

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UKPBJ KOTA BANJARBARU

TAHUN 2023



UKPBJ
KOTA
BANJARBARU

Jl. Panglima Batur No. 1
Banjarbaru

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UKPBJ Kota Banjarbaru Tahun 2023 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kota Banjarbaru. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Pengadaan Barang dan Jasa.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Banjarbaru Tahun 2023 ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Banjarbaru, 01 Desember 2023
Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru,



Hj. RENYTA SETYAWATI, SP, MT
Pembina Tingkat I
NIP. 19711010 199803 2 009

DAFTAR ISI

	Hal
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan	1
C. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	2
D. Metode dan Periode Survei	3
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	4
A. Persiapan Survei.....	4
B. Pelaksanaan Pengumpulan Data	8
C. Pengolahan Data	8
D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB III ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL	
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	12
B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat	22
BAB IV PENUTUP	24
A. Kesimpulan	24
B. Saran.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Salah satu layanan yang diberikan kepada masyarakat adalah berupa kegiatan pengadaan barang dan jasa, bagi masyarakat pelayanan pada kegiatan pengadaan barang dan jasa diharapkan memiliki transparansi dan integritas dari sisi sumber daya manusia yang melaksanakan dan mengelola kegiatan pengadaan barang dan jasa, serta dalam pelaksanaan kegiatan pengadaan barang dan jasa diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan kualitas barang jasanya memenuhi harapan masyarakat.

Lalu untuk menghindari titik rawan korupsi pada pengadaan barang jasa berupa masih adanya dugaan persengkongkolan penetapan pemenang dalam pelaksanaan kegiatan pengadaan barang/jasa dan banyaknya penilaian bahwa pengadaan barang/jasa tidak memberikan manfaat atau barang tidak dapat digunakan, KPK melalui *Monitoring Center for Prevention* (MCP) memiliki satu sub indikator pencegahan korupsi yaitu dengan membuat Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan pengadaan barang/jasa bagi penyedia dan kemanfaatan barang/jasa bagi masyarakat.

B. Tujuan

Survei ini dilakukan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru adalah untuk mendapatkan respon atas kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa mencakup pada poin :

- a. Mengukur tingkat kepuasan pemberian layanan untuk pengadaan barang dan jasa yang dilaksanakan pada tahun 2023;
- b. Mengetahui tingkat Transparansi dan akuntabilitas kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa;
- c. Mengetahui Integritas SDM yang melaksanakan pengadaan barang dan jasa;
- d. Mengukur Kemanfaatan barang dan jasa yang dirasakan oleh penerima manfaat/masyarakat; dan

- e. Menilai kualitas barang dan jasa yang dirasakan oleh penerima manfaat/masyarakat.

C. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Jenis Pelayanan yang dilakukan survei adalah layanan yang diterima oleh penyedia selama mengikuti proses pengadaan sedangkan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Persyaratan.

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

2. Sistem mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain baik secara langsung atau melalui perantara teknologi yang hasilnya memberikan dampak kepuasan oleh penerima layanan.

4. Produk Spesifikasi Jenis

Produk spesifikasi jenis adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Kompetensi dan Perilaku Pelaksana

Kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sedangkan perilaku adalah sikap dan perbuatan yang dilakukan oleh pelaksana dalam rangka menjalankan fungsi tugasnya.

6. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak/beroperasi (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

7. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas pengaduan.

8. Kemanfaatan Barang Jasa; dan

Kemanfaatan Barang Jasa adalah hasil manfaat yang dihasilkan dari setiap pengadaan barang dan jasa yang dapat dirasakan oleh penerima manfaat, bisa berupa masyarakat atau instansi terkait.

9. Kualitas barang jasa

Kualitas Barang Jasa adalah kualitas dari barang dan jasa yang dihasilkan melalui kegiatan pengadaan yang dapat dirasakan oleh masyarakat, instansi, dan penerima manfaat lainnya.

Seluruh unsur tersebut selanjutnya dijadikan instrumen untuk mengukur transparansi dan akuntabilitas kegiatan pengadaan barang jasa, integritas sumber daya manusia yang melaksanakan pengadaan barang jasa, kemanfaatan dan kualitas barang jasa yang dirasakan oleh penerima manfaatnya.

D. Metode dan Periode Survei

1. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2. Periode Survei

Survei dilakukan di tahun 2023 untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kegiatan pengadaan barang dan jasa di tahun 2022. Periode survei dilakukan minimal 1 tahun sekali pada akhir tahun berjalan.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI

A. Persiapan Survei

1. Profil Unit Pelayanan

Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru berdasarkan Peraturan Walikota Kota Banjarbaru Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 54 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru, dipimpin oleh seorang Kepala Bagian Bagian Barang dan Jasa yang mempunyai tugas pokok 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.

Susunan Organisasi Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, terdiri dari :

- 1) Sub Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa;
- 2) Sub Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
- 3) Sub Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa;

Fungsi :

Dalam rangka pelaksanaan tugas, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa mempunyai fungsi:

- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan Daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa;
- b. penyiapan bahan pengoordinasian perumusan kebijakan Daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa;
- c. penyiapan bahan pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah di bidang pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa;
- d. penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan Daerah terkait pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pengelolaan layanan

pengadaan secara elektronik, pembinaan dan advokasi pengadaan barang dan jasa; dan

- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Asisten Perekonomian dan Pembangunan yang berkaitan dengan tugasnya.

Kemudian berdasarkan Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa sebelumnya disebut Unit Layanan Pengadaan menjadi Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kota Banjarbaru. UKPBJ berkedudukan di bawah sekretariat daerah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Daerah melalui Asisten yang melaksanakan fungsi di bidang Perekonomian dan Pembangunan.

2. Pelaksana Survei

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru terdiri dari:

- a. Ketua Tim;
- b. Pelaksana, terdiri dari:
 - 1) Analis Data;
 - 2) Anggota Surveyor.

3. Penyiapan Bahan Survei

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru Tahun 2023. Tim pelaksana survei menggunakan 2 metode survei yaitu penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data dengan menggunakan aplikasi Google Form (e-Survey) dan lembar kuesioner, untuk penggunaan Google Form dilakukan dengan membagikan link melalui media sosial agar dapat diakses oleh masyarakat luas dan membuat QR code dan memajangkannya di ruang pelayanan, sedangkan untuk lembar kuesioner adalah dengan membagikannya kepada pengunjung atau tamu dari berbagai kalangan selaku masyarakat dan penyedia/vendor.

Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam :

a. Bagian Pertama

Berisikan Judul kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Untuk Kegiatan Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2022 dan nama instansi yaitu UKPBJ Kota Banjarbaru.

b. Bagian Kedua

Berisikan profil responden dengan karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Juga berisi tentang informasi kriteria penilaian secara umum sebelum responden menjawab pertanyaan, yaitu sebagai berikut :

1) Sangat Tidak Puas

- Pengalaman yang sangat buruk dan tidak memenuhi harapan.
- Tidak ada aspek yang positif dalam layanan atau hasil pengadaan.
- Tidak ada keinginan untuk menggunakan atau merekomendasikan layanan atau hasil pengadaan.

2) Tidak Puas

- Pengalaman yang kurang memuaskan dan banyak kekurangan.
- Beberapa aspek positif dalam layanan atau hasil pengadaan, namun sebagian besar negatif.
- Mungkin akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, tetapi hanya jika tidak ada alternatif lain.

3) Cukup Puas

- Pengalaman yang netral dan memenuhi sebagian harapan.
- Sebagian besar aspek dalam layanan atau hasil pengadaan memenuhi standar minimum.
- Mungkin akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, tetapi akan mencari alternatif lain terlebih dahulu.

4) Puas

- Pengalaman yang memuaskan dan memenuhi kebanyakan harapan.
- Sebagian besar aspek dalam layanan atau hasil pengadaan baik dan memenuhi standar.
- Akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, dan mungkin akan merekomendasikan kepada orang lain.

5) Sangat Puas

- Pengalaman yang sangat baik dan melebihi harapan.
- Semua aspek dalam layanan atau hasil pengadaan sangat baik dan melebihi standar.

- Akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, dan sangat merekomendasikan kepada orang lain.

Bentuk jawaban dari setiap pertanyaan mencerminkan tingkat kepuasan bagi masyarakat dan penyedia/vendor, yaitu dari yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Untuk kategori sangat tidak puas diberi nilai persepsi 1, kurang puas diberi nilai persepsi 2, cukup puas diberi nilai persepsi 3, puas diberi nilai persepsi 4, dan sangat puas diberi nilai persepsi 5.

c. Bagian Ketiga

Berisi pertanyaan kuesioner berjumlah 15 pertanyaan untuk masing-masing responden penyedia dan masyarakat, dimana untuk responden Penyedia terdapat 15 pertanyaan tentang unsur layanan: Persyaratan, Sistem mekanisme dan prosedur, Pelayanan, Kompetensi dan Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Kemanfaatan barang jasa. Sedangkan untuk responden Masyarakat terdapat 15 pertanyaan tentang unsur layanan: Sistem mekanisme dan prosedur, Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis, Sarana dan Prasarana, Penanganan Pengaduan, Kemanfaatan barang jasa, dan Kualitas barang jasa.

4. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Survei dilakukan dengan responden yaitu vendor/penyedia dan masyarakat/penerima manfaat yang menerima manfaat atas kegiatan pengadaan barang/jasa yang dilakukan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sebanyak 100 orang, 50 orang selaku masyarakat/penerima manfaat barang/ jasa dan 50 orang dari penyedia/vendor.

b. Lokasi

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat bagi responden penyedia dan masyarakat berada pada tempat layanan Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) Kota Banjarbaru.

c. Waktu Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru Tahun 2023 dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan bulan November 2023.

5. Penyusunan Jadwal

Sebelum melaksanakan survei dilakukan penyusunan jadwal pelaksanaan survei dengan tahapan :

- a. Persiapan Survei;
- b. Pelaksanaan Pengumpulan Data;
- c. Pengolahan Data; dan
- d. Penyusunan Pelaporan Akhir

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data oleh anggota tim/surveyor berdasarkan waktu dan metode yang telah ditetapkan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden sesuai unsur Survei Kepuasan Masyarakat yang ditentukan. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu dijelaskan kepada responden tentang materi kuesioner dan jenis pelayanan yang diselenggarakan, serta memilah responden untuk mewakili masyarakat atau penyedia.

Pengisian Kuesioner dilakukan dengan meminta masyarakat atau penyedia untuk mengklik link Google Form jika mengaksesnya melalui media sosial atau dengan cara scan QR code untuk dapat membuka linknya bagi masyarakat atau penyedia yang datang langsung ke kantor UKPBJ Kota Banjarbaru. Responden dapat mengisi kuesioner dihadapan petugas jika memerlukan panduan atau mengisi sendiri jika sudah dapat mengakses Google Form atau mendapatkan lembar kuesionernya (lembar fisik) dan mengumpulkannya ke petugas jika telah selesai mengisi.

C. Pengolahan Data

Setiap jawaban pertanyaan survei masing-masing diberi nilai. Nilai rata-rata per unsur selanjutnya dikalikan nilai penimbang. Dalam penghitungan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur yang dikaji, setiap unsur Survei Kepuasan Masyarakat memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang (bobot nilai rata-rata tertimbang) ditetapkan dengan rumus sebagai berikut

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Pertanyaan/Unsur}} = \frac{1}{X}$$

X = jumlah unsur yang disurvei

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur/Pertanyaan}}{\text{Total Unsur/Pertanyaan yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dikarenakan Survei kali ini menggunakan nilai persepsi 1 – 5, Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 20$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,000 – 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,533 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dalam survei ini menggunakan nilai persepsi 1 – 5, bukan 1 - 4, maka hasil nilai interval konversi saja yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

D. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Setiap 15 pertanyaan yang ditujukan kepada masyarakat dan penyedia, semuanya dimasukan dalam daftar sembilan unsur layanan yang dijadikan penilaian pada Survei Kepuasan Masyarakat ini. Agar didapatkan total nilai setiap unsur, maka setiap jumlah skor per pertanyaan akan ditotalkan dan dibagi jumlah pertanyaan pada unsur tersebut. Untuk memudahkan pengumpulan skor maka seluruh pertanyaan baik bagi responden masyarakat dan penyedia digabungkan dalam penilaian unsur.
2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru tahun 2023 Untuk Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2022 berdasarkan analisis tiap unsurnya sebagai beriku :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Persyaratan	85,60	Baik
2	Sistem mekanisme dan prosedur	83,56	Baik
3	Pelayanan	84,73	Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis	80,40	Baik
5	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	85,20	Baik
6	Sarana dan Prasarana	79,80	Baik
7	Penanganan Pengaduan	82,20	Baik
8	Kemanfaatan barang jasa	82,80	Baik
9	Kualitas barang jasa	80	Baik
IKM		82,62	Baik

3. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan publik UKPBJ Kota Banjarbaru masuk pada predikat B (Baik). Dari 9 (Sembilan) unsur layanan publik yang disurvei, seluruh unsur layanan memperoleh predikat Baik. Meskipun secara umum telah memperoleh predikat baik dalam hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan,

penyelenggara harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dan penyedia.

4. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan dari masyarakat dan Penyedia agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Sarana dan Prasarana
 - b. Kualitas Barang Jasa
 - c. Produk Spesifikasi Jenis

BAB III

ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2023 ini adalah Vendor/penyedia dan masyarakat/penerima manfaat yang menerima manfaat atas kegiatan pengadaan barang/jasa yang dilakukan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru. Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sebanyak 100 orang, terdiri dari 50 orang selaku masyarakat/penerima manfaat barang/jasa dan 50 orang dari penyedia/vendor. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

