



**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**  
**TAHUN 2023**



BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN WAY KANAN

## 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 untuk tahun pengadaan tahun 2022, yang dilakukan di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa. Laporan ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Bagian Pengadaan Barang dan 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, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

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 Bagian Pengadaan Barang dan Jasa di masa yang akan datang.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja penyelenggara pelayanan publik Bagian Pengadaan Barang dan Jasa menuju terwujudnya pelayanan prima di unit pelayanan publik Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setdakab Way Kanan

Terima Kasih.

Way Kanan, November 2023

Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa



**KEMAS MOHAMAD IMANSYAH, S.Pi., M.AP.**

NIP. 196612292000031002

# **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.

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 pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa pada tahun 2023, hal ini menunjukkan komitmen Bagian Pengadaan barang dan Jasa untuk mewujudkan pelayanan prima berdasarkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit pelayanan internal Bagian Pengadaan Barang dan 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 unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **B. DASAR HUKUM**

Dasar hukum dalam melaksanakan SKM tahun 2023 adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah.
3. 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 Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

## **C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Kegiatan SKM Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2023 dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan publik secara berkala. Adapun tujuan pelaksanaan SKM Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Tahun 2023 yaitu :

1. Mengetahui kinerja unit pelayanan publik internal Bagian Pengadaan Barang dan jasa pada tahun 2023 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah; dan

4. Memacu keunggulan bersaing antar unit penyelenggara pelayanan publik di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

#### **D. PROFIL ORGANISASI**

Bagian Pengadaan Barang / Jasa Setdakab Way Kanan di bentuk berdasarkan Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Way Kanan.

Mengacu pada pasal empat (4) ayat satu (1), Bagian PBJ berada di Bawah Assisten Perekonomian dan Pembangunan dengan susunan organisasi sebagai berikut :

Bagian Pengadaan Barang / Jasa

1. Subbagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa
2. Subbagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik
3. Subbagian Pembinaan dan advokasi Pengadaan Barang / Jasa.

Selanjutnya pada pasal 21, Bagian PBJ 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 atasan.

Subbagian Pengelolaan Pengadaan Barang / Jasa mempunyai Tugas :

- a. Menyusun rencana kerja Subbagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa dan melaksanakan kegiatan yang telah ditetapkan sesuai dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun rencana kinerja dan penetapan kinerja kerja Subbagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa
- c. melaksanakan inventarisasi paket pengadaan barang/jasa;
- d. melaksanakan riset dan analisis pasar barang/jasa
- e. menyusun strategi pengadaan barang/jasa;
- f. menyiapkan dan mengelola dokumen pemilihan beserta dokumen pendukung lainnya dan informasi yang dibutuhkan;
- g. melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa;
- h. menyusun dan mengelola katalog elektronik lokal/sektoral;
- i. membantu perencanaan dan pengelolaan kontrak pengadaan barang/jasa pemerintah;
- j. melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah;
- k. menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa; dan
- l. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Sub bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, mempunyai Tugas :

- a. Menyusun rencana kerja Subbagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dan melaksanakan kegiatan yang telah ditetapkan sesuai dengan bidang tugasnya
- b. menyusun rencana kinerja dan penetapan kinerja kerja Subbagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
- c. melaksanakan pengelolaan seluruh sistem informasi pengadaan barang/ jasa (termasuk akun pengguna sistem pengadaan secara elektronik) dan infrastrukturnya;
- d. melaksanakan pelayanan pengadaan barang/jasa pemerintah secara elektronik;
- e. memfasilitasi pelaksanaan registrasi dan verifikasi pengguna seluruh sistem informasi pengadaan barang/jasa;
- f. melaksanakan identifikasi kebutuhan pengembangan sistem informasi;
- g. melaksanakan pengembangan sistem informasi yang dibutuhkan oleh UKPBJ;
- h. melaksanakan pelayanan informasi pengadaan barang/jasa pemerintah kepada masyarakat luas;
- i. mengelola informasi kontrak;
- j. mengelola informasi manajemen barang/jasa hasil pengadaan;
- k. menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik; dan
- l. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan

Sub Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang / Jasa, mempunyai tugas :

- a. menyusun rencana kerja Subbagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa dan melaksanakan kegiatan yang telah ditetapkan sesuai dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun rencana kinerja dan penetapan kinerja kerja Subbagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa;

- c. melaksanakan pembinaan bagi para pelaku pengadaan barang/jasa pemerintah, terutama para Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan personel UKPBJ;
- d. melaksanakan pengelolaan manajemen pengetahuan pengadaan barang/jasa;
- e. membina hubungan dengan para pemangku kepentingan;
- f. melaksanakan pengelolaan dan pengukuran tingkat kematangan UKPBJ;
- g. melaksanakan analisis beban kerja UKPBJ;
- h. mengelola personil UKPBJ;
- i. melaksanakan pengembangan system insentif personel UKPBJ;
- j. memfasilitasi implementasi standarisasi layanan pengadaan secara elektronik;
- k. melaksanakan pengelolaan dan pengukuran kinerja pengadaan barang/jasa pemerintah;
- l. melaksanakan bimbingan teknis, pendampingan, dan/atau konsultasi proses pengadaan barang/jasa pemerintah di lingkungan pemerintah provinsi, kabupaten/kota, dan kampung;
- m. melaksanakan bimbingan teknis, pendampingan, dan/atau konsultasi penggunaan seluruh system informasi pengadaan barang/jasa pemerintah, antara lain SIRUP, SPSE, e-katalog, e-monev, SIKaP
- n. melaksanakan layanan penyelesaian sengketa kontrak melalui mediasi;
- o. menyiapkan dan menyusun laporan serta mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa; dan
- p. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## **E. METODE PENGUKURAN SKM**

