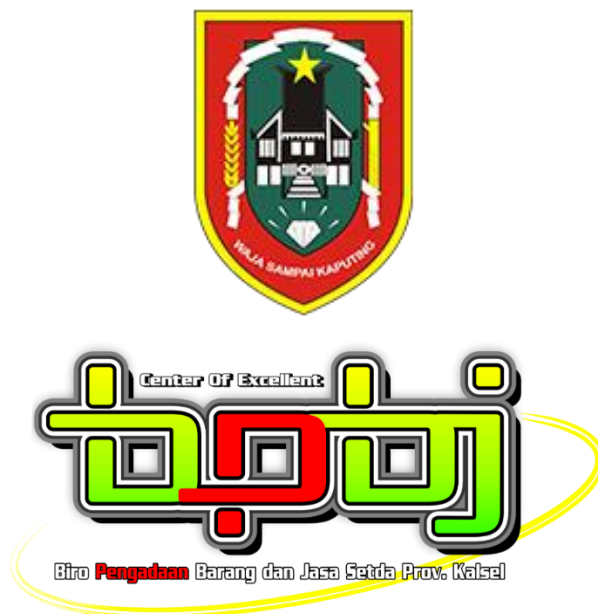


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
TRIWULAN III - 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Metode Pengolahan Data.....	5
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	8
1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner atau pertanyaan pada Aplikasi Buku Tamu Elektronik (E-Tamu) Pengisian Survei melalui link berikut :	11
https://e-tamu.lpse.kalselprov.go.id/survey	11
2. Contoh Tanggapan Dari Tamu.....	13
3. Dokumentasi pelayanan PBJ.....	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei KePuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 8 (delapan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kePuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kePuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dengan pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Buku Tamu Elektronik (E-tamu) yang dibuat oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yang disebarkan kepada pengguna layanan yang berkunjung ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa.

Pada Triwulan III (Juli - September) 2026 kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan, survei dilakukan menggunakan aplikasi buku tamu elektronik yang dibuat oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Setda Prov Kalsel, link pertanyaan dikirimkan kepada tamu yang sudah berkunjung dan disampaikan secara langsung ketika tamu sudah selesai menggunakan layanan yang diberikan.

Pertanyaan pada Triwulan III (Juli - September) 2026 :

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
2. Bagaimana pemahaman bapak/ibu/saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini ?
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kesesuaian biaya/tarif pelayanan yang menyatakan/diinformasikan secara "GRATIS" ?
5. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
6. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?
7. Bagaimana pendapat bapak/ibu/ saudara(i) tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?

8. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
9. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan ?

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya masuk ke dalam database aplikasi yang telah dibuat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan dengan jangka waktu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2026	1
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2026	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2026	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2026	2

2.5 Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot Nilai Tertimbang	$= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$
---	---

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

Contoh pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
1.									
2.									
3.									
dst.									
Jml Nilai per unsur									
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur/jml responden									

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,091									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Keterangan:

- U1-9 : Unsur 1-9
- NRR : Nilai rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) : IKM Unit pelayanan X 25

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu **1**.

Tabel : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,51	43,76 – 62,51	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada Triwulan III 2026 pengambilan atau pengumpulan responden berdasarkan jumlah tamu yang berkunjung dan mengisi survey pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa adalah sebagai berikut :

- Responden bulan Triwulan III (Juli - September) 2026 data diambil dari data kunjungan tamu dan kuesioner melalui aplikasi buku tamu elektronik (e-tamu) yang dibuat oleh Biro PBJ, responden survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah 51 responden, adapun jumlah responden sebanyak 51 atau dapat dijabarkan total responden dari Instansi sebanyak 23.52% yaitu 12 dari jumlah responden 51, responden tamu Perusahaan(PT/CV/dll) sebanyak 68.62% yaitu 35 dari jumlah responden 51, dan responden tamu perorangan/lainnya sebanyak 7.8% yaitu 4 dari jumlah responden 51 Adapun table jumlah responden terlampir :

No	Responden	Jumlah Responden yang terkumpul	Persentase responden
1	Tamu dari Instansi (ASN/Non ASN)	12	23.52%
2	Tamu Perusahaan (PT/CV/dll)	35	68.62%
3	Tamu dari Kementerian	0	0%
4	Tamu Perorangan/ lainnya	4	7.8%
	Total	51	100%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Data perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah dikumpulkan pada data bulan Triwulan III (Juli - September) 2026 dengan 9 (sembilan) unsur dengan 51 responden

yang sudah dihitung dengan nilai persepsi nya melalui excel (*terlampir terpisah pada laporan ini*).

1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

- Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM pada Triwulan III (Juli - September) 2026 dengan 9 unsur pertanyaan diperoleh hasil sebagai berikut :

-

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3.56	3.58	3.58	3.68	3.52	3.66	3.64	3.94	3.56
Kategori	A								
IKM Unit Layanan	91.00 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan III (Juli - September) Tahun 2026, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan secara umum menunjukkan kualitas yang **SANGAT BAIK**, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **91.00**, berdasarkan total **51 responden** pada Triwulan III Tahun 2026.
- Pengumpulan data IKM dilakukan melalui aplikasi buku tamu elektronik (e-tamu) yang dikembangkan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Melalui aplikasi tersebut, para tamu dapat memberikan tanggapan setelah menyelesaikan konsultasi atau kunjungan. Di dalamnya terdapat **9 unsur pertanyaan**, dan proses perhitungan nilai IKM dilakukan secara otomatis oleh sistem sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
- Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga capaian IKM dengan kategori “**Sangat Baik**” dapat dipertahankan, bahkan ditingkatkan, pada bulan maupun tahun berikutnya.

