

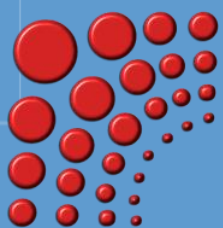


DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI JAWA TIMUR

UPT PELAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA

LAPORAN AKHIR

EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018



DAV
CONSULTING

CV. DAV Business Management

Business management consulting ISO 9001 ISO 14001 ISO 22000 OHSAS 18001 HACCP SMK3 SKM etc



KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karena hanya dengan perkenannya dan pertolongan-Nya maka Survei Kepuasan Masyarakat pada periode tahun 2018 dapat terlaksana dengan lancar. Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2018, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok, peraturan/UU dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat kekurangan dan perlu perbaikan sehingga pelayanan yang diberikan dapat jauh lebih baik lagi.

Atas dasar pemikiran tersebut maka UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa perlu melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahunnya.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kondisi pelayanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur yang telah dirasakan oleh masyarakat dalam hal ini adalah OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yaitu PPK (Pejabat Pembuat Komitmen) dan Masyarakat yaitu Penyedia Barang/Jasa. Hasil survei dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi peningkatan pelayanan ke depan, inovasi pelayanan dan pemenuhan sumber daya untuk pelayanan. Oleh Karena itu koreksi dan perbaikan harus dilakukan agar tercapai pelayanan yang sangat baik sesuai dengan Harapan Masyarakat bahkan sampau melebihi harapan masyarakat itu sendiri.

Laporan Akhir ini merupakan hasil kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2018 untuk UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur berupa gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat tentang tingkat kepuasan, permasalahan, harapan, dan tingkat keyakinan masyarakat. Kami mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan saran dan masukan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini.

Akhir kata,. ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat dijadikan salah satu referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan dapat menjadi pelayanan yang lebih baik lagi sebagaimana diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Surabaya, April 2018

Tim Penyusun



DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| Halaman judul | i |
| Kata pengantar | ii |
| Daftar isi | iii |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Tujuan..... | 2 |
| 1.3. Manfaat..... | 2 |
| 1.4. Ruang Lingkup..... | 2 |
| 2.1. Metode Survei Kepuasan Masyarakat..... | 4 |
| 1. Penentuan Responden | 4 |
| 2. Penentuan Responden | 4 |
| 3. Metode pengumpulan data | 5 |
| 4. Metode Pengolahan Data | 6 |
| 3.1. Tentang UPT (P2BJ) Pelayanan Pengadaan Barang/ Jasa Provinsi Jawa Timur | 8 |
| 3.2. Struktur Organisasi | 10 |
| 4.1. Hasil Survei | |
| 4.1.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat | 11 |
| 1. Karakteristik responden | 11 |
| 2. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan | 14 |
| 3. Nilai Rata-Rata (NRR) & Konversi IKM per Unsur Pelayanan | 14 |
| 4. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan..... | 17 |
| 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat | 18 |
| 4.1.2 Hasil Survei Harapan Masyarakat..... | 20 |
| 1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan | 20 |
| 2. Nilai Rata-Rata (NRR) & Konversi IHM per Unsur Pelayanan | 20 |
| 3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan..... | 23 |
| 4. Nilai Indeks Harapan Masyarakat..... | 23 |



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
UPT PELAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA
DPM & PTSP PROVINSI JAWA TIMUR**

| | |
|---|----|
| 5. Perbandingan Nilai IKM per Unsur Pelayanan dan Nilai IHM per Unsur Pelayanan..... | 24 |
| 6. Saran Perbaikan dan Apresiasi yang disampaikan responden..... | 27 |
| 7. Kesimpulan..... | 29 |
| 8. Rekomendasi & Tindak Lanjut Perbaikan | 31 |
| 9. Lampiran-Lampiran..... | 33 |



1.1. LATAR BELAKANG

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dengan Meningkatnya tuntutan dan harapan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan *mindset* masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi *governance*). Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring social.

Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, di dalamnya diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.



Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur- unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan. Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat”. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance).

Dasar hukum peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur.



1.2. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur;
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan publik;

Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur
2. Memperoleh feed back/ umpan balik dan apresiasi berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.
3. Melakukan GAP analysis terhadap tingkat kepuasan dan harapan (kebutuhan) masyarakat untuk menajamkan target perbaikan terhadap pelayanan.
4. Menentukan rangking unsur- unsur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan unsur- unsur dalam matriks Importance dan Performance agar bisa dipakai sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

1.3. MANFAAT

Survei Kepuasan Masyarakat yang menghasilkan IKM pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur.



2. Menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah.

1.4. RUANG LINGKUP

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Pelayanan dengan Software/Aplikasi**, adalah pelayanan yang diselenggarakan dengan menggunakan sistem online baik sebagian maupun keseluruhan dari proses pelayanan
5. **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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana & Prasarana**, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



2.1 METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat menetapkan lokasi survei responden sebagai berikut :

- Dilaksanakan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur yang menggunakan layanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur. Lokasi survei dilakukan di alamat OPD masing-masing
- Dilaksanakan untuk rekanan/penyedia barang/jasa UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur. Lokasi survei dilakukan di ruang pelayanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur

2. Penentuan Responden

Metode survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Jumlah responden survei ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Organisasi Perangkat Daerah sebagai pengguna langsung layanan UPT (P2BJ) dengan sampel minimal 1 responden Pejabat Pembuat Komitmen setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang disurvei;
- b. Rekanan/peserta lelang yang menggunakan pelayanan UPT (P2BJ) dengan sampel kurang lebih 20 orang ;



Jumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai populasi penerima pelayanan aktif UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur adalah kurang lebihnya 30 OPD dengan masing-masing tenaga pengadaan per OPD minimal 1-2 orang yang dapat disurvei maka total populasi responden adalah 60 responden.

Berdasarkan Rumus penetapan jumlah responden sesuai **Tabel Krejcie & Morgan (Tabel Lampiran 1)** maka dengan jumlah populasi 70 responden maka jumlah responden pengguna layanan P2BJ yang kami jadikan responden dalam survei adalah minimal 52 orang.

| TABEL 1. KREJCIE & MORGAN | | | | | | | | | |
|--|----|-----|-----|-----|-----|------|-----|---------|-----|
| <i>Table for Determining Sample Size of a Known Population</i> | | | | | | | | | |
| N | S | N | S | N | S | N | S | N | S |
| 10 | 10 | 100 | 80 | 280 | 162 | 800 | 260 | 2800 | 338 |
| 15 | 14 | 110 | 86 | 290 | 165 | 850 | 265 | 3000 | 341 |
| 20 | 19 | 120 | 92 | 300 | 169 | 900 | 269 | 3500 | 346 |
| 25 | 24 | 130 | 97 | 320 | 175 | 950 | 274 | 4000 | 351 |
| 30 | 28 | 140 | 103 | 340 | 181 | 1000 | 278 | 4500 | 354 |
| 35 | 32 | 150 | 108 | 360 | 186 | 1100 | 285 | 5000 | 357 |
| 40 | 36 | 160 | 113 | 380 | 191 | 1200 | 291 | 6000 | 361 |
| 45 | 40 | 170 | 118 | 400 | 196 | 1300 | 297 | 7000 | 364 |
| 50 | 44 | 180 | 123 | 420 | 201 | 1400 | 302 | 8000 | 367 |
| 55 | 48 | 190 | 127 | 440 | 205 | 1500 | 306 | 9000 | 368 |
| 60 | 52 | 200 | 132 | 460 | 210 | 1600 | 310 | 10000 | 370 |
| 65 | 56 | 210 | 136 | 480 | 214 | 1700 | 313 | 15000 | 375 |
| 70 | 59 | 220 | 140 | 500 | 217 | 1800 | 317 | 20000 | 377 |
| 75 | 63 | 230 | 144 | 550 | 226 | 1900 | 320 | 30000 | 379 |
| 80 | 66 | 240 | 148 | 600 | 234 | 2000 | 322 | 40000 | 380 |
| 85 | 70 | 250 | 152 | 650 | 242 | 2200 | 327 | 50000 | 381 |
| 90 | 73 | 260 | 155 | 700 | 248 | 2400 | 331 | 75000 | 382 |
| 95 | 76 | 270 | 159 | 750 | 254 | 2600 | 335 | 1000000 | 384 |

Note: N is Population Size; S is Sample Size *Source: Krejcie & Morgan, 1970*

3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur dilakukan selama lebih kurang mulai Januari sampai dengan Maret 2018



melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Persyaratan pelayanan
- 2) Prosedur pelayanan
- 3) Waktu pelayanan;
- 4) Pelayanan Online;
- 5) Produk Spesifikasi jenis layanan;
- 6) Kompetensi pelaksana;
- 7) Perilaku pelaksana;
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 9) Sarana & Prasarana;

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh PPK yang menggunakan layanan, sebagai responden,
- b. Dilakukan oleh pencacah/tim surveyor dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga *interview & diskusi* untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

2.2 METODOLOGI PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data SKM di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel pengolahan data IKM

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



$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Untuk memperoleh nilai IKM pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Agar hasil penilaian IKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Tabel 2

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 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Kurang baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baikk |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100,00 | A | Sangat baik |



3.1 TENTANG UPT PELAYANAN PENGADAAN BARANG/JASA DPM & PTSP PROVINSI JAWA TIMUR

Salah satu indikator dalam reformasi pengadaan barang dan jasa untuk mendapatkan hasil pengadaan barang/jasa yang baik maka dalam mekanisme pemilihan penyedia barang/jasa harus dikelola secara lebih profesional, transparan dan akuntabel adalah pelaksanaan proses pemilihan penyedia barang / jasa yang terpusat dalam suatu Unit Layanan Pengadaan (ULP). Profesionalitas dalam pengadaan diterjemahkan dengan besarnya tanggung jawab dalam mengambil keputusan pengadaan. Sebagaimana diketahui, proses pengadaan menuntut pengetahuan teknis tentang barang/jasa dan pasar barang/jasa yang bersangkutan. Profesionalitas juga diterjemahkan dalam bentuk pengakuan bahwa pengelolaan pengadaan adalah suatu profesi yang di dalamnya menggambarkan ukuran-ukuran kemampuan tertentu dan mekanisme pengakuan atas kemampuannya. Transparan, berarti semua ketentuan dan informasi mengenai Pengadaan Barang/Jasa bersifat jelas dan dapat diketahui secara luas oleh Penyedia Barang/Jasa yang berminat serta oleh masyarakat pada umumnya. Akuntabel, berarti harus sesuai dengan aturan dan ketentuan yang terkait dengan Pengadaan Barang/Jasa sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya memberi penekanan pada aspek profesionalitas dengan mensyaratkan terbentuknya organisasi pengadaan barang/jasa (PA/KPA, PPK, ULP/Pejabat Pengadaan dan Panitia/Pejabat Penerima Hasil Pekerjaan) harus memenuhi syarat, baik integritas, manajerial maupun kompetensi. Dan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2014 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2014 pada aksi ke 155 yaitu pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas dalam mekanisme pengadaan barang/jasa dengan ukuran keberhasilan berfungsinya Unit Layanan Pengadaan (ULP) dan terlaksananya Standar Operating Procedure (SOP), Diumumkan rencana umum pengadaan di portal pengadaan nasional (bukan website masing-masing), terlaksananya 100 % paket pekerjaan melalui *e-procurement* yang terintegrasi secara nasional, dan ditindaklanjutinya hasil pengaduan terkait pengadaan barang/jasa. Dan sesuai aksi nomor 159, Gubernur sebagai penanggung jawab pelaksanaan transparansi proses pengadaan barang dan jasa dengan kriteria



keberhasilan adalah tersedianya rencana umum pengadaan dan terlaksananya pengadaan barang dan jasa melalui elektronik.

Langkah lain yang penting untuk ditindaklanjuti dalam rangka mendorong profesionalitas, transparansi dan akuntabilitas mekanisme pengadaan barang/jasa adalah membentuk Unit Layanan Pengadaan (ULP). Perpres 54 Tahun 2010 telah memberi dasar hukum pembentukan unit ini yaitu pasal 7 ULP sebagai salah satu organisasi pengadaan barang/jasa, Pasal 14 K/L/D/I diwajibkan mempunyai ULP yang dapat memberikan pelayanan/pembinaan di bidang pengadaan barang/jasa yang dibentuk oleh Menteri/Pimpinan Lembaga/Kepala Daerah/Pimpinan Institusi.