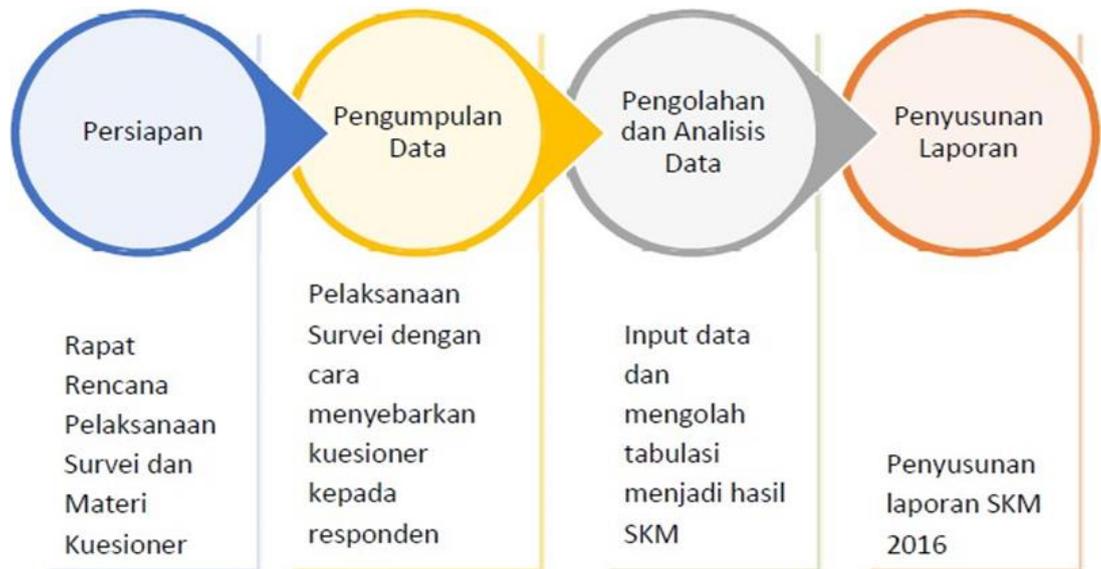
### E.1 Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan-tahapan yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Persiapan, terdiri dari:
  1. Penyusunan daftar pertanyaan instrumen survey;
  2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
  3. Menentukan responden;
  4. Melakukan penyusunan pertanyaan melalui Google Form;
  5. Melakukan penyebaran kuisisioner pertanyaan melalui media online.
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, terdiri dari :
  1. Daftar pertanyaan survey yang dibagikan kepada responden; dan
  2. Setelah diisi oleh responden, daftar pertanyaan dan jawaban dikumpulkan.
- c. Pengolahan data, terdiri dari :
  1. Data yang terdapat pada jawaban atas setiap pertanyaan dimasukkan dalam format tabulasi; dan
  2. Hasil tabulasi dihitung sesuai rumus yang telah ditentukan.
- d. Analisis data, yaitu melakukan analisa data sehingga dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil dalam bentuk laporan SKM.

## E.2 Tahapan Kegiatan SKM

Tahapan kegiatan SKM Bagian Pengadaan Barang jasa sebagaimana disajikan pada table berikut :



## E.3 Variabel Survey

Instrumen survey yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder pada unit pelayanan publik adalah kuesioner yang dibagikan kepada Masyarakat penerima manfaat PBJ dan Vendor.

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi lima unsur pelayanan, yaitu :

1. Kepuasan Pemberian Layanan PBJ.
2. Transparansi dan akuntabilitas kegiatan PBJ.
3. Integritas SDM yang melaksanakan PBJ.
4. Kemanfaatan barang / jasa.
5. Kualitas barang / jasa.

#### E.4 RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (random sampling) melalui media elektronik, dengan pembagian kuisioner sebanyak 70 orang. Sementara itu, jumlah sampel yang berhasil didapatkan dalam survey kepuasan Masyarakat ini berjumlah 51 responden.

#### E.5 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     | Netral              |
| 4     | Setuju              |
| 5     | Sangat Setuju       |

#### E.6 Metode Pengolahan Data

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

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI)   | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| <b>1</b>       | <b>1,00 – 2,5996</b>  | <b>25,00 – 64,99</b>          | <b>D</b>           | <b>Tidak baik</b>          |
| <b>2</b>       | <b>2,60 – 3,064</b>   | <b>65,00 – 76,60</b>          | <b>C</b>           | <b>Kurang baik</b>         |
| <b>3</b>       | <b>3,0644 – 3,532</b> | <b>76,61 – 88,30</b>          | <b>B</b>           | <b>Baik</b>                |
| <b>4</b>       | <b>3,5324 – 4,00</b>  | <b>88,31 – 100,00</b>         | <b>A</b>           | <b>Sangat baik</b>         |

## E.7 PENYUSUNAN LAPORAN

Laporan SKM disusun berdasarkan berbagai hasil pengumpulan data serta analisis yang didokumentasikan dalam kertas kerja evaluasi SKM. Selanjutnya laporan disampaikan kepada Bupati Way Kanan c.q Sekretaris Daerah Kabupaten Way Kanan serta digunakan sebagai lampiran penilaian kinerja pelayanan publik Bagian Pengadaan Barang dan Jasa dan indikator penilaian lainnya.

## E.8 MANFAAT

Adapun manfaat dari Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaran pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II ANALISIS DAN HASIL SKM

### A. PROFIL / DATA RESPONDEN

Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 dilakukan oleh Bagian Pengadaan Barang/Jasa dengan 2 jenis responden yaitu : Kepada Vendor dan Masyarakat yang dilakukan melalui media elektronik dengan membagikan link pertanyaan yang telah disiapkan melalui google form.

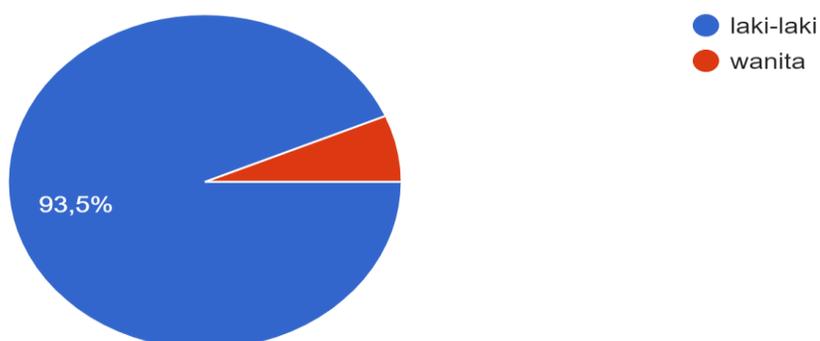
Jumlah responden yang berperan dalam SKM tahun 2023 sebanyak 51 responden dengan rincian 31 responden vendor, dan 20 responden Masyarakat.

