

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN I (JANUARI S/D MARET)**



**BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN**  
**SETDA PROVINSI BALI**  
**TAHUN 2026**



**Balai Besar**  
**Sertifikasi**  
**Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).  
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.  
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



# DAFTAR ISI

COVER LAPORAN.....	1
DAFTAR ISI .....	2
DAFTAR GAMBAR DAN 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 .....	6
BAB II ANALISIS DATA SKM.....	7
2.1 Analisis Responden .....	7
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.....	14
1. Kuesioner .....	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM) .....	15



## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 2. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur .....	10
Gambar 2. 2 Grafik Tren Nilai SKM .....	12
Tabel 2. 1 Rincian Responden .....	7
Tabel 2. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan .....	9
Tabel 2. 3 Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM .....	11
Tabel 3. 1 Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya (Triwulan IV Tahun 2025) .....	13
Tabel 3. 2 Rencana Tindak Lanjut SKM .....	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.

Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali 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:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;



2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan secara elektronik menggunakan *Google Form*, yang bagikan kepada pengguna layanan melalui tautan dan *QR Code*. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan



masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Per Triwulan dalam 1 (satu) Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

#### 1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 145 Orang dan sampel sebanyak 105 responden.



## BAB II

### ANALISIS DATA SKM

#### 2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 105 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

*Tabel 2. 1 Rincian Responden*

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	53	50,48 %
		Perempuan	52	49,52 %
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0 %
		SD/Sederajat	0	0 %
		SMP/Sederajat	0	0 %
		SMA/Sederajat	2	1,90 %
		D1/D2/D3	3	2,86 %
		D4/S1	74	70,48 %
		S2	25	23,81 %
		S3	1	0,95 %
3	Usia	< 17 tahun	1	0,95 %
		17-25 tahun	3	2,86 %
		26-34 tahun	36	34,29 %
		35-44 tahun	36	34,29 %
		45-54 tahun	21	20,00 %
		55-65 tahun	7	6,67 %
		> 65 tahun	1	0,95 %
3	Pekerjaan	ASN	92	87,62 %
		Pegawai	1	0,95 %
		PJLP	1	0,95 %
		PPPK	7	6,67 %
		PPPK Paruh waktu	1	0,95 %
		Swasta	3	2,86 %
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	104	99,05 %
		Disabilitas	1	0,95 %



No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	1	0,95 %
		Disabilitas Intelektual	0	0,00 %
		Disabilitas Mental	0	0,00 %
		Disabilitas Sensorik	0	0,00 %

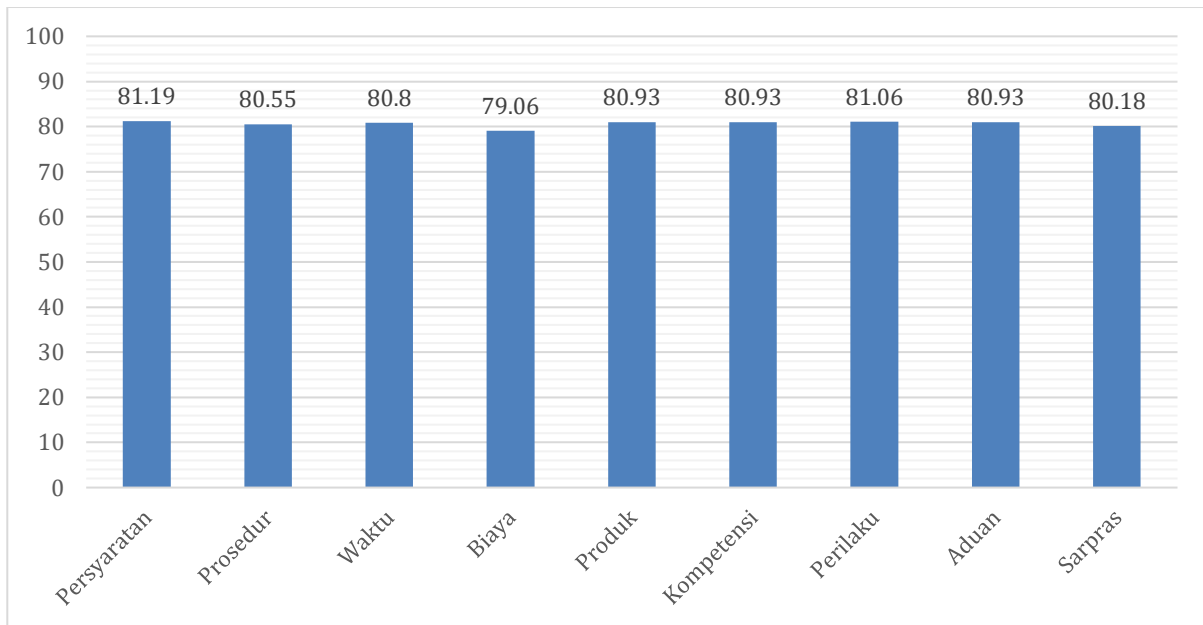


## 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Tabel 2. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No	Jumlah Responden	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosed ur	Waktu	Biaya	Produk	Kompet ensi	Perilak u	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1	Layanan Bagian LPSE & Advokasi Pengadaan	68	80,51	81,62	81,62	79,41	81,25	81,25	80,88	81,25	80,51	80,92
2	Layanan Bagian Pengelolaan dan Pembinaan Pengadaan	33	81,82	78,79	79,55	76,52	80,30	80,30	81,06	80,30	78,79	79,71
3	Layanan Bagian Perekonomian	4	81,25	81,25	81,25	81,25	81,25	81,25	81,25	81,25	81,25	81,25
	Jumlah	105										
	Rerata IKM Per Unsur		81,19	80,55	80,80	79,06	80,93	80,93	81,06	80,93	80,18	
	IKM Unit Layanan		80,63									
	Mutu Unit Layanan		B									