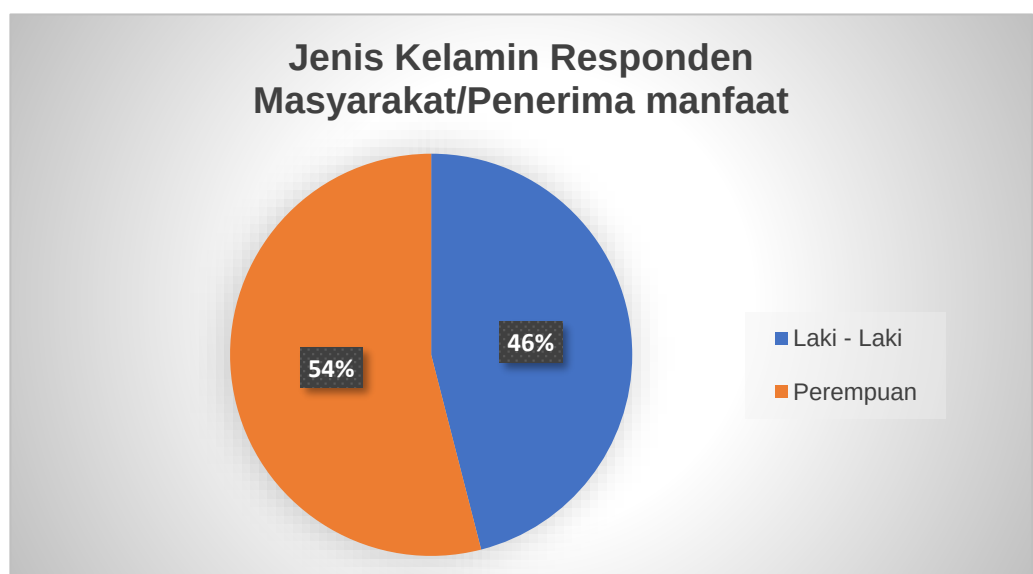
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru Tahun 2023 Untuk Kegiatan Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut:

a. Karakteristik responden Masyarakat.

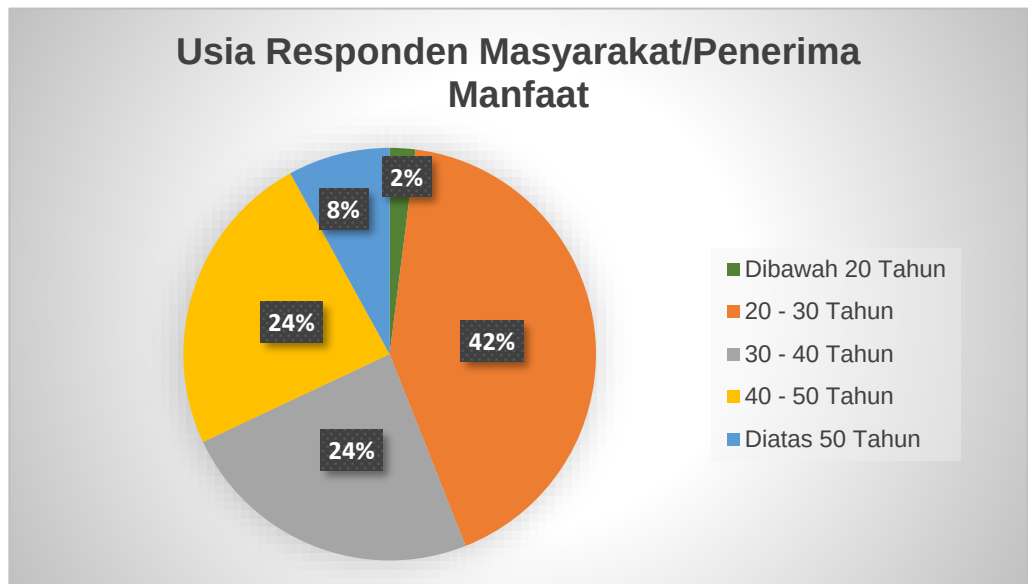
1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	23	46%
	Perempuan	27	54%



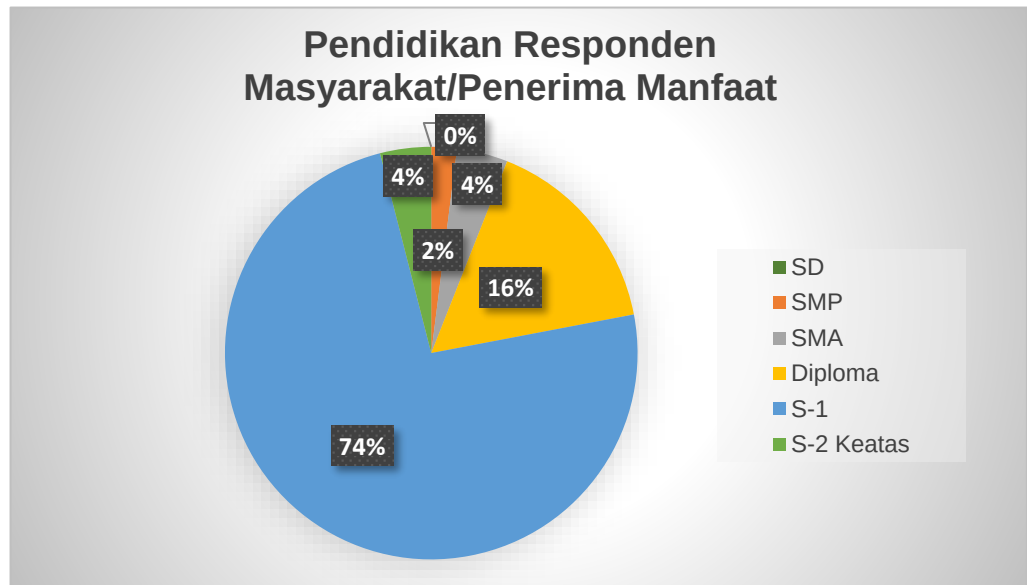
2) Berdasarkan Usia

Karakteristik Responden	Indikator	Jumlah	Persentase
Usia	Dibawah 20 Tahun	1	2%
	20 - 30 Tahun	21	42%
	30 - 40 Tahun	12	24%
	40 - 50 Tahun	12	24%
	Diatas 50 Tahun	4	8%



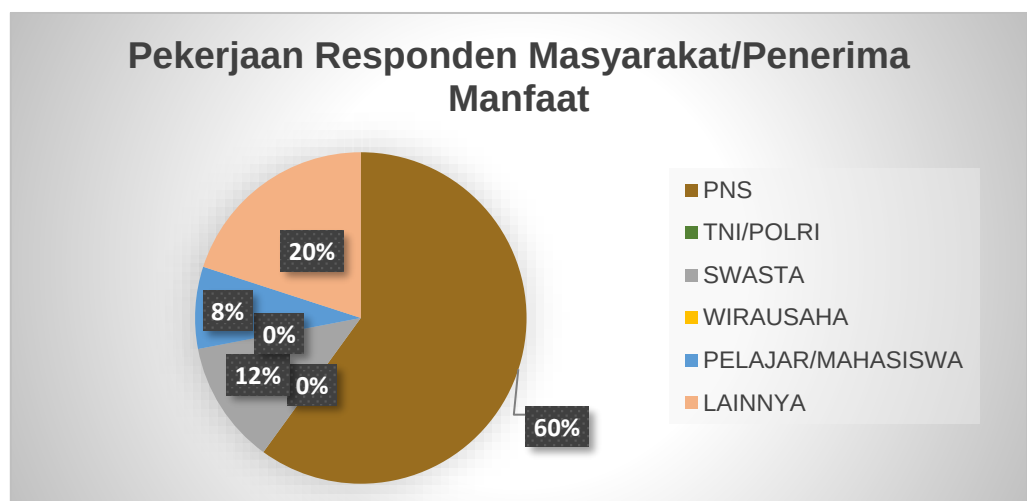
3) Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden	Indikator	Jumlah	Persentase
Pendidikan	SD	0	0%
	SMP	1	2%
	SMA	2	4%
	Diploma	8	16%
	S-1	37	74%
	S-2 Keatas	2	4%