Karakteristik berdasarkan jenis kelamin :

- Vendor : 29 Orang laki-laki dan 2 orang Perempuan

#### Jenis Kelamin

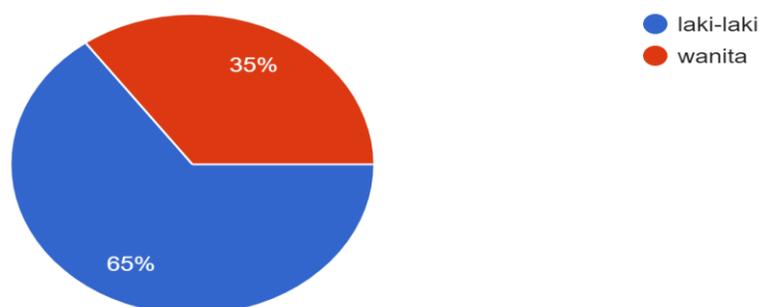
31 jawaban



- Masyarakat : 13 Orang laki-laki dan 7 orang Perempuan

#### Jenis Kelamin

20 jawaban



## B. HASIL

Hasil nilai SKM Bagian pengadaan Barang / Jasa Tahun 2023 secara keseluruhan unsur-unsurnya sebagai berikut :

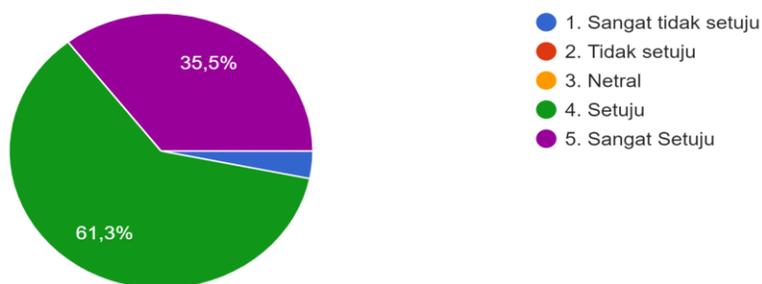
| No        | Unsur                                       | NNR   | IKM   | MUTU | Kinerja Unit Pelayanan |
|-----------|---|-------|-------|------|------------------------|
| 1         | Kepuasan Pemberian Layanan PBJ              | 4.314 | 86.29 | B    | BAIK                   |
| 2         | Transparansi dan akuntabilitas kegiatan PBJ | 4.32  | 86.42 | B    | BAIK                   |
| 3         | Integritas SDM yang melaksanakan PBJ        | 4.29  | 85.99 | B    | BAIK                   |
| 4         | Kemanfaatan barang / jasa.                  | 4.25  | 85.15 | B    | BAIK                   |
| 5         | Kualitas Barang / Jasa                      | 4.27  | 85.5  | B    | BAIK                   |
| HASIL SKM |   | 4.29  | 85.87 | B    | BAIK                   |

Survey Kepuasan Masyarakat di peroleh nilai rata rata sebesar 85.87 dengan mutu pelayanan **Baik**.

Hasil dari nilai per unsur dan per pertanyaan di tampilkan sebagai berikut :

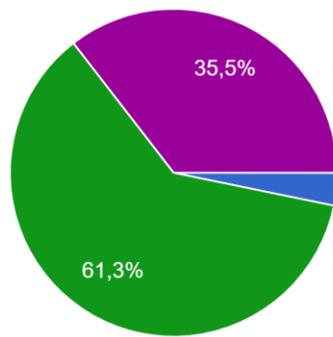
### Unsur Kepuasan pemberian layanan

1. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) memberikan pelayanan secara professional dan terstruktur  
31 jawaban



2. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memberikan layanan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

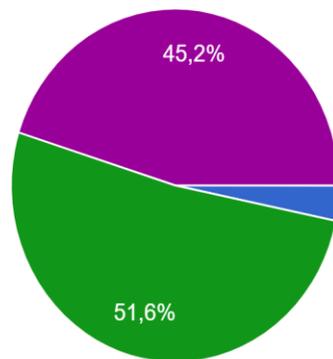
31 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

3. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memberikan layanan pengadaan barang/jasa dengan sopan dan ramah.

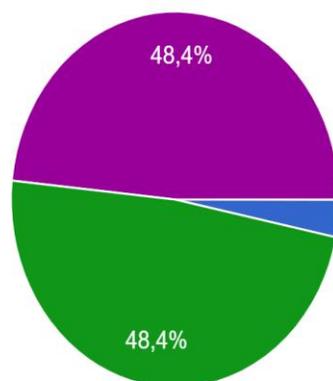
31 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

4. Pelayanan di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tidak dipungut biaya apapun (gratis).

31 jawaban

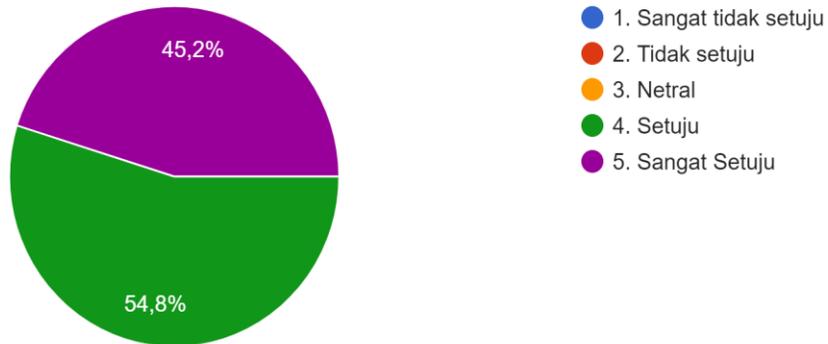


- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

## Unsur Transparansi dan akuntabilitas PBJ

5. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memberikan seluruh informasi terkait pengadaan secara transparan.

31 jawaban



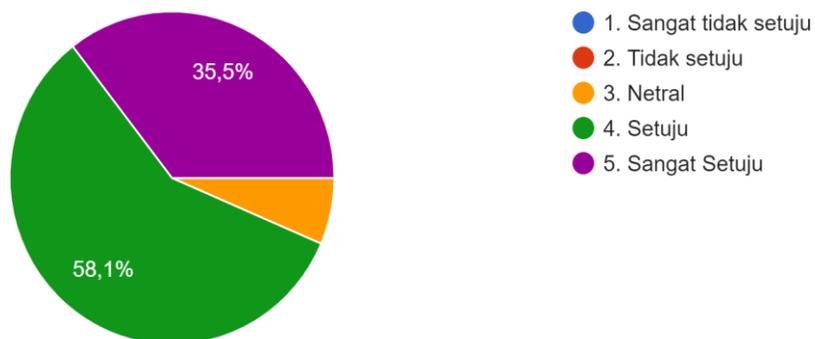
6. Bila ada perubahan terkait layanan pengadaan, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa segera menginformasikan perubahan tersebut melalui media sosial maupun elektronik.

31 jawaban



7. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan Saya.