Banjarbaru, September 2026

**Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan**

LAMPIRAN

1. Kuesioner atau pertanyaan pada Aplikasi Buku Tamu Elektronik (E-Tamu)
Pengisian Survei melalui link berikut :

<https://e-tamu.lpse.kalselprov.go.id/survey>



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Persepsi Kualitas Layanan
pada Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kami ingin beberapa pertanyaan mengenai pengalaman Anda.

Jenis Responden

Pilih Jenis Responden

Nama

Masukkan nama Anda

Email

Masukkan email Anda

No. Telepon

Masukkan nomor telepon Anda

Usia

Masukkan usia Anda

Jenis Kelamin

Pilih Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir

Pilih Pendidikan

Pekerjaan

Pilih Pekerjaan

Unit Kerja Tujuan

Pilih Unit yang Dikunjungi

Jenis Layanan yang diterima

Pilih Jenis Layanan

Berikutnya

© 2026 LPSE - Provinsi Kalimantan Selatan

Persepsi Kualitas Layanan
pada Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kami ingin beberapa pertanyaan mengenai pengalaman Anda.

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman bapak/ibu/saudara(i) tentang kemudahan prosedur pelayanan di instansi ini ?

- ☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

- ☐ Tidak Cepat
☐ Kurang Cepat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kesesuaian biaya/tarif pelayanan yang menyatakan/
diinformasikan secara "GRATIS" ?

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

5. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam
standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan
pelayanan ?

- ☐ Tidak Puas
☐ Kurang Puas
☐ Puas
☐ Sangat Puas

8. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- ☐ Tidak Ada
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal
☐ Dikelola dengan baik

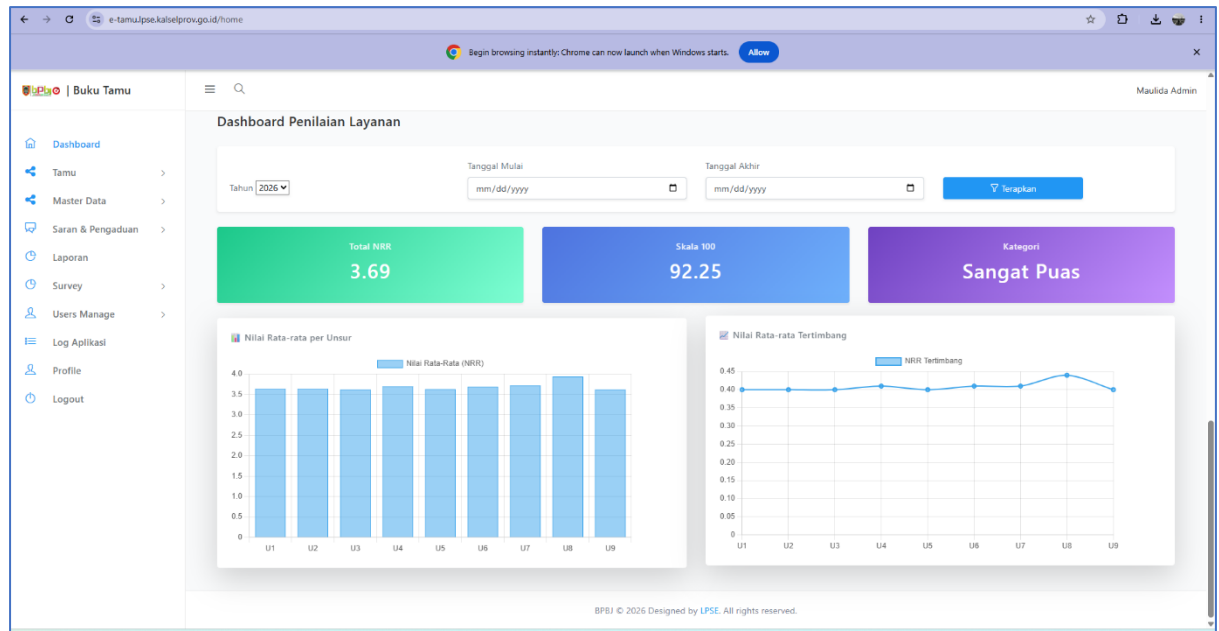
9. Bagaimana pendapat bapak/ibu/saudara(i) tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan ?

- ☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

[Kembali](#)

[Kirim Survei](#)

2. Contoh Tanggapan Dari Tamu



Download Excel **Download PDF**

Show 10 entries

No Responden	Bagian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	BAGIAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	BAGIAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	BAGIAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	BAGIAN PENGELOLAAN PENGADAAN BARANG DAN JASA	3	3	3	3	3	3	3	4	3
5	BAGIAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	BAGIAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	3	3	3	3	3	3	3	4	3
7	BAGIAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	BAGIAN PEMBINAAN DAN ADVOKASI PENGADAAN BARANG DAN JASA	3	3	3	4	3	4	4	4	4
9	BAGIAN PENGELOLAAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK	3	4	3	4	4	3	3	4	4
10	BAGIAN PENGELOLAAN PENGADAAN BARANG DAN JASA	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Showing 1 to 10 of 205 results

Jumlah Responden : 205

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah	739	738	734	754	736	750	755	800	737
NRR	3.60	3.60	3.58	3.68	3.59	3.66	3.68	3.94	3.60
NRR Tertimbang	0.40	0.40	0.40	0.41	0.40	0.41	0.41	0.44	0.40
Total NRR	3.66								
IKM (Skala 25 - 100)	91.00								
Kategori	Sangat Puas								

3. Dokumentasi pelayanan PBJ