4) Berdasarkan Pekerjaan

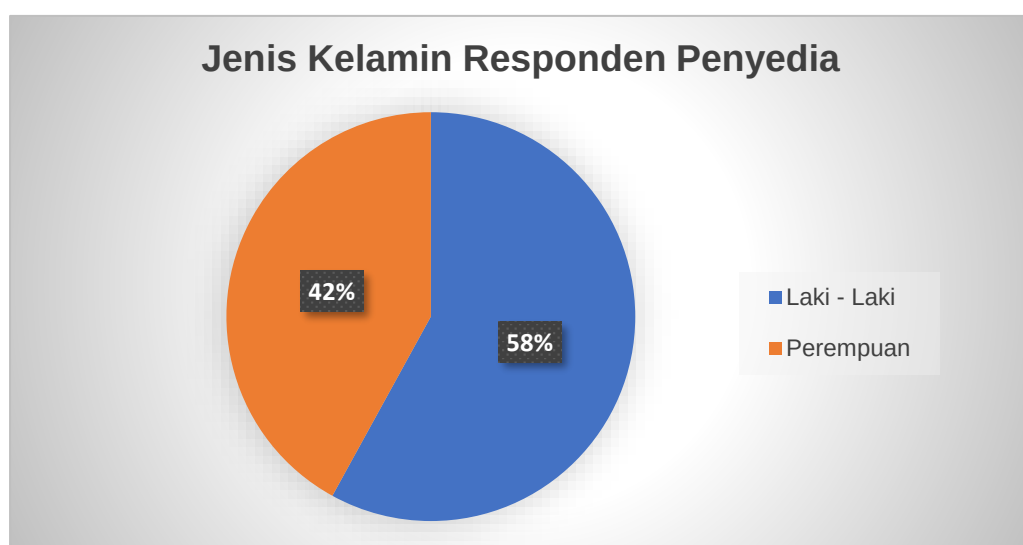
Karakteristik Responden	Indikator	Jumlah	Persentase
Pendidikan	PNS	30	60%
	TNI/POLRI	0	0%
	SWASTA	6	12%
	WIRAUUSAHA	0	0%
	PELAJAR/MAHASISWA	4	8%
	LAINNYA	10	20%



b. Karakteristik responden Penyedia.

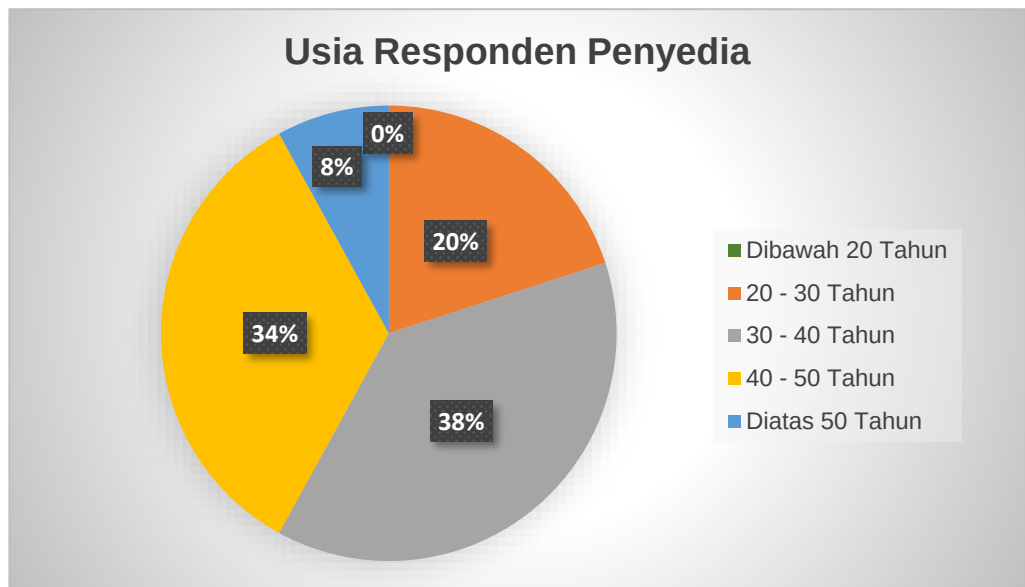
1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	29	58%
	Perempuan	21	42%



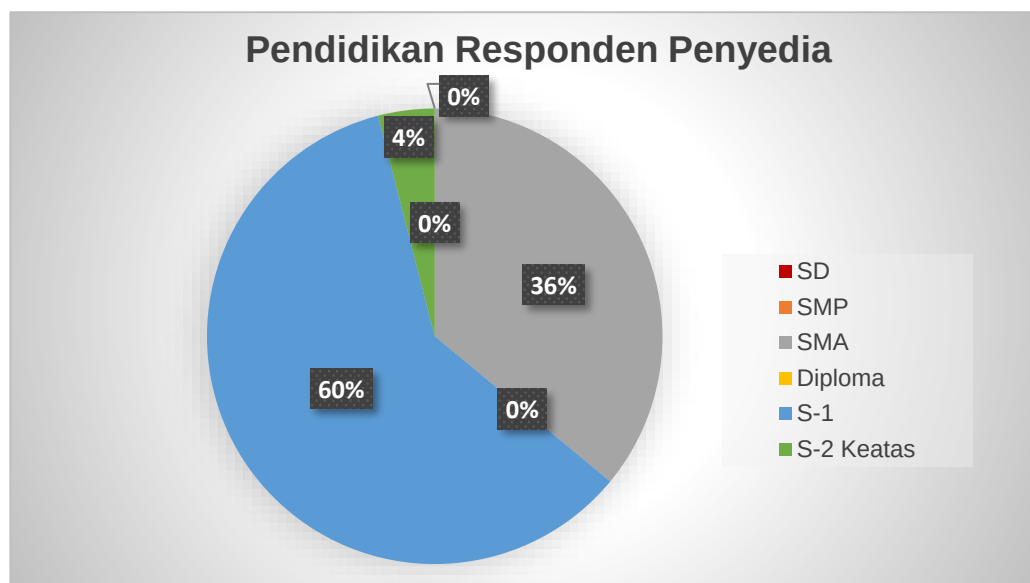
2) Berdasarkan Usia

Karakteristik Responden	Indikator	Jumlah	Persentase
Usia	Dibawah 20 Tahun	0	0%
	20 - 30 Tahun	10	20%
	30 - 40 Tahun	19	38%
	40 - 50 Tahun	17	34%
	Diatas 50 Tahun	4	8%



3) Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden	Indikator	Jumlah	Persentase
Pendidikan	SD	0	0%
	SMP	0	0%
	SMA	18	36%
	Diploma	0	0%
	S-1	30	60%
	S-2 Keatas	2	4%



2. Analisis Data Kuesioner

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru Tahun 2023 Untuk Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:

a. Unsur Persyaratan, dengan pertanyaan :

- 1) Seberapa puas anda dengan kejelasan informasi dan persyaratan yang disampaikan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 214.

b. Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, dengan pertanyaan :