31 jawaban



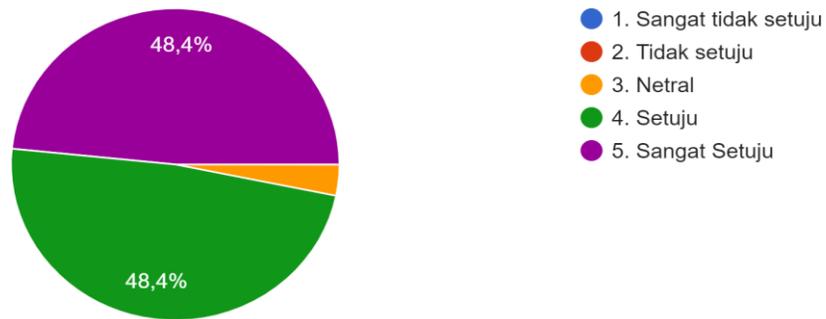
8. Bila ingin mendapatkan informasi seputar Pengadaan Barang dan Jasa, Saya dengan mudah dapat menghubungi Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

31 jawaban



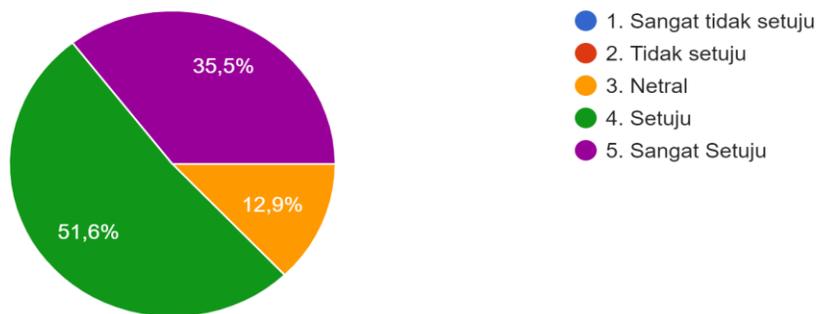
9. Proses Pengadaan Barang/Jasa telah dilakukan secara terbuka dan dapat diakses oleh seluruh calon peserta.

31 jawaban



10. Adanya suatu sistem pengawasan untuk menegakkan aturan-aturan terkait pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa.

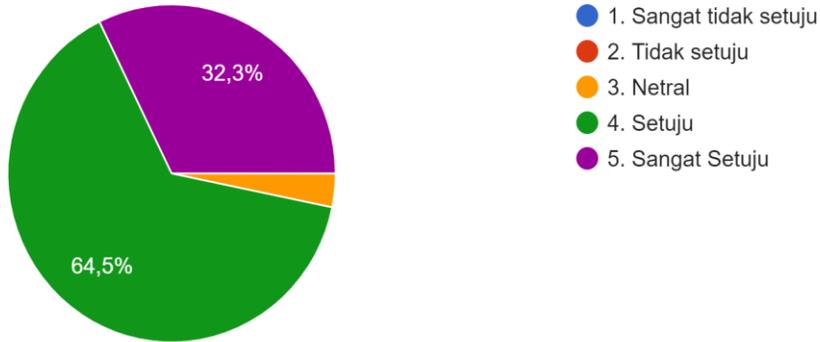
31 jawaban



## Unsur Kompetensi SDM

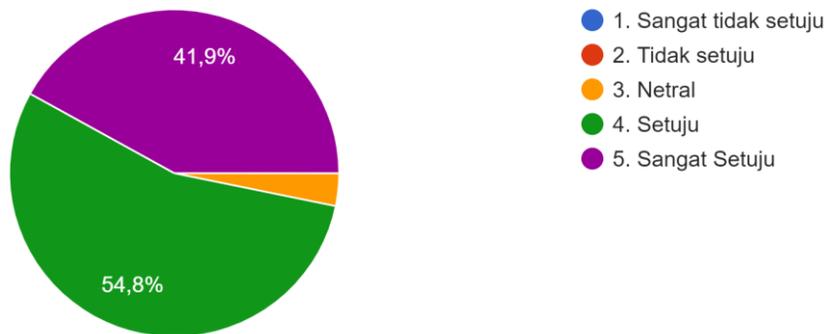
11. Personil Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk menjalankan proses pengadaan.

31 jawaban



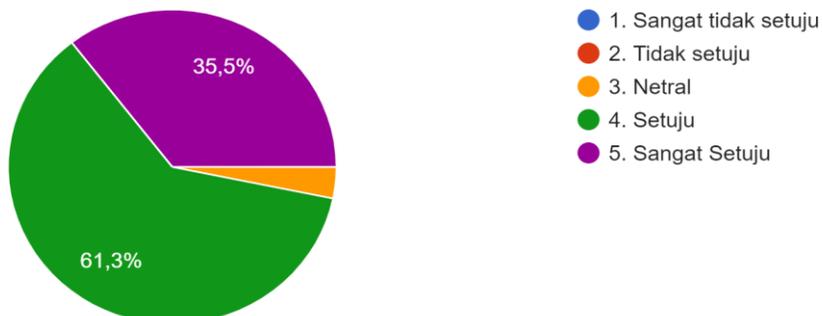
12. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa berusaha melakukan proses pengadaan secara lebih baik dibandingkan standar pelayanan yang telah ditentukan.

31 jawaban



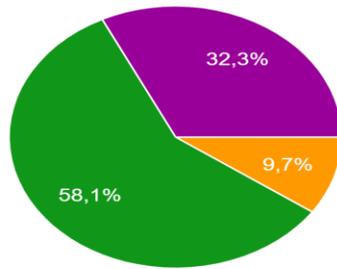
13. Personil Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memiliki pengetahuan yang detail dan mutakhir terkait proses pengadaan.

31 jawaban



14. Personil Bagian Pengadaan Barang dan Jasa dapat memberikan saran yang konstruktif dan praktis seputar proses pengadaan.

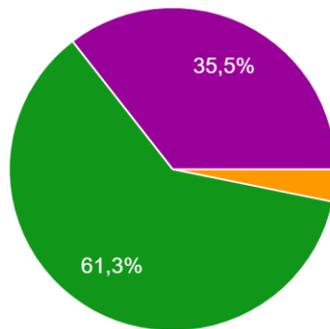
31 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

15. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memulai dan menyelesaikan proses pengadaan dengan tepat waktu.

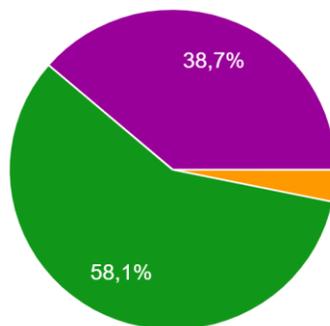
31 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

16. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa menindaklanjuti permintaan Anda dalam waktu yang memadai.