Gambar 2. 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur

### 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek biaya dan sarana dan prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh penerima layanan atau masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 79,06. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 80,14 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima masukan yang menyatakan bahwa pelayanan dan inovasi dapat ditingkatkan. Selain itu, terdapat masukan agar lebih banyak diadakan sosialisasi tentang regulasi dan *update* terkait pengadaan barang jasa, karena sering ada perubahan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh penerima layanan atau masyarakat. Fokus utama kami adalah menindaklanjuti permasalahan dalam aspek biaya, dan melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang rusak ringan, serta melakukan penggantian sarana dan prasarana yang rusak berat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan :



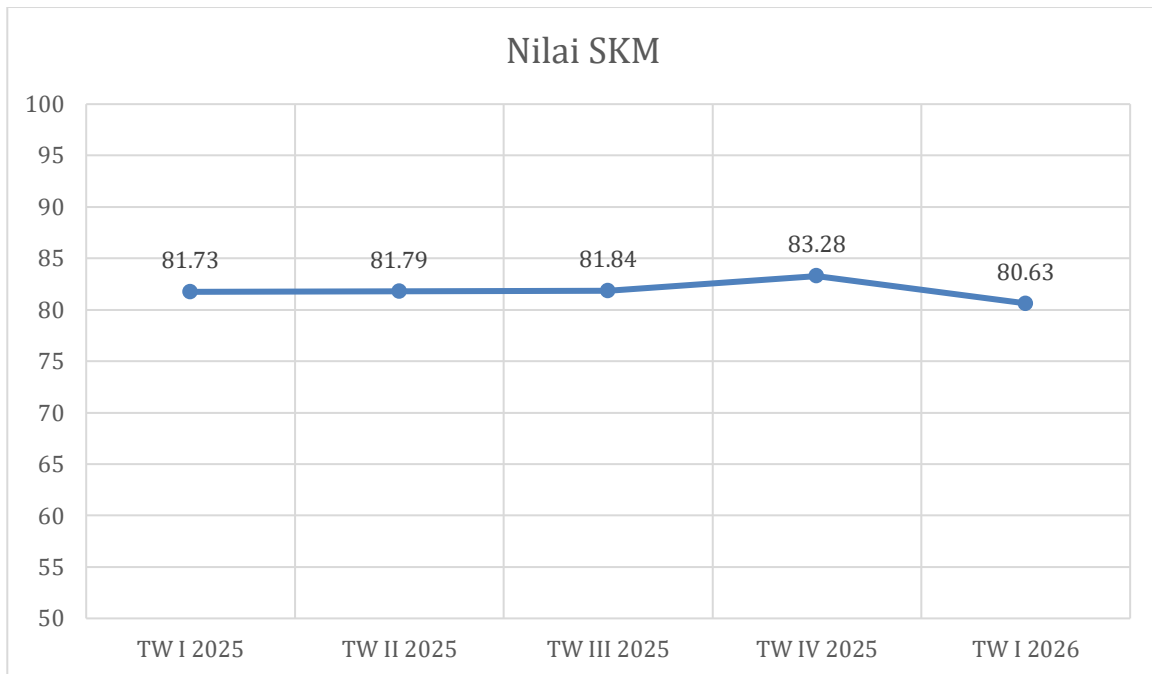
Tabel 2. 3 Tabel Rencana Tindak Lanjut SKM

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya	Menyelenggarakan forum konsultasi publik sekaligus melakukan sosialisasi kepada seluruh pengguna layanan dan masyarakat bahwa seluruh pelayanan yang ada pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali, tidak di pungut biaya sama sekali (gratis).	April 2026	Bagian LPSE dan Advokasi
2	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang rusak ringan	April 2026	Bagian LPSE dan Advokasi
		Melakukan penghapusan terhadap sarana dan prasaran yang rusak berat, serta melaksanakan belanja modal sarana dan prasarana yang diperlukan	Mei 2026	Bagian LPSE dan Advokasi

## 2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :





*Gambar 2. 2 Grafik Tren Nilai SKM*

Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu Triwulan I sampai Triwulan IV Tahun 2025, serta Triwulan I Tahun 2026, menunjukkan pola yang fluktuatif dan menurun di Tahun 2026, namun penurunan yang ditunjukkan tidak signifikan dan masih mendapatkan Predikat Mutu Unit Layanan “B”. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