- 1) Seberapa puas anda dengan kecepatan proses pengadaan barang/jasa oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 217.
- 2) Seberapa puas anda dengan transparansi proses pengadaan yang dilakukan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 213.
- 3) Seberapa puas anda dengan kemudahan akses informasi terkait proses pengadaan di UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 218.
- 4) Seberapa puas anda dengan keefisienan sistem dan prosedur yang diterapkan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 219.
- 5) Seberapa puas anda dengan kejelasan mekanisme penyelesaian sengketa dalam pengadaan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 203.
- 6) Seberapa puas anda terhadap proses pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru sehingga anda akan merekomendasikan kepada penyedia barang/jasa lain? (Penyedia) Total Skor 214.
- 7) Seberapa puas anda dengan informasi mengenai pengadaan barang/jasa yang disampaikan kepada masyarakat Kota Banjarbaru? (Masyarakat) Total Skor 206.
- 8) Seberapa puas anda dengan penyebarluasan informasi hasil pengadaan barang/jasa oleh UKPBJ Kota Banjarbaru kepada masyarakat? (Masyarakat) Total Skor 198.
- 9) Seberapa puas anda dengan penerapan prinsip keterbukaan dan transparansi dalam pengadaan barang/jasa UKPBJ Kota Banjarbaru? (Masyarakat) Total Skor 198.
- 10) Seberapa puas anda dengan UKPBJ Kota Banjarbaru dalam mengelola dan mengendalikan proses pengadaan barang/jasa? (Masyarakat) Total Skor 203.

c. Unsur Pelayanan, dengan pertanyaan :

- 1) Seberapa puas anda dengan sikap tanggap dan responsif petugas UKPBJ Kota Banjarbaru terhadap pertanyaan atau klarifikasi? (Penyedia) Total Skor 217.
- 2) Apakah petugas UKPBJ Kota Banjarbaru memberikan dukungan yang memadai selama proses pengadaan dan seberapa puas anda? (Penyedia) Total Skor 221.
- 3) Seberapa puas anda terhadap komunikasi dan koordinasi antara penyedia dan UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 213.
- 4) Seberapa puas anda dengan keseluruhan layanan yang diberikan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 2018.
- 5) Seberapa puas anda dengan ketepatan waktu pengiriman/pengerjaan barang/jasa yang dihasilkan oleh pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru? (Masyarakat) Total Skor 205.
- 6) Seberapa puas anda dengan pelayanan dan dukungan purna jual yang diberikan oleh penyedia barang/jasa atas hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru? Contoh : Pengadaan Lampu Penerangan Jalan yang mengalami kerusakan, tetapi pihak penyedia dapat memperbaiki kerusakan tersebut. (Masyarakat) Total Skor 197.

d. Unsur Produk Spesifikasi Jenis, dengan pertanyaan :

- 1) Seberapa puas anda dengan kualitas dan kemanfaatan barang/jasa hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru? (Masyarakat) Total Skor 201.
- 2) Seberapa puas anda terhadap barang/jasa hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru dalam mencapai tujuan yang diharapkan bagi masyarakat? (Masyarakat) Total Skor 201.

e. Unsur Kompetensi dan Perilaku Pelaksana, dengan pertanyaan :

- 1) Seberapa puas anda dengan profesionalisme dan integritas personel UKPBJ Kota Banjarbaru dalam proses pengadaan? (Penyedia) Total Skor 214.
- 2) Seberapa puas anda dengan keadilan proses evaluasi penawaran yang dilakukan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 212.

f. Unsur Sarana dan Prasarana, dengan pertanyaan :

- 1) Seberapa puas anda dengan sarana dan prasarana yang dihasilkan dari pengadaan barang/jasa UKPBJ Kota Banjarbaru? (Penyedia) Total Skor 202.
 - 2) Seberapa puas anda dengan ketersediaan dan akses masyarakat terhadap barang/jasa hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru? (Masyarakat) Total Skor 197.
- g. Unsur Penanganan Pengaduan, dengan pertanyaan :
- 1) Seberapa puas anda terhadap UKPBJ Kota Banjarbaru dalam penanganan keluhan dan masalah yang timbul selama proses pengadaan? (Penyedia) Total Skor 209.
 - 2) Seberapa puas anda dengan dukungan teknis yang diberikan oleh penyedia barang/jasa atas hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru?
Contoh : Pengadaan perbaikan jalan, pihak penyedia memiliki peralatan yang lengkap terutama rambu keamanan sebagai tanda bahaya bagi pengguna jalan (Masyarakat) Total Skor 202.
- h. Unsur Kemanfaatan Barang Jasa, dengan pertanyaan :
- 1) Seberapa puas anda terhadap UKPBJ Kota Banjarbaru dalam menyediakan layanan purna jual atau purna kontrak? (Penyedia) Total Skor 205.
 - 2) Seberapa puas anda dengan dampak positif pengadaan barang/jasa yang dilakukan UKPBJ Kota Banjarbaru bagi masyarakat? (Masyarakat) Total Skor 209.
- i. Unsur Kualitas Barang Jasa, dengan pertanyaan :
- 1) Seberapa puas anda dengan kualitas barang/jasa yang dihasilkan dari pengadaan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Masyarakat) Total Skor 205.
 - 2) Seberapa puas anda dengan keefektifan penggunaan anggaran dalam pengadaan barang/jasa oleh UKPBJ Kota Banjarbaru? (Masyarakat) Total Skor 197.
 - 3) Seberapa puas anda terhadap hasil pengadaan barang/jasa UKPBJ Kota Banjarbaru sehingga anda akan merekomendasikan penggunaan barang/jasa tersebut kepada masyarakat lain? (Masyarakat) Total Skor 198.

Setelah semua pertanyaan mendapatkan total skor, maka semua skor tiap unsur digabung dan dibagi dengan jumlah pertanyaan tiap unsur tersebut. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Unsur	Total Skor	Jumlah Pertanyaan	Total Skor / Jumlah Pertanyaan
Persyaratan	215	1	214
Sistem mekanisme dan prosedur	2089	10	208,90
Pelayanan	1271	6	211,83
Produk Spesifikasi Jenis	402	2	201
Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	426	2	213
Sarana dan Prasarana	399	2	199,50
Penanganan Pengaduan	411	2	205,50
Kemanfaatan barang jasa	414	2	207
Kualitas barang jasa	600	3	200

Setelah setiap unsur memiliki total skor penilaian, maka selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata per unsur (NRR / Unsur) dengan membagi total skor nilai dengan jumlah responden, karena pada survei ini jumlah responden adalah 100 orang tetapi dibagi menjadi 50 orang responden masyarakat dan 50 orang responden penyedia dengan pertanyaan yang berbeda diantara kedua karakteristik responden tersebut, sehingga jumlah responden diambil rata-rata menjadi 50 orang responden.

Unsur	Total Skor per Unsur	Jumlah Responden	Nilai rata-rata per unsur (NRR / Unsur)
Persyaratan	214	50	4,28
Sistem mekanisme dan prosedur	208,90	50	4,18
Pelayanan	211,83	50	4,24
Produk Spesifikasi Jenis	201	50	4,02

Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	213	50	4,26
Sarana dan Prasarana	199,50	50	3,99
Penanganan Pengaduan	205,50	50	4,11
Kemanfaatan barang jasa	207	50	4,14
Kualitas barang jasa	200	50	4

Langkah selanjutnya adalah menentukan Nilai Rata-rata Unsur Tertimbang (NRR / Unsur Tertimbang), dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur dengan 0,11 (9 Unsur) sebagai bobot rata-rata tertimbang.

