

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN II TAHUN 2026



BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 1

DAFTAR ISI 2

DAFTAR TABEL..... 3

BAB I PENDAHULUAN..... 4

 1.1 Latar Belakang 4

 1.2 Tujuan dan Manfaat 4

 1.3 Metode Pengumpulan Data 5

 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

 1.5 Penentuan Jumlah Responden..... 7

BAB II ANALISIS DATA SKM 8

 2.1 Analisis Responden 8

 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut 10

 2.4 Tren Nilai SKM 11

BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA..... 13

BAB IV KESIMPULAN 16

LAMPIRAN..... 17

 1. Kuesioner 17

 2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM) **Error!**
 Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data..... 5

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM..... 6

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden 7

Tabel 2.1 Analisis Responden 8

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan 9

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut..... 11

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)..... 13

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut..... 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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

- Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

periodik;

- Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
- Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
- Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
- Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA dilaksanakan menggunakan metode yang disesuaikan pada karakteristik setiap layanan untuk memastikan data yang terkumpul akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi metode secara online dan offline demi menjangkau seluruh segmen pengguna layanan secara efektif. Rincian metode survei yang digunakan untuk setiap jenis layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Metode Pengumpulan Data

No	Jenis Layanan	Metode Survei
1	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	online & offline

Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang mengacu pada 9 (sembilan) unsur pelayanan publik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan: Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur: Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pengaduan.
- Waktu Penyelesaian: Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenisnya.

- Biaya/Tarif: Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Kompetensi Pelaksana: Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku Pelaksana: Sikap dan tindakan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan: Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya.
- Sarana dan Prasarana: Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk fasilitas bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA dilakukan secara periodik sesuai amanat Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Periode pengumpulan data untuk laporan ini dilaksanakan selama TRIWULAN II TAHUN 2026 (2026). Keseluruhan proses, mulai dari tahap persiapan hingga penyusunan laporan, memerlukan waktu selama 2 bulan. Rincian tahapan dan alokasi waktu kegiatan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	14 Apr 2026 - 16 Apr 2026	3
2	Pengumpulan Data	15 Apr 2026 - 30 Jun 2026	77
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	30 Jun 2026 - 30 Jun 2026	1
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	30 Jun 2026 - 30 Jun 2026	1

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden untuk setiap jenis layanan didasarkan pada populasi masing-masing. Untuk memastikan sampel yang diambil bersifat representatif, jumlah minimum responden ditetapkan menggunakan metode yang mengacu pada Tabel Krejcie dan Morgan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap layanan memiliki jumlah responden yang memadai secara statistik untuk menghasilkan data yang akurat. Rincian populasi dan target sampel minimum untuk setiap layanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Penentuan Jumlah Responden

No	Jenis Layanan	Jumlah Populasi	Sampel Minimum
1	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	50	44
Total		50	44

BAB II
ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Analisis terhadap karakteristik responden bertujuan untuk memahami latar belakang dan profil dari para pengguna layanan. Pada periode survei ini, data berhasil dikumpulkan dari total 57 responden. Profil demografis responden, yang mencakup aspek-aspek seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan, disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Analisis Responden