31 jawaban

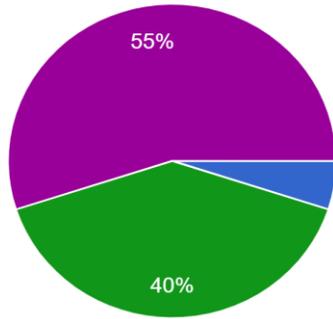


- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

## Unsur Kemanfaatan barang / jasa

1. Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah mempunyai peran penting dalam mensukseskan pembangunan Nasional dalam rangka peningkatan pelayanan publik baik di Pusat maupun Daerah.

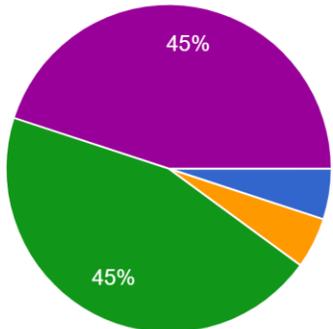
20 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

2. Barang/jasa yang dihasilkan dari Proses Pengadaan Barang/Jasa dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat.

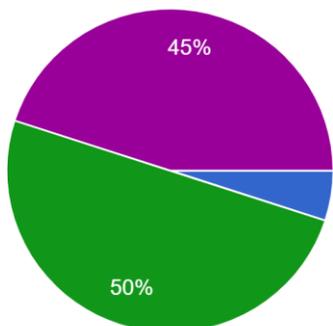
20 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

3. Proses Pengadaan Barang/jasa di Kabupaten Way Kanan memaksimalkan peran serta Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah;

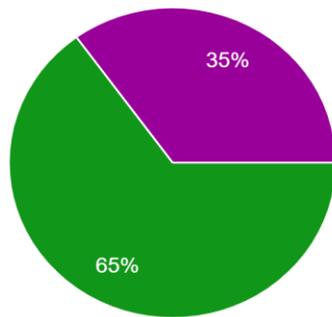
20 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

4. Proses pengadaan barang/jasa di Way Kanan Mendorong penggunaan produk dalam negeri melalui kebijakan Daerah.

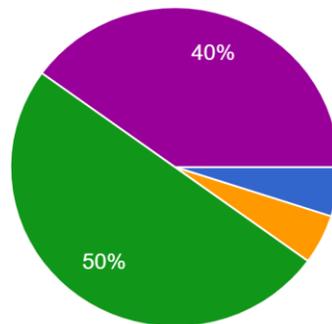
20 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

5. Proses Pengadaan barang/jasa mendorong pemerataan ekonomi dan Pengadaan Berkelanjutan dalam aspek lingkungan dan sosial.

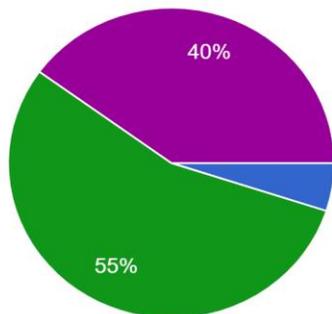
20 jawaban



- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

6. Proses Pengadaan barang/jasa meningkatkan peran serta pelaku usaha Lokal;

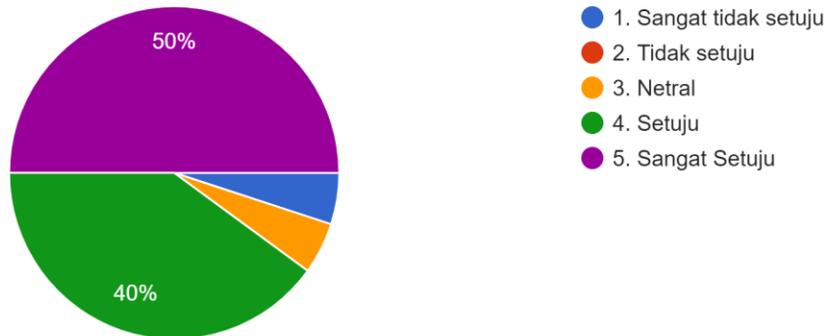
20 jawaban



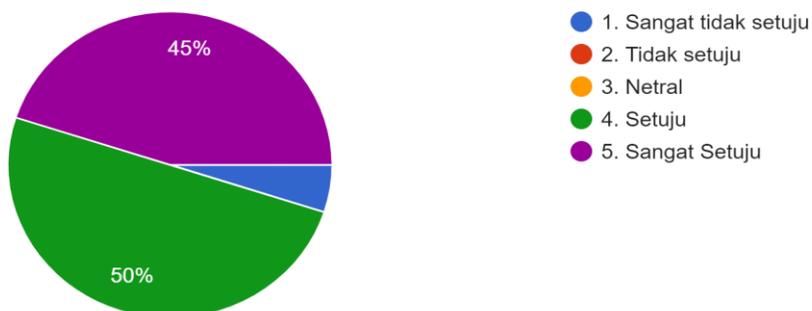
- 1. Sangat tidak setuju
- 2. Tidak setuju
- 3. Netral
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

## Unsur Kualitas barang / jasa

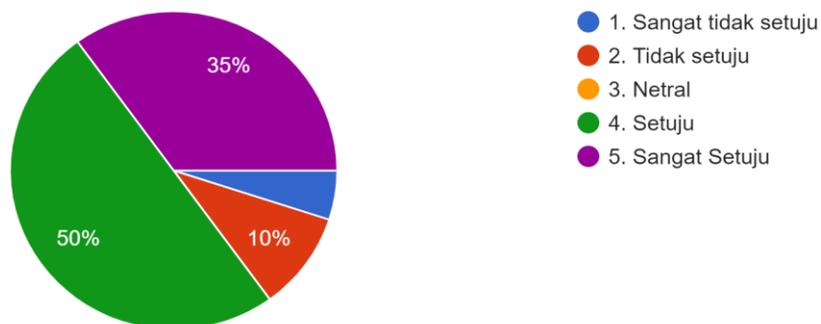
7. proses pengadaan barang atau jasa bertujuan untuk menghasilkan barang ataupun jasa yang berkualitas dan wajar yang bisa diukur dari berbagai... segi seperti biaya, jumlah penyediaan dan lokasi.  
20 jawaban



8. Kualitas atau mutu barang/jasa yang diadakan/dilaksanakan dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa sesuai dengan kebutuhan.  
20 jawaban

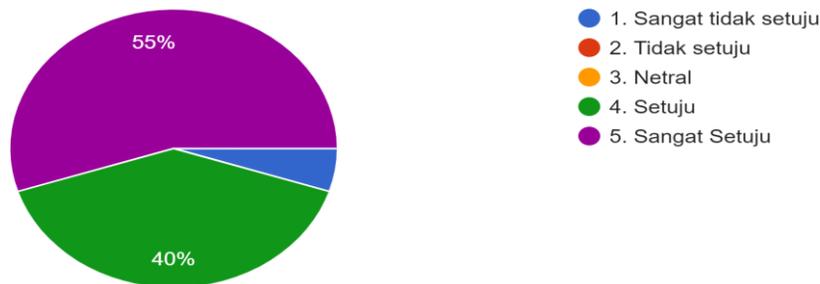


9. Dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa mengutamakan penggunaan produk-produk dalam negeri yang memiliki kualitas bagus yang tidak kalah... rga lebih murah, serta pelayanan yang lebih baik.  
20 jawaban



10. Dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa, Pemilihan penyedia barang/jasa yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting dalam pengadaan ...yediaan barang/jasa yang berkualitas dan aman.