Unsur	Nilai rata-rata per unsur (NRR / Unsur)	Nilai Penimbang (bobot rata-rata tertimbang)	Nilai rata-rata unsur tertimbang (NRR / Unsur Tertimbang)
Persyaratan	4,28	0,11	0,48
Sistem mekanisme dan prosedur	4,18	0,11	0,46
Pelayanan	4,24	0,11	0,47
Produk Spesifikasi Jenis	4,02	0,11	0,45
Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	4,26	0,11	0,47
Sarana dan Prasarana	3,99	0,11	0,44
Penanganan Pengaduan	4,11	0,11	0,46
Kemanfaatan barang jasa	4,14	0,11	0,46
Kualitas barang jasa	4	0,11	0,44

Langkah terakhir adalah dengan mengkonversi nilai rata-rata per unsur (NRR / Unsur) menjadi skala nilai 20 – 100, dengan cara mengkalinya dengan nilai dasar 20 (Karena menggunakan persepsi nilai 1 – 5) untuk mendapatkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur layanan. Didapatkan hasil sebagai berikut :

Unsur	Nilai rata-rata per unsur (NRR / Unsur)	Nilai Dasar Konversi	Nilai Hasil Konversi
Persyaratan	4,28	20	85,60
Sistem mekanisme dan prosedur	4,18	20	83,56
Pelayanan	4,24	20	84,73
Produk Spesifikasi Jenis	4,02	20	80,40
Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	4,26	20	85,20
Sarana dan Prasarana	3,99	20	79,80
Penanganan Pengaduan	4,11	20	82,20
Kemanfaatan barang jasa	4,14	20	82,80
Kualitas barang jasa	4	20	80

Dengan menjumlahkan Nilai rata-rata unsur tertimbang (NRR / Unsur Tertimbang) maka akan didapatkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa Kota Banjarbaru Tahun 2023 Untuk Kegiatan Pengadaan Barang Jasa Tahun 2022 yaitu 4,13 yang dikonversikan menjadi 82,62 dengan mutu pelayanan predikat Baik.

B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan dari masyarakat dan Penyedia agar dapat ditingkatkan, namun agar lebih spesifik maka dilakukan analisis penilaian hasil responden masyarakat dan penyedia berdasarkan total skor pertanyaan terendah, yaitu :

1. *Seberapa puas anda dengan pelayanan dan dukungan purna jual yang diberikan oleh penyedia barang/jasa atas hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru? (Contoh : Pengadaan Lampu Penerangan Jalan yang mengalami kerusakan, tetapi pihak penyedia dapat memperbaiki kerusakan tersebut)* dengan total skor 197, adalah pertanyaan untuk unsur Pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat.

2. *Seberapa puas anda dengan ketersediaan dan akses masyarakat terhadap barang/jasa hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru?*, dengan skor 197, adalah pertanyaan untuk unsur Sarana dan Prasarana yang ditujukan kepada masyarakat.
3. *Seberapa puas anda dengan keefektifan penggunaan anggaran dalam pengadaan barang/jasa oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?* Dengan total skor 197, adalah pertanyaan untuk unsur Kualitas Barang dan Jasa yang ditujukan kepada masyarakat.

Dari ketiga penilaian tersebut dilakukan analisis untuk dilakukan rencana tindak lanjut, yaitu :

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2024	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	
1.	Pelayanan	Menghimbau kepada PPK dan PP dalam pengadaan untuk mengutamakan penyedia yang memiliki masa garansi/purna jual	✓	✓	✓	✓	UKPBJ
2.	Sarana dan Prasarana	Koordinasi dengan SKPD Teknis tentang usulan Musrenbang	✓	✓	✓	✓	UKPBJ dan SKPD
3.	Kualitas Barang Jasa	Reviu Perencanaan untuk rencana pengadaan barang jasa tahun selanjutnya untuk mengefektifkan penggunaan anggaran				✓	JF PPBJ

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UKPBJ Kota Banjarbaru Tahun 2023 untuk kegiatan pengadaan barang dan jasa Tahun 2022 dapat disimpulkan beberapa hal :

1. Rangkuman hasil Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru tahun 2023 Untuk Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2022 berdasarkan analisis tiap unsurnya :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	85,60	Baik
2	Sistem mekanisme dan prosedur	83,56	Baik
3	Pelayanan	84,73	Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis	80,40	Baik
5	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	85,20	Baik
6	Sarana dan Prasarana	79,80	Baik
7	Penanganan Pengaduan	82,20	Baik
8	Kemanfaatan barang jasa	82,80	Baik
9	Kualitas barang jasa	80	Baik
IKM		82,62	Baik

2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat mendapatkan mutu pelayanan dengan predikat Baik, dimana secara garis besar seluruh unsur layanan mendapatkan mutu pelayanan dengan predikat Baik. Secara umum kondisi ideal yang diharapkan oleh masyarakat dan penyedia berdasarkan unsur layanan adalah peningkatan sarana dan prasarana hasil pengadaan, Kualitas Barang Jasa hasil pengadaan, dan Produk Spesifikasi Jenis hasil pengadaan.
Sedangkan berdasarkan hasil penilaian tiap pertanyaan yang menjadi perhatian masyarakat adalah :

- a. Pelayanan dan dukungan purna jual yang diberikan oleh penyedia barang/jasa atas hasil pengadaan;
 - b. Ketersediaan dan akses masyarakat terhadap barang/jasa hasil pengadaan; dan
 - c. Keefektifan penggunaan anggaran dalam pengadaan barang/jasa.
3. Rencana tindak lanjut berdasarkan penilaian masyarakat yang mendapatkan perhatian dari masyarakat tersebut adalah :
- a. Menghimbau kepada PPK dan PP dalam pengadaan untuk mengutamakan penyedia yang memiliki masa garansi/purna jual;
 - b. Koordinasi dengan SKPD Teknis tentang usulan Musrenbang; dan
 - c. Reviu Perencanaan untuk rencana pengadaan barang jasa tahun selanjutnya untuk mengefektifkan penggunaan anggaran.

B. Saran

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan pada UKPBJ Kota Banjarbaru, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa sebagai Pelayanan Publik terus memberi perhatian yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.

Untuk memastikan pelayanan pada UKPBJ Kota Banjarbaru tetap terjaga maka survei akan dilaksanakan berkala setiap tahunnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan tentang survei kepuasan masyarakat yang berlaku

Lampiran I

Lembar Kuesioner untuk Responden Masyarakat



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UKPBJ KOTA BANJARBARU
TAHUN 2023 UNTUK KEGIATAN PENGADAAN BARANG/JASA TAHUN 2022
BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANJARBARU**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2

Keatas

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA ☐ LAINNYA

II. KRITERIA PENILAIAN

Sebelum memulai pertanyaan, berikut akan dijelaskan kriteria penilaian secara umum untuk seluruh pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru:

Sangat Tidak Puas

- Pengalaman yang sangat buruk dan tidak memenuhi harapan.
- Tidak ada aspek yang positif dalam layanan atau hasil pengadaan.
- Tidak ada keinginan untuk menggunakan atau merekomendasikan layanan atau hasil pengadaan.