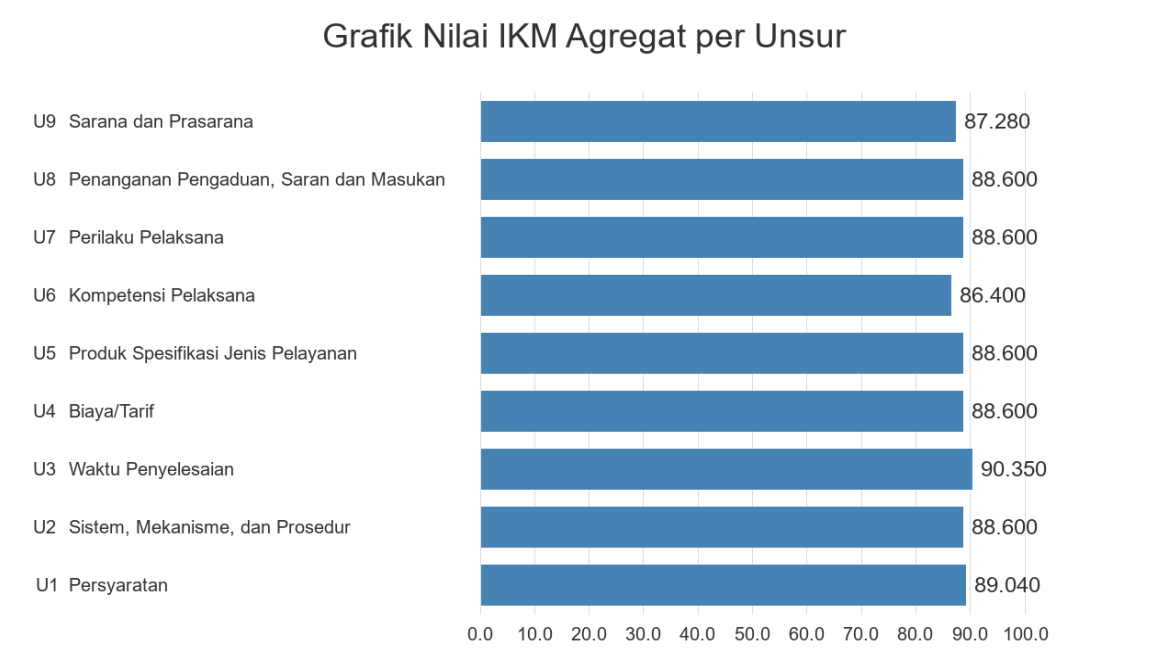
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	31	54.39%
		Perempuan	26	45.61%
2.	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	9	15.79%
		D1/D2/D3	15	26.32%
		D4/S1	24	42.11%
		S2	9	15.79%
		S3	0	0%
		ASN	9	15.79%
		TNI	0	0%
3.	Pekerjaan	POLRI	0	0%
		Swasta	25	43.86%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	3	5.26%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	17	29.82%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
		Perangkat Desa	3	5.26%
4.	Kategori Pengguna Layanan	Non Disabilitas	57	100%
		Disabilitas	0	0%
5.	Kategori Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Setelah menganalisis profil responden, tahap selanjutnya adalah menyajikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara terperinci. Tabel berikut ini menguraikan capaian nilai IKM untuk setiap jenis layanan yang disurvei, beserta rincian nilai rata-rata untuk masing-masing dari sembilan unsur pelayanan.

Tabel 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	57	89.04	88.60	90.35	88.60	88.60	86.40	88.60	88.60	87.28	88.39
Rerata IKM Per Unsur			89.04	88.60	90.35	88.60	88.60	86.40	88.60	88.60	87.28	88.39
IKM Unit Layanan			88.39									
Mutu Unit Layanan			Sangat Baik (A)									



Gambar 2.1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis data SKM, dapat diidentifikasi beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Secara kuantitatif, unsur-unsur dengan nilai terendah adalah: Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Temuan ini sejalan dengan analisis kualitatif dari kritik dan saran yang diterima, dimana beberapa tema utama yang sering disorot oleh masyarakat antara lain:

- pelayanan sudah sangat baik
- Pelayanan helpdesk sangat ramah, terima kasih.
- Proses verifikasi berkas cepat sekali. Mantap.
- Terima kasih, pelayanan sudah bagus.
- Aplikasi SPSE mohon dikembangkan lagi fiturnya.
- Terima kasih atas transparansi pengadaannya.
- Pelayanan loket Menara Wijaya sudah bagus dan tertib.
- Website e-katalog lokal tolong diperbaiki biar lebih cepat.
- Pelayanan petugas PBJ Sukoharjo mantap dan informatif.
- Mohon website LPSE dikembangkan lagi supaya gampang upload.
- Secara keseluruhan pelayanan sudah bagus dan transparan.
- Pelayanan ramah, cepat, dan tanpa pungli. Terima kasih.
- Proses pengadaan sudah bagus dan makin akuntabel.
- Fitur pencarian di website mohon dikembangkan lagi.

Atas dasar temuan tersebut, BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan nilai IKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama perbaikan adalah pada unsur-unsur yang telah diidentifikasi sebagai prioritas. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut adalah rencana tindak lanjut yang telah disusun untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang:

Tabel 2.3 Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kompetensi Pelaksana berupa pembaharuan informasi terkait layanan, bagaimana tanggap menanggapi masalah ketika pada pelayanan, aspek pengetahuan dari bidang yang dikuasai	Triwulan 3 Tahun 2026	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan sarana prasana pendukung akan dilaksanakan dan di maksimalkan	Triwulan 3 Tahun 2026	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan penangananaa terhadap permasalahan pada aplikasi inaproc yang dilaksanakan melalui tiket bantuan dan diselesaikan oleh administaror LKPP	Triwulan 3 Tahun 2026	Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA selama beberapa periode terakhir dapat dilihat melalui grafik di bawah ini. Grafik ini menggabungkan data historis yang diarsipkan dengan data yang dihasilkan oleh sistem untuk memberikan gambaran yang komprehensif.