20 jawaban



## BAB III

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

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

Terdapat beberapa poin yang dapat diambil dari hasil survey tersebut :

1. Nilai SKM Bagian Pengadaan Barang Jasa tahun 2023 sebesar 85.87 dengan mutu pelayanan **“BAIK”**.
2. Unsur penilaian SKM tertinggi yaitu pada Transparansi dan akuntabilitas kegiatan Pengadaan barang jasa dengan nilai 86.42 berpredikat kinerja **“BAIK”** yang menyatakan bahwa Bagian Pengadaan Barang Jasa memberikan seluruh informasi terkait Pengadaan barang jasa Kabupaten Way Kanan secara terbuka dan transparan serta dapat diakses dengan mudah.
3. Unsur penilai SKM terendah yaitu Kemanfaatan barang / jasa dengan nilai 85.15, yang menyatakan bahwa Pengadaan Barang / Jasa belum memaksimalkan peran serta UKM Lokal dengan hasil yang belum dapat dinikmati seluruh lapisan Masyarakat.
4. Secara garis besar baik responden Vendor maupun Masyarakat memberikan nilai positif terhadap seluruh unsur pertanyaan yang di berikan.

## B. REKOMENDASI

Setelah adanya kesimpulan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat 2023, dengan hasil 85.87 dengan predikat “Baik”, masih banyak harapan dari responden sebagai pengguna layanan untuk perbaikan dan peningkatan pelayanan dikemudian hari. Adapun rekomendasi dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Pengadaan Barang Jasa dengan mengikutsertakan pada Pelatihan – pelatihan maupun Bimbingan teknis terkait barang jasa dan pelayanan public.
2. Menyusun kebijakan-kebijakan daerah yang dapat meningkatkan dan mendorong peran serta Koperasi dan UKM Lokal.
3. Menyusun kebijakan – kebijakan yang mendorong Upaya penggunaan produksi dalam negeri dari hasil UKM Lokal.
4. Meningkatkan kemampuan personil Bagian Pengadaan Barang / Jasa untuk memberikan pelayanan public yang baik dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang berlaku.
5. Mendorong OPD untuk melaksanakan Pengadaan Barang Jasa secara elektronik guna meningkatkan transparansi Pengadaan Barang / Jasa.

## C. PENUTUP

Demikian Laporan Survey Kepuasan Pengadaan Barang / Jasa ini disusun untuk dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi Pengadaan Barang / Jasa dan meningkatkan kualitas Pengadaan Barang / Jasa di Kabupaten Way Kanan.

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT KERJA PENGADAAN BARANG/JASA SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN

Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.

Pertanyaan kuesioner memiliki lima alternatif jawaban, yaitu :

- SS (point 5)** Sangat Setuju,
- S (point 4)** Setuju,
- N (point 3)** Netral,
- TS (point 2)** Tidak setuju,
- STS (point 1)** Sangat tidak setuju.

**\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

---

1. Email \*

---

2. Nama \*

---

3. Nama Vendor / Penyedia Barang Jasa \*

---

## 4. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

laki-laki

wanita

## 5. Usia \*

---

**Kepuasan pemberian layanan**

## 6. 1. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa (UKPBJ) memberikan pelayanan secara professional dan terstruktur \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju

2. Tidak setuju

3. Netral

4. Setuju

5. Sangat Setuju

7. 2. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memberikan layanan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

8. 3. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memberikan layanan pengadaan barang/jasa dengan sopan dan ramah. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

9. 4. Pelayanan di Bagian Pengadaan Barang dan Jasa tidak dipungut biaya apapun (gratis). \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT KERJA PENGADAAN BARANG/JASA SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN

10. Nama \*

---

11. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

laki-laki

wanita

12. Usia \*

---

13. Pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

PNS

TNI / POLRI

SWASTA

WIRAUSAHA

Yang lain: 

---

### Kemanfaatan Barang dan Jasa

14. 1. Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah mempunyai peran penting dalam mensukseskan pembangunan Nasional dalam rangka peningkatan pelayanan publik baik di Pusat maupun Daerah. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

15. 2. Barang/jasa yang dihasilkan dari Proses Pengadaan Barang/Jasa dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

16. 3. Proses Pengadaan Barang/jasa di Kabupaten Way Kanan memaksimalkan peran serta Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah; \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

17. 4. Proses pengadaan barang/jasa di Way Kanan Mendorong penggunaan produk dalam negeri melalui kebijakan Daerah. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

18. 5. Proses Pengadaan barang/jasa mendorong pemerataan ekonomi dan Pengadaan Berkelanjutan dalam aspek lingkungan dan sosial. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

19. 6. Proses Pengadaan barang/jasa meningkatkan peran serta pelaku usaha Lokal; \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

### **Kualitas Barang dan Jasa**

20. 7. proses pengadaan barang atau jasa bertujuan untuk menghasilkan barang ataupun jasa yang berkualitas dan wajar yang bisa diukur dari berbagai macam segi seperti biaya, jumlah penyediaan dan lokasi. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

21. 8. Kualitas atau mutu barang/jasa yang diadakan/dilaksanakan dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa sesuai dengan kebutuhan. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

22. 9. Dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa mengutamakan penggunaan produk-produk dalam negeri yang memiliki kualitas bagus yang tidak kalah dibanding produk luar negeri (impor), dengan harga lebih murah, serta pelayanan yang lebih baik. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

23. 10. Dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa, Pemilihan penyedia barang/jasa yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting dalam pengadaan barang jasa pemerintah. Pemerintah harus memastikan bahwa penyedia barang/jasa yang dipilih memiliki reputasi yang baik dan memiliki pengalaman yang memadai dalam penyediaan barang/jasa yang berkualitas dan aman. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

## **Transparansi dan Akuntabilitas Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa**

24. 5. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memberikan seluruh informasi terkait pengadaan secara transparan. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

25. 6. Bila ada perubahan terkait layanan pengadaan, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa segera menginformasikan perubahan tersebut melalui media sosial maupun elektronik. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

26. 7. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan Saya. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

27. 8. Bila ingin mendapatkan informasi seputar Pengadaan Barang dan Jasa, Saya \*  
dengan mudah dapat menghubungi Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

28. 9. Proses Pengadaan Barang/Jasa telah dilakukan secara terbuka dan dapat \*  
diakses oleh seluruh calon peserta.