Tidak Puas

- Pengalaman yang kurang memuaskan dan banyak kekurangan.
- Beberapa aspek positif dalam layanan atau hasil pengadaan, namun sebagian besar negatif.
- Mungkin akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, tetapi hanya jika tidak ada alternatif lain.

Cukup Puas

- Pengalaman yang netral dan memenuhi sebagian harapan.
- Sebagian besar aspek dalam layanan atau hasil pengadaan memenuhi standar minimum.
- Mungkin akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, tetapi akan mencari alternatif lain terlebih dahulu.

Puas

- Pengalaman yang memuaskan dan memenuhi kebanyakan harapan.
- Sebagian besar aspek dalam layanan atau hasil pengadaan baik dan memenuhi standar.
- Akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, dan mungkin akan merekomendasikan kepada orang lain.

Sangat Puas

- Pengalaman yang sangat baik dan melebihi harapan.
- Semua aspek dalam layanan atau hasil pengadaan sangat baik dan melebihi standar.
- Akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, dan sangat merekomendasikan kepada orang lain.

III PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UKPBJ KOTA BANJARBARU TAHUN 2023 UNTUK KEGIATAN PENGADAAN BARANG/JASA TAHUN 2022 (MASYARAKAT PENERIMA MANFAAT)

Centang jawaban yang menurut anda paling sesuai

- 1** Seberapa puas anda dengan dampak positif pengadaan barang/jasa yang dilakukan UKPBJ Kota Banjarbaru bagi masyarakat?

Sangat Tidak Puas ☐
 Tidak Puas ☐
 Cukup Puas ☐
 Puas ☐
 Sangat Puas ☐

- 2** Seberapa puas anda dengan kualitas barang/jasa yang dihasilkan dari pengadaan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas ☐
 Tidak Puas ☐
 Cukup Puas ☐
 Puas ☐
 Sangat Puas ☐

- 3** Seberapa puas anda dengan ketepatan waktu pengiriman /pengerjaan barang/jasa yang dihasilkan oleh pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas ☐
 Tidak Puas ☐
 Cukup Puas ☐
 Puas ☐
 Sangat Puas ☐

- 4** Seberapa puas anda dengan dukungan teknis yang diberikan oleh penyedia barang/jasa atas hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas ☐
 Tidak Puas ☐
 Cukup Puas ☐
 Puas ☐
 Sangat Puas ☐

- 5** Seberapa puas anda dengan pelayanan dan dukungan purna jual yang diberikan oleh penyedia barang/jasa?

Sangat Tidak Puas ☐
 Tidak Puas ☐
 Cukup Puas ☐
 Puas ☐
 Sangat Puas ☐

- 6** Seberapa puas anda dengan informasi mengenai pengadaan barang/jasa yang disampaikan kepada masyarakat?

Sangat Tidak Puas ☐
 Tidak Puas ☐
 Cukup Puas ☐
 Puas ☐
 Sangat Puas ☐

- 7** Seberapa puas anda dengan keefektifan penggunaan anggaran dalam pengadaan barang/jasa oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas ☐
 Tidak Puas ☐
 Cukup Puas ☐
 Puas ☐
 Sangat Puas ☐

- 8** Seberapa puas anda dengan penyebaran informasi hasil pengadaan barang/jasa kepada masyarakat?

Sangat Tidak Puas ☐
 Tidak Puas ☐
 Cukup Puas ☐
 Puas ☐
 Sangat Puas ☐

9 **Seberapa puas anda dengan penerapan prinsip keterbukaan dan transparansi dalam pengadaan barang/jasa?**

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

10 **Seberapa puas anda dengan sarana dan prasarana yang dihasilkan dari pengadaan barang/jasa?**

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

11 **Seberapa puas anda dengan ketersediaan dan akses masyarakat terhadap barang/jasa hasil pengadaan UKPBJ Banjarbaru?**

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

12 **Seberapa puas anda dengan kualitas dan kemanfaatan barang/jasa hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru?**

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

13 **Seberapa puas anda dengan UKPBJ Kota Banjarbaru dalam mengelola dan mengendalikan proses pengadaan barang/jasa?**

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

14 **Seberapa puas anda terhadap barang/jasa hasil pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru dalam mencapai tujuan yang diharapkan bagi masyarakat?**

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

15 **Seberapa puas anda terhadap hasil pengadaan barang/jasa UKPBJ Kota Banjarbaru sehingga anda akan merekomendasikan penggunaan barang/jasa tersebut kepada masyarakat lain?**

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Lembar Kuesioner Untuk Responden Penyedia



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UKPBJ KOTA BANJARBARU
TAHUN 2023 UNTUK KEGIATAN PENGADAAN BARANG/JASA TAHUN 2022
BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANJARBARU**

Tanggal Survei :

Jam Survei :

I. PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Usia : Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2
Keatas

II. KRITERIA PENILAIAN

Sebelum memulai pertanyaan, berikut akan dijelaskan kriteria penilaian secara umum untuk seluruh pertanyaan dalam Survei Kepuasan Masyarakat UKPBJ Kota Banjarbaru:

Sangat Tidak Puas

- Pengalaman yang sangat buruk dan tidak memenuhi harapan.
- Tidak ada aspek yang positif dalam layanan atau hasil pengadaan.
- Tidak ada keinginan untuk menggunakan atau merekomendasikan layanan atau hasil pengadaan.

Tidak Puas

- Pengalaman yang kurang memuaskan dan banyak kekurangan.
- Beberapa aspek positif dalam layanan atau hasil pengadaan, namun sebagian besar negatif.
- Mungkin akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, tetapi hanya jika tidak ada alternatif lain.

Cukup Puas

- Pengalaman yang netral dan memenuhi sebagian harapan.
- Sebagian besar aspek dalam layanan atau hasil pengadaan memenuhi standar minimum.
- Mungkin akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, tetapi akan mencari alternatif lain terlebih dahulu.

Puas

- Pengalaman yang memuaskan dan memenuhi kebanyakan harapan.
- Sebagian besar aspek dalam layanan atau hasil pengadaan baik dan memenuhi standar.
- Akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, dan mungkin akan merekomendasikan kepada orang lain.

Sangat Puas

- Pengalaman yang sangat baik dan melebihi harapan.
- Semua aspek dalam layanan atau hasil pengadaan sangat baik dan melebihi standar.
- Akan menggunakan layanan atau hasil pengadaan lagi, dan sangat merekomendasikan kepada orang lain.

III PERTANYAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UKPBJ KOTA BANJARBARU TAHUN 2023 UNTUK KEGIATAN PENGADAAN BARANG/JASA TAHUN 2022 (VENDOR/PENYEDIA)

Centang jawaban yang menurut anda paling sesuai

1 Seberapa puas anda dengan kecepatan proses pengadaan barang/jasa oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

2 Seberapa puas anda dengan transparansi proses pengadaan yang dilakukan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

3 Seberapa puas anda dengan kejelasan informasi dan persyaratan yang disampaikan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

4 Seberapa puas anda dengan profesionalisme dan integritas personel UKPBJ Kota Banjarbaru dalam proses pengadaan?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

5 Seberapa puas anda dengan kemudahan akses informasi terkait proses pengadaan di UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

6 Seberapa puas anda dengan keadilan proses evaluasi penawaran yang dilakukan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

7 Seberapa puas anda dengan sikap tanggap dan responsif petugas UKPBJ Kota Banjarbaru terhadap pertanyaan atau klarifikasi?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

8 Seberapa puas anda dengan keefisienan sistem dan prosedur yang diterapkan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

9 Apakah petugas UKPBJ Kota Banjarbaru memberikan dukungan yang memadai selama proses pengadaan dan seberapa puas anda?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

10 Seberapa puas anda terhadap komunikasi dan koordinasi antara penyedia dan UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

11 Seberapa puas anda dengan kejelasan mekanisme penyelesaian sengketa dalam pengadaan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

12 Seberapa puas anda terhadap UKPBJ Kota Banjarbaru dalam menyediakan layanan purna jual atau purna kontrak?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

13 Seberapa puas anda terhadap UKPBJ Kota Banjarbaru dalam penanganan keluhan dan masalah yang timbul selama proses pengadaan?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

14 Seberapa puas anda dengan keseluruhan layanan yang diberikan oleh UKPBJ Kota Banjarbaru?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

15 Seberapa puas anda terhadap proses pengadaan UKPBJ Kota Banjarbaru sehingga anda akan merekomendasikan kepada penyedia barang/jasa lain?

Sangat Tidak Puas	☐
Tidak Puas	☐
Cukup Puas	☐
Puas	☐
Sangat Puas	☐

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi

.....

.....

.....

.....

.....

.....

QR Code Untuk Responden Masyarakat

SCAN UNTUK MENGISI SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UKPBJ KOTA
BANJARBARU TAHUN 2023 UNTUK
KEGIATAN PENGADAAN BARANG/JASA
TAHUN 2022 - MASYARAKAT



QR Code Untuk Responden Penyedia

SCAN UNTUK MENGISI SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UKPBJ KOTA
BANJARBARU TAHUN 2023 UNTUK
KEGIATAN PENGADAAN BARANG/JASA
TAHUN 2022 - PENYEDIA



Lampiran II

Rekap Data Responden Masyarakat

NO	Jenis Kelamin		Umur					Pendidikan						Pekerjaan						
	Laki-Laki	Perempuan	Dibawah 20 Tahun	20-30 Tahun	30-40 Tahun	40-50 Tahun	Diatas 50 Tahun	SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2	PNS	TNI	POLRI	Swasta	Wirausaha	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
1		1				1						1					1			
2	1				1							1		1						
3		1				1						1		1						
4		1				1					1			1						
5		1		1							1			1						
6	1					1						1		1						
7	1				1							1		1						
8	1			1								1					1			
9		1		1							1			1						
10	1			1								1								1
11		1		1								1		1						
12		1			1						1			1						
13		1				1						1		1						
14	1					1				1										1
15		1			1							1								1
16		1				1						1								1
17		1		1								1								1
18		1		1								1					1			
19		1		1								1					1			
20		1					1			1							1			
21		1		1								1								1
22		1			1							1		1						
23	1						1					1		1						
24		1				1						1		1						
25		1			1								1	1						
26	1						1					1		1						
27	1		1						1										1	
28	1				1							1		1						
29	1				1							1		1						
30	1				1							1		1						
31	1				1							1		1						
32		1		1								1		1						
33	1			1								1		1						
34		1			1							1		1						
35	1				1						1			1						
36		1					1					1		1						
37		1		1								1								1

38		1				1							1	1						
39	1					1						1		1						
40		1		1						1										1
41	1			1							1									1
42		1		1							1			1						
43	1			1							1								1	
44	1			1						1									1	
45	1			1							1								1	
46	1					1					1					1				
47	1			1							1			1						
48		1		1						1				1						
49	1					1					1			1						
50		1		1							1									1

Rekap Data Responden Penyedia

NO	Jenis Kelamin		Umur					Pendidikan					
	Laki-Laki	Perempuan	Dibawah 20 Tahun	20-30 Tahun	30-40 Tahun	40-50 Tahun	Diatas 50 Tahun	SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2
51		1				1				1			
52		1					1			1			
53	1				1							1	
54	1			1								1	
55	1					1				1			
56		1			1							1	
57	1				1							1	
58	1				1					1			
59	1			1								1	
60		1				1						1	
61	1			1						1			
62		1			1							1	
63		1		1								1	
64	1				1							1	
65	1				1							1	
66	1				1					1			
67		1			1							1	
68		1			1							1	
69		1			1							1	
70	1					1						1	

71		1		1								1	
72		1			1					1			
73		1			1							1	
74		1		1								1	
75		1			1					1			
76		1				1				1			
77	1					1						1	
78	1			1								1	
79	1					1						1	
80	1				1					1			
81	1					1						1	
82	1				1							1	
83	1					1						1	
84	1				1								1
85	1						1						1
86		1		1						1			
87		1					1			1			
88	1					1				1			
89	1					1						1	
90	1					1						1	
91		1		1								1	
92		1			1							1	
93	1					1				1			
94	1					1						1	
95		1		1						1			
96	1					1				1			
97	1					1						1	
98	1					1						1	
99	1						1			1			
100		1			1					1			

Lampiran III

Tabel Pengolahan Data

Nomor Responden (Masyarakat dan Penyedia)			Unsur																														
Nomor Soal Pertanyaan		Responden	Penyedia	U1																													
		Penyedia		U2																													
		Masyarakat		U3																													
		Penyedia		U4																													
		Masyarakat		U5																													
		Penyedia		U6																													
		Masyarakat		U7																													
		Penyedia		U8																													
		Masyarakat		U9																													
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	8	3	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4
6	11	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	15	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
9	8	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	13	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4

11	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
14	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
23	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
24	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
29	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
35	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4
36	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
37	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5

39	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4
40	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
41	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
43	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3
44	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3
46	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5
47	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
48	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Jumlah Skor Pertanyaan	214	217	213	218	219	203	214	206	198	198	203	217	221	213	218	205	197	201	201	214	212	202	197	209	202	205	209	205	197	198
Total Skor Unsur	214	2089										1271						402		426		399		411		414		600		

Total Skor unsur / Jumlah Pertanyaan	214	208,90	211,83	201	213	199,50	205,50	207	200	
Nilai Rata-rata per Unsur (NRR / Unsur)	4	4,18	4,24	4,02	4,26	3,99	4,11	4,14	4	

	0,48	0,46	0,47	0,45	0,47	0,44	0,46	0,46	0,44	*) 4,13
IKM (Setelah Dikonversi)										**) 82,62

Keterangan :

U1 s/d U9 = Unsur-unsur pelayanan
 NRR = Nilai Rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 **) = Jumlah NRR tertimbang x 25
 NRR per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi
 NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111
 per Unsur

IKM (Setelah Konversi) :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	85,60
U2	Sistem mekanisme dan prosedur	83,56
U3	Pelayanan	84,73
U4	Produk Spesifikasi Jenis	80,40
U5	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana	85,20
U6	Sarana dan Prasarana	79,80
U7	Penanganan Pengaduan	82,20
U8	Kemanfaatan barang jasa	82,80
U9	Kualitas barang jasa	80

IKM UNIT PELAYANAN	82,62
	BAIK