Gambar 2.2. Grafik Tren Nilai SKM

Berdasarkan grafik di atas, tren nilai SKM menunjukkan tren penurunan yang perlu menjadi perhatian. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA telah menunjukkan komitmen dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan yang berkelanjutan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA periode TRIWULAN I TAHUN 2026 (2026) menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan, seperti dapat terlihat pada ringkasan tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	93.62
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87.23
3	Waktu Penyelesaian	89.89
4	Biaya/Tarif	88.83
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87.77
6	Kompetensi Pelaksana	88.30
7	Perilaku Pelaksana	89.89
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.83
9	Sarana dan Prasarana	88.83

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA telah menyusun dan menindaklanjuti rencana perbaikan berdasarkan temuan pada periode tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Masyarakat atau penyedia barang/jasa merasa kesulitan memahami alur pendaftaran, persyaratan, atau kurangnya informasi visual. Tindakan Perbaikan adalah Merancang dan mempublikasikan infografis alur layanan, persyaratan, dan FAQ (Pertanyaan yang Sering Diajukan). output berupa Konten infografis diunggah di media sosial (Instagram/Facebook) resmi Setda dan dicetak sebagai banner di ruang layanan PBJ.	Sudah	Deskripsi: Penginformasian prodesur layanan atau infografis di lakukan melalui media sosial bagian pengadaan barang dan jasa Hambatan: -	

2	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Menyusun, meresmikan, dan mempublikasikan Dokumen Standar Pelayanan (Katalog Layanan) yang memuat rincian spesifikasi produk dari setiap jenis pelayanan. Dokumen ini merinci: nama layanan, persyaratan kelengkapan, alur/prosedur, waktu penyelesaian, serta bentuk nyata produk/output layanan yang akan diterima pengguna.	Sudah	Deskripsi: publikasi semua jenis layanan di laksanakan melalui dan tersedia di akun website dan social media bagian pengadaan barang dan jasa Hambatan: -	
3	Kompetensi Pelaksana	Kopetensi Pelaksana terhadap materi yang dikuasi dalam bidang pengadaan barang dan jasa	Sudah	Deskripsi: Peningkatan Kompetensi Pelaksana Masih terus dilaksanakan Hambatan: Mengikuti jadwal peningkatan Sumber Daya Manusia dari LKPP tentang pengetahuan pengadaan barang dan jasa	Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 57 orang mengisi SKM pada BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA. Pada periode ini, satu-satunya layanan yang disurvei adalah Layanan Pengadaan Barang dan Jasa, dengan total responden sebanyak 57 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 88.39. Meskipun demikian, nilai SKM menunjukkan pola yang stabil.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi Pelaksana, Sarana dan Prasarana, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 67% (2 dari 3 rencana).
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti, yaitu:
 - Kompetensi Pelaksana terhadap materi yang dikuasai dalam bidang pengadaan barang dan jasa, karena Mengikuti jadwal peningkatan Sumber Daya Manusia dari LKPP tentang pengetahuan pengadaan barang dan jasa

a.n. Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

u.b.

Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa



ADE KRISTIAWAN, ST, M.Eng.
Pembina Tingkat I
NIP. 19701107 200501 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA

A. IDENTITAS RESPONDEN			
Jenis Layanan:			
Tanggal Menerima Layanan:			
Jenis Kelamin: ☐ Laki-laki ☐ Perempuan			
Pendidikan: ☐ Tidak Sekolah ☐ SD/Sederajat ☐ SMP/Sederajat ☐ SMA/Sederajat ☐ D1/D2/D3 ☐ D4/S1 ☐ S2 ☐ S3		Usia: ☐ < 17 tahun ☐ 17-25 tahun ☐ 26-34 tahun ☐ 35-44 tahun ☐ 45-54 tahun ☐ 55-65 tahun ☐ >65 tahun	
Pekerjaan: ☐ ASN ☐ TNI ☐ POLRI	☐ Swasta ☐ Wirausaha ☐ Ibu Rumah Tangga	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Petani/Nelayan ☐ Pekerja Lepas/Freelance	☐ Pensiunan ☐ Lainnya _____
Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas? ☐ Ya ☐ Tidak			
Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)			
☐ Disabilitas Fisik ☐ Disabilitas Intelektual		☐ Disabilitas Mental ☐ Disabilitas Sensorik	

A. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN	
1. Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	6. Petugas merespon kebutuhan dengan cepat - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
2. Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	7. Petugas melayani saya dengan ramah - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
3. Layanan yang diberikan sudah tepat waktu - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	8. Layanan konsultasi dan pengaduan mudah diakses - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
4. Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	9. Sarana prasarana nyaman dan mudah digunakan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju
5. Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan - Sangat tidak setuju - Tidak setuju - Setuju - Sangat setuju	

Kritik dan Saran:

2. Dokumentasi terkait Pelaksanaan SKM (Foto Pelaksanaan SKM)