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

29. 10. Adanya suatu sistem pengawasan untuk menegakkan aturan-aturan terkait \*  
pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa.

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

**Kompetensi SDM yang melaksanakan kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa**

30. 11. Personil Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk menjalankan proses pengadaan. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

31. 12. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa berusaha melakukan proses pengadaan secara lebih baik dibandingkan standar pelayanan yang telah ditentukan. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

32. 13. Personil Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memiliki pengetahuan yang detail dan mutakhir terkait proses pengadaan. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

33. 14. Personil Bagian Pengadaan Barang dan Jasa dapat memberikan saran yang konstruktif dan praktis seputar proses pengadaan. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

34. 15. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa memulai dan menyelesaikan proses pengadaan dengan tepat waktu. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

35. 16. Bagian Pengadaan Barang dan Jasa menindaklanjuti permintaan Anda dalam waktu yang memadai. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT KERJA PENGADAAN BARANG/JASA SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN

Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini yang sesuai dengan keadaan, pendapat dan perasaan Bapak/Ibu/Saudara/i, bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.

Pertanyaan kuesioner memiliki lima alternatif jawaban, yaitu :

- SS (point 5)** Sangat Setuju,
- S (point 4)** Setuju,
- N (point 3)** Netral,
- TS (point 2)** Tidak setuju,
- STS (point 1)** Sangat tidak setuju.

*\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

---

1. Email \*

---

2. Nama \*

---

3. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

laki-laki

wanita

## 4. Usia \*

---

## 5. Pekerjaan \*

*Tandai satu oval saja.*

PNS

TNI / POLRI

SWASTA

WIRAUSAHA

Yang lain: \_\_\_\_\_

**Kemanfaatan Barang dan Jasa**

6. 1. Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah mempunyai peran penting dalam \*  
mensukseskan pembangunan Nasional dalam rangka peningkatan pelayanan  
publik baik di Pusat maupun Daerah.

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju

2. Tidak setuju

3. Netral

4. Setuju

5. Sangat Setuju

7. 2. Barang/jasa yang dihasilkan dari Proses Pengadaan Barang/Jasa dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

8. 3. Proses Pengadaan Barang/jasa di Kabupaten Way Kanan memaksimalkan peran serta Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Usaha Menengah; \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

9. 4. Proses pengadaan barang/jasa di Way Kanan Mendorong penggunaan produk dalam negeri melalui kebijakan Daerah. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

10. 5. Proses Pengadaan barang/jasa mendorong pemerataan ekonomi dan Pengadaan Berkelanjutan dalam aspek lingkungan dan sosial. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

11. 6. Proses Pengadaan barang/jasa meningkatkan peran serta pelaku usaha Lokal; \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

### **Kualitas Barang dan Jasa**

12. 7. proses pengadaan barang atau jasa bertujuan untuk menghasilkan barang ataupun jasa yang berkualitas dan wajar yang bisa diukur dari berbagai macam segi seperti biaya, jumlah penyediaan dan lokasi. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

13. 8. Kualitas atau mutu barang/jasa yang diadakan/dilaksanakan dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa sesuai dengan kebutuhan. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

14. 9. Dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa mengutamakan penggunaan produk-produk dalam negeri yang memiliki kualitas bagus yang tidak kalah dibanding produk luar negeri (impor), dengan harga lebih murah, serta pelayanan yang lebih baik. \*

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

15. 10. Dalam proses Pengadaan Barang dan Jasa, Pemilihan penyedia barang/jasa \* yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting dalam pengadaan barang jasa pemerintah. Pemerintah harus memastikan bahwa penyedia barang/jasa yang dipilih memiliki reputasi yang baik dan memiliki pengalaman yang memadai dalam penyediaan barang/jasa yang berkualitas dan aman.

*Tandai satu oval saja.*

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

### UNSUR KEPUASAN PEMBERIAN LAYANAN

|                  | U1                 | U2         | U3         | U4         |
|------------------|--------------------|------------|------------|------------|
| Responden 1      | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 2      | 4                  | 4          | 4          | 5          |
| Responden 3      | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 4      | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 5      | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 6      | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 7      | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 8      | 4                  | 4          | 5          | 4          |
| Responden 9      | 4                  | 4          | 5          | 5          |
| Responden 10     | 1                  | 1          | 1          | 1          |
| Responden 11     | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 12     | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 13     | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 14     | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 15     | 4                  | 4          | 5          | 5          |
| Responden 16     | 4                  | 4          | 4          | 5          |
| Responden 17     | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 18     | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 19     | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 20     | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 21     | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 22     | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 23     | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 24     | 5                  | 5          | 4          | 4          |
| Responden 25     | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 26     | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 27     | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| Responden 28     | 4                  | 4          | 4          | 4          |
| Responden 29     | 4                  | 4          | 5          | 4          |
| Responden 30     | 4                  | 4          | 4          | 5          |
| Responden 31     | 5                  | 5          | 5          | 5          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>132</b>         | <b>132</b> | <b>135</b> | <b>136</b> |
| Nilai Unsur      | 4.258065           | 4.258065   | 4.354839   | 4.387097   |
| NRR              | 0.25               | 0.25       | 0.25       | 0.25       |
| Indeks per unsur | 1.064516           | 1.064516   | 1.08871    | 1.096774   |
| JUMLAH Indeks    | <b>4.314516129</b> |            |            |            |
| SKM Konversi     | <b>86.29032258</b> |            |            |            |

