



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
SEKRETARIAT DAERAH

JL. Pahlawan 110 Telepon 3557128
SURABAYA - 60174

Surabaya, 8 September 2023

Nomor : 000.8.3.4/ 34621 / 022.3 / 2023
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Penyampaian Laporan Survei
Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2023 Triwulan II**

Kepada
Yth. Kepala Biro Organisasi
Setda Provinsi Jawa
Timur
di - **TEMPAT**

Menindaklanjuti surat dari Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur Nomor : 000.8.3.4/32274/031.3/2023 tanggal 25 Agustus 2023, perihal sebagaimana pokok surat, bersama ini disampaikan dengan hormat Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang/Jasa Tahun 2023 Triwulan II pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadikan periksa dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

a.n. GUBERNUR JAWA TIMUR
Asisten Perekonomian dan Pembangunan
u.b.
Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa



Dr. ENDY ALIM ABDI NUSA, S.IP., MM
Pembina Tk I
NIP. 19780308 200604 1 013

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**BIRO PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2023
SEMESTER I**

DAFTAR ISI

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1.3. Maksud dan Tujuan

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM DARI UPP

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

BAB IV. KESIMPULAN

LAMPIRAN

- Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
TAHUN 2023**

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

1.3 Maksud dan Tujuan

-
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah"
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRÉ



Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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 DARI UPP

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan dan menyusun laporan SKM dan dikumpulkan kepada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya, Biro Organisasi melakukan pendampingan kepada beberapa SKPD khususnya yang belum pernah melaksanakan SKM, serta mengingatkan seluruh SKPD terkait batas waktu pelaporan SKM. Selain itu, beberapa SKPD juga telah mengikuti pembinaan dari Kemenpanrb terkait kebijakan SKM yaitu Bimbingan Teknis dan Survei serentak.

Pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah dilaksanakan dengan memanfaatkan aplikasi E-SUKMA yang dikoordinasi oleh Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur sehingga data pengisian Kepuasan Masyarakat dapat termonitoring secara terpusat dan terintegrasi.

-
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah"
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRÉ



BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM UPP

No	OPD/ Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PROVINSI JAWA TIMUR	Semester 1 (Januari – Juli)	86	87	85	97	86	90	90	97	87	89,44	B (Baik)	88	Elektronik (E-SUKMA)	1. Kemudahan pelayanan 2. Prosedur	Waktu penyelesaian pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan sosialisasi kepada Penyedia secara <i>online</i> • Penambahan media pelayanan secara <i>online</i> Prosedur : <ul style="list-style-type: none"> • Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan • Simplifikasi proses bisnis 	109%
		Rata-Rata Tahunan	86	87	85	97	86	90	90	97	87	89,44	B (Baik)	88				

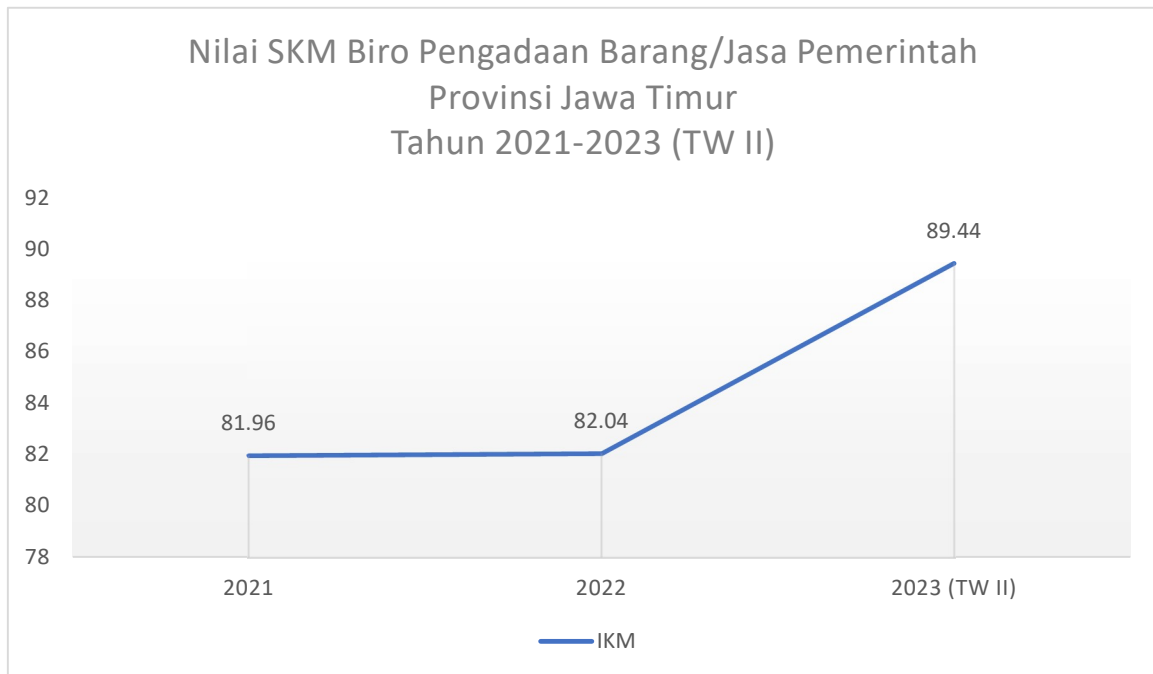
*Periode pelaksanaan dituliskan interval pelaksanaan SKM pada masing-masing UPP, jika terdapat UPP yang melakukan SKM lebih dari satu kali maka perlu juga dimasukkan ke dalam tabel

**Urutan unsur mengikuti apa yang tertulis pada Permenpan 14 Tahun 2017 yaitu: Persyaratan, Prosedur, Jangka Waktu, Biaya, Produk, Kompetensi, Perilaku, Pengaduan, Sarpras

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR



Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 (Triwulan II) di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 89.44. Nilai IKM di lingkup Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2021 hingga 2023 (Triwulan II);
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan SKM yang sudah dilakukan, sebanyak 88 orang/responden telah memberikan survey terhadap pelayanan yang diberikan oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
3. Dari hasil laporan SKM Triwulan II Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Provinsi Jawa Timur, terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Surabaya, 8 September 2023



Dr. ENDY ALIM ABDI NUSA, S.IP., MM.
Pembina Tk. 1
NIP. 19780308 200604 1 013

LAMPIRAN

Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan SKM Pada Masing-Masing UPP

No	Nama UPP	Link Laporan Pelaksanaan SKM*
1	Biro Pengadaan Barang/Jasa	bit.ly/SKMTWII_BiroPBJ

*Laporan terlebih dahulu diupload di platform penyimpanan berbasis *cloud* (Google Drive, One Drive, Dropbox, dan/atau *cloud* instansi masing-masing). Link dari masing-masing laporan kemudian dituliskan pada kolom “Link Laporan Pelaksanaan SKM”. (Sebelum membagikan link laporan, harap diperhatikan bahwa file harus bisa diakses oleh semua orang, tidak dibatasi atau *restricted*)

-
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
“Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakan merupakan alat bukti hukum yang sah”
 - Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR