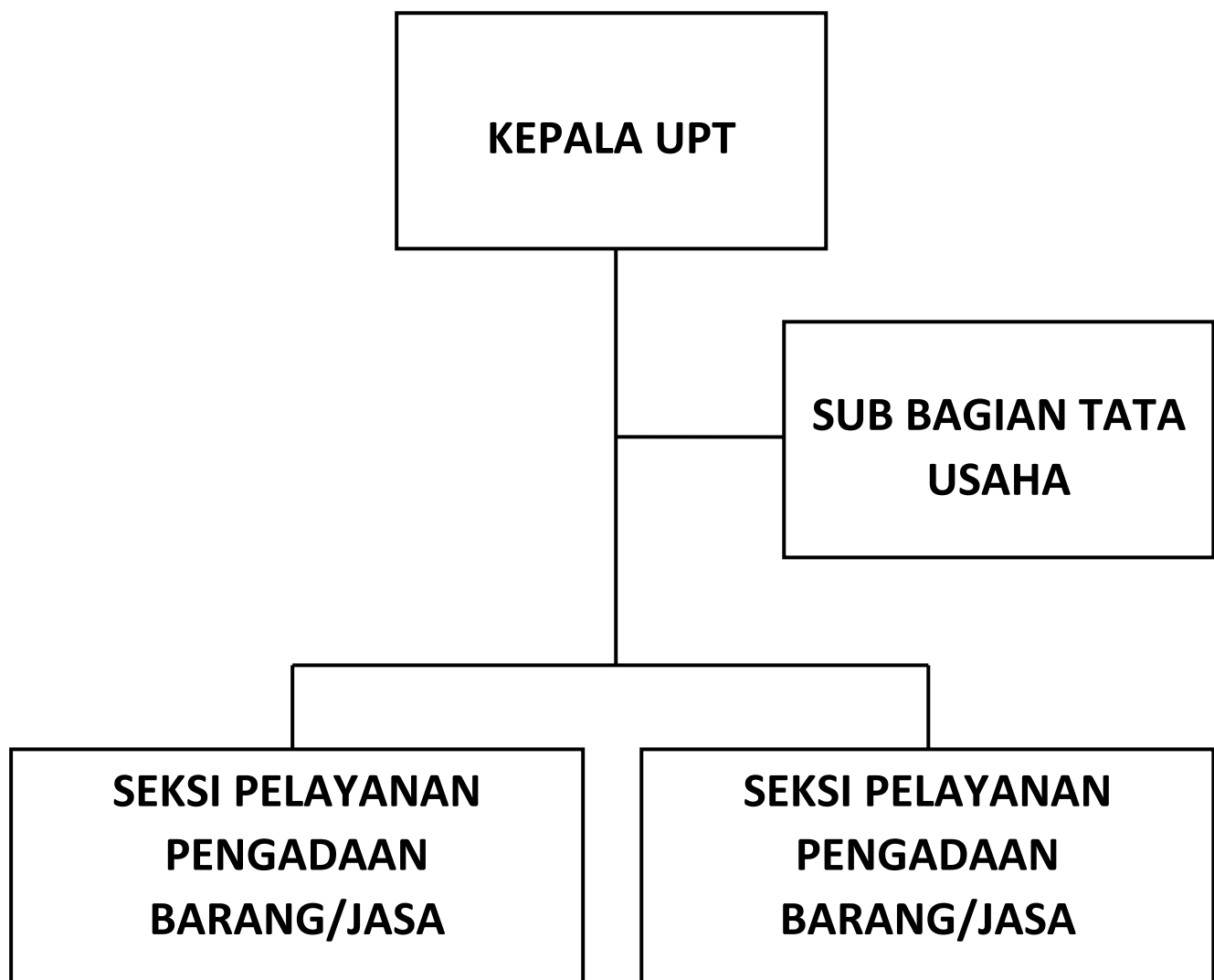
Berdasarkan PP No. 41 Tahun 2007, fungsi ULP dapat dikategorikan sebagai fungsi pendukung. PP 41/2007 memberi dasar untuk meletakkan unit ini di Pemerintah Daerah. ULP yang melayani kebutuhan proses pengadaan semua satuan kerja, fungsi ULP tidak mengurangi tanggungjawab Satuan Kerja dalam mengikat perjanjian dengan penyedia barang/jasa. Unit layanan pengadaan ini akan memproses pengadaan hanya berdasarkan perintah dari Kepala satuan kerja cq. pejabat pembuat komitmen (PPK).

Upaya untuk memulai mekanisme ini dalam kenyataannya memang tidak mudah. Satuan kerja seringkali masih melihat bahwa pengadaan adalah sepenuhnya kewenangannya. Padahal hal tersebut berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi SKPD dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi). Dengan Pengadaan Barang/Jasa yang dilakukan oleh ULP maka menjamin persamaan kesempatan, akses dan hak bagi penyedia barang/jasa serta menyelenggarakan pengadaan barang/jasa pemerintah ditangani oleh aparat yang kompeten dan profesional. Berdasarkan kondisi dan ketentuan tersebut maka dibentuklah suatu unit yang memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan proses pemilihan penyedia barang/jasa di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur secara struktural yaitu UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur.



3.2 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi UPT P2BJ ditetapkan berdasarkan Lampiran Peraturan Gubernur Jawa Timur Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur sebagai berikut :





4.1 HASIL SURVEI

4.1.1 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Karakteristik Responden

Sebelum mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 2 faktor, yaitu Umur dan Jenis Kelamin. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel & grafik data (dalam satuan prosentase) mengenai karakteristik responden UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur.

Tabel 3. Karakteristik Responden PPK

UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur

| No | Karakteristik | Indikator | Persentase (%) |
|----|---------------|------------|----------------|
| 1 | Umur | 20 - 30 th | 1.79% |
| | | 31 - 40 th | 7.14% |
| | | 40 - 50 th | 44.64% |
| | | > 50 th | 46.43% |
| 2 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 73.21% |
| | | Perempuan | 26.79% |