**UNSUR TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS PBJ**

|                  | U5                 | U6         | U7         | U8         | U9         | U10        |
|------------------|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Responden 1      | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 2      | 4                  | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          |
| Responden 3      | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 4      | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 5      | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 6      | 5                  | 5          | 5          | 4          | 5          | 5          |
| Responden 7      | 4                  | 3          | 3          | 2          | 4          | 3          |
| Responden 8      | 4                  | 4          | 3          | 3          | 4          | 3          |
| Responden 9      | 4                  | 5          | 4          | 4          | 5          | 4          |
| Responden 10     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 11     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 12     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 13     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 14     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 15     | 4                  | 5          | 4          | 4          | 5          | 5          |
| Responden 16     | 5                  | 5          | 4          | 4          | 3          | 4          |
| Responden 17     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 18     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 19     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 20     | 5                  | 4          | 5          | 5          | 5          | 3          |
| Responden 21     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 22     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 23     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          |
| Responden 24     | 5                  | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          |
| Responden 25     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 26     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 4          | 4          |
| Responden 27     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 28     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 29     | 5                  | 3          | 4          | 4          | 5          | 3          |
| Responden 30     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 31     | 5                  | 5          | 4          | 5          | 5          | 5          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>138</b>         | <b>136</b> | <b>133</b> | <b>131</b> | <b>138</b> | <b>131</b> |
| Nilai Unsur      | 4.451613           | 4.387097   | 4.290323   | 4.225806   | 4.451613   | 4.225806   |
| NRR              | 0.166              | 0.166      | 0.166      | 0.166      | 0.166      | 0.166      |
| Indeks per unsur | 0.738968           | 0.728258   | 0.712194   | 0.701484   | 0.738968   | 0.701484   |
| JUMLAH Indeks    | <b>4.321354839</b> |            |            |            |            |            |
| SKM Konversi     | <b>86.42709677</b> |            |            |            |            |            |

**UNSUR KOMPETENSI SDM PBJ**

|                  | U11                | U12        | U13        | U14        | U15        | U16        |
|------------------|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Responden 1      | 4                  | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 2      | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 3      | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 4      | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 5      | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 6      | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 7      | 4                  | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          |
| Responden 8      | 4                  | 4          | 5          | 4          | 4          | 3          |
| Responden 9      | 3                  | 5          | 4          | 3          | 4          | 4          |
| Responden 10     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 11     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 12     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 13     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 14     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 15     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 16     | 4                  | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 17     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 18     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 19     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 20     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          |
| Responden 21     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 22     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 23     | 4                  | 4          | 3          | 3          | 4          | 4          |
| Responden 24     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          |
| Responden 25     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 26     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 4          | 5          |
| Responden 27     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| Responden 28     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 29     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 5          | 5          |
| Responden 30     | 4                  | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          |
| Responden 31     | 5                  | 5          | 5          | 5          | 5          | 5          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>133</b>         | <b>136</b> | <b>134</b> | <b>131</b> | <b>134</b> | <b>135</b> |
| Nilai Unsur      | 4.290323           | 4.387097   | 4.322581   | 4.225806   | 4.322581   | 4.354839   |
| NRR              | 0.166              | 0.166      | 0.166      | 0.166      | 0.166      | 0.166      |
| Indeks per unsur | 0.712194           | 0.728258   | 0.717548   | 0.701484   | 0.717548   | 0.722903   |
| JUMLAH Indeks    | <b>4.299935484</b> |            |            |            |            |            |
| SKM Konversi     | <b>85.99870968</b> |            |            |            |            |            |

### UNSUR KEMANFAATAN BARANG JASA

|                  | U1            | U2        | U3        | U4        | U5        | U6        |
|------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Responden 1      | 5             | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |
| Responden 2      | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| Responden 3      | 5             | 5         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| Responden 4      | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| Responden 5      | 5             | 5         | 5         | 5         | 5         | 4         |
| Responden 6      | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| Responden 7      | 5             | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |
| Responden 8      | 4             | 3         | 3         | 5         | 5         | 5         |
| Responden 9      | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| Responden 10     | 5             | 4         | 5         | 5         | 5         | 4         |
| Responden 11     | 1             | 1         | 1         | 1         | 1         | 1         |
| Responden 12     | 5             | 5         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| Responden 13     | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| Responden 14     | 5             | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         |
| Responden 15     | 5             | 5         | 5         | 2         | 5         | 5         |
| Responden 16     | 5             | 4         | 5         | 5         | 5         | 5         |
| Responden 17     | 5             | 4         | 5         | 2         | 5         | 5         |
| Responden 18     | 4             | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         |
| Responden 19     | 5             | 5         | 5         | 4         | 5         | 5         |
| Responden 20     | 4             | 5         | 5         | 4         | 5         | 5         |
| <b>TOTAL</b>     | <b>88</b>     | <b>85</b> | <b>86</b> | <b>80</b> | <b>88</b> | <b>86</b> |
| Nilai Unsur      | 4.4           | 4.25      | 4.3       | 4         | 4.4       | 4.3       |
| NRR              | 0.166         | 0.166     | 0.166     | 0.166     | 0.166     | 0.166     |
| Indeks per unsur | 0.7304        | 0.7055    | 0.7138    | 0.664     | 0.7304    | 0.7138    |
| JUMLAH Indeks    | <b>4.2579</b> |           |           |           |           |           |
| SKM Konversi     | <b>85.158</b> |           |           |           |           |           |

**UNSUR KUALITAS BARANG / JASA**

|                      | U1           | U2        | U3        | U4        |
|----------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Responden 1          | 5            | 5         | 5         | 5         |
| Responden 2          | 4            | 4         | 4         | 4         |
| Responden 3          | 4            | 4         | 4         | 4         |
| Responden 4          | 4            | 4         | 4         | 4         |
| Responden 5          | 4            | 5         | 5         | 5         |
| Responden 6          | 4            | 4         | 4         | 4         |
| Responden 7          | 5            | 5         | 5         | 5         |
| Responden 8          | 4            | 3         | 4         | 4         |
| Responden 9          | 4            | 4         | 4         | 4         |
| Responden 10         | 4            | 4         | 5         | 4         |
| Responden 11         | 4            | 1         | 1         | 1         |
| Responden 12         | 4            | 4         | 4         | 4         |
| Responden 13         | 4            | 4         | 4         | 4         |
| Responden 14         | 5            | 5         | 5         | 5         |
| Responden 15         | 5            | 5         | 5         | 5         |
| Responden 16         | 5            | 5         | 5         | 5         |
| Responden 17         | 5            | 5         | 4         | 5         |
| Responden 18         | 4            | 4         | 4         | 4         |
| Responden 19         | 5            | 5         | 5         | 5         |
| Responden 20         | 4            | 4         | 4         | 5         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>87</b>    | <b>84</b> | <b>85</b> | <b>86</b> |
| Nilai Unsur          | 4.35         | 4.2       | 4.25      | 4.3       |
| NRR                  | 0.25         | 0.25      | 0.25      | 0.25      |
| Indeks per unsur     | 1.0875       | 1.05      | 1.0625    | 1.075     |
| <b>JUMLAH Indeks</b> | <b>4.275</b> |           |           |           |
| <b>SKM Konversi</b>  | <b>85.5</b>  |           |           |           |