peningkatan walau tidak signifikan ;
4. Beberapa responden menyatakan sangat kesulitan pada saat konsultasi dan harus antri pada saat minta info atau pelayanan yang dikarenakan kurangnya personil serta kurangnya sarana dan prasarana seperti alat komputer untuk akses aplikasi di Biro Pengadaan Barang/Jasa;
5. Sedangkan Fasilitas dan infrastruktur yang ada saat ini di Ruang Konsultasi dan ruang kerja dinilai sangat minim responden merasa kurang nyaman saat berkonsultasi;

B. REKOMENDASI

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2023, dengan hasil 91,56 dan dengan predikat “**Sangat Baik**”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan pelayanan dikemudian hari. Adapun saran dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Setiap unit layanan publik Biro Pengadaan Barang/Jasa perlu meningkatkan kualitas layanan terutama unsur kecepatan, mengingat penilaian unsur tersebut lebih kecil dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya;
2. Membangun unit layanan Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran secara terpadu sehingga seluruh pengaduan, masukan, dan saran yang disampaikan ke Biro Pengadaan Barang/Jasa dapat ditangani dengan lebih baik;
3. Meningkatkan pelatihan bagi petugas pelayanan guna meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;
4. Meningkatkan kenyamanan ruang konsultasi dan ruang pelayanan lainnya.
5. Agar diadakan Sosialisasi aplikasi dan sosialisasi keBiroan terkait bahwa Biro Pengadaan Barang/Jasa adalah Biro yang baru.

BAB VII. PENUTUP

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023 disusun berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 174 orang responden, dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut teridentifikasi 1 (satu) unsur nilai yang terendah yaitu **Sarana dan Prasarana**, dimana nilai terendah tersebut sudah ditindaklanjuti oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa

Dalam rangka mewujudkan sasaran Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Provinsi Sumatera Selatan berupa ***Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bebas korupsi kolusi dan nepotisme dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas yang di dukung apparatur pemerintahan yang jujur, berintegritas, provisional dan reponsif.***

Palembang, 2023
Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa

Muzakkir, ST, MT
Pembina TK. I (IV/b)
NIP. 196709291998031005