### BAB III

## HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali periode sebelumnya (Triwulan IV Tahun 2025) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:


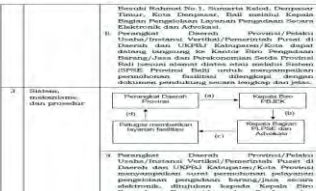

*Tabel 3. 1 Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya (Triwulan IV Tahun 2025)*

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,28 (B)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20 (B)
3	Waktu Penyelesaian	3,24 (B)
4	Biaya/Tarif	3,54 (A)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,29 (B)
6	Kompetensi Pelaksana	3,32 (B)
7	Perilaku Pelaksana	3,27 (B)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,26 (B)
9	Sarana dan Prasarana	3,88 (A)


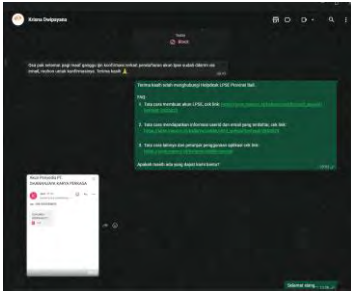
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat 2 unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode sebelumnya (Triwulan IV Tahun 2025), yaitu unsur Prosedur dan unsur Waktu. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai be



Tabel 3. 2 Rencana Tindak Lanjut SKM

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	1.1 Penyederhanaan prosedur	Sudah	<p>Prosedur pelayanan yang disederhanakan dengan menyesuaikan regulasi, yang dituangkan ke dalam SK Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali Nomor : B.38.000.8.3.2/54961/LPSE/B.PBJEK tentang Standar Pelayanan Pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian, tahun 2025.</p> <p>Tantangan atau hambatan yang dihadapi yaitu perumusan standar pelayanan memakan waktu lama karena sering terjadi perubahan regulasi dan alur proses Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah.</p>	 
	1.2 Peningkatan pelayanan publik	Sudah	<p>Peningkatan pelayanan publik berupa bimbingan teknis dan pelatihan kepada petugas pelayanan publik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur.</p> <p>Tantangan atau hambatan yang dihadapi yaitu anggaran yang terbatas untuk menyelenggarakan bimbingan teknis.</p>	



No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
2.	2.1 Penambahan petugas pelayanan	Sudah	<p>Penambahan petugas pelayanan yang ditetapkan melalui surat tugas Nomor 3322 Tahun 2025 bertujuan untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga waktu pelayanan menjadi lebih optimal</p> <p>Tantangan atau hambatan yang dihadapi yaitu kurangnya personil yang dapat ditunjuk sebagai petugas pelayanan karena kegiatan rutin masing-masing personil.</p>	
	2.2 Inovasi WhatsApp Helpdesk LPSE	Sudah	<p>Inovasi pelayanan berupa WhatsApp Helpdesk LPSE yang membantu mempercepat pelayanan langsung, sehingga penerima layanan atau masyarakat tidak perlu ke kantor untuk mendapatkan pelayanan atau informasi.</p> <p>Tantangan atau hambatan yang dihadapi yaitu belum adanya penghargaan atau reward untuk petugas yang melaksanakan pelayanan melalui WhatsApp Helpdesk LPSE di luar jam kerja.</p>	
<p>Presentase RTL yang telah ditindaklanjuti = realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%  <math>(4 / 4) \times 100 \% = 100 \%</math></p>				




## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret (Triwulan I) Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 145 orang mengisi SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali di Triwulan I tahun 2026. Layanan Bagian LPSE & Advokasi Pengadaan menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 68 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di pada Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali di Triwulan I tahun 2026, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,63. Meskipun demikian, nilai SKM Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan IV tahun 2025, lalu mengalami penurunan di Triwulan I Tahun 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Unsur Biaya dan Unsur Sarana dan Prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian Setda Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Bali, 30 Maret 2026

	<p>Ditandatangani secara elektronik oleh : Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa dan Perekonomian</p> <p><b>I Made Budi Adiana, SE., M.Si</b> Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19790803 199903 1 005</p>
---	--



# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner

**PEMERINTAH PROVINSI BALI**  
**BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN**  
*Setda Provinsi Bali*

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN BIRO PENGADAAN BARANG/JASA DAN PEREKONOMIAN SETDA PROVINSI BALI**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat/penerima layanan terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan

dekillmanrocker@gmail.com [Switch account](#)

\* Indicates required question

**Email \***

Record dekillmanrocker@gmail.com as the email to be included with my response

**Jenis Kelamin : \***

Laki-Laki  
 Perempuan

**Pendidikan : \***

Tidak Sekolah  
 SD/Sederajat  
 SMP/Sederajat  
 SMA/Sederajat  
 D1/D2/D3  
 D4/S1  
 S2  
 S3

**Usia : \***

\* Indicates required question

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

Persyaratan layanan diinformasikan dengan jelas dan mudah dipahami \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

Prosedur/Alur layanan mudah dipahami dan dilakukan \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

Layanan yang diberikan sudah tepat waktu \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

Rincian biaya/tarif layanan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

Kualitas produk layanan yang diterima memuaskan \*

Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju



## 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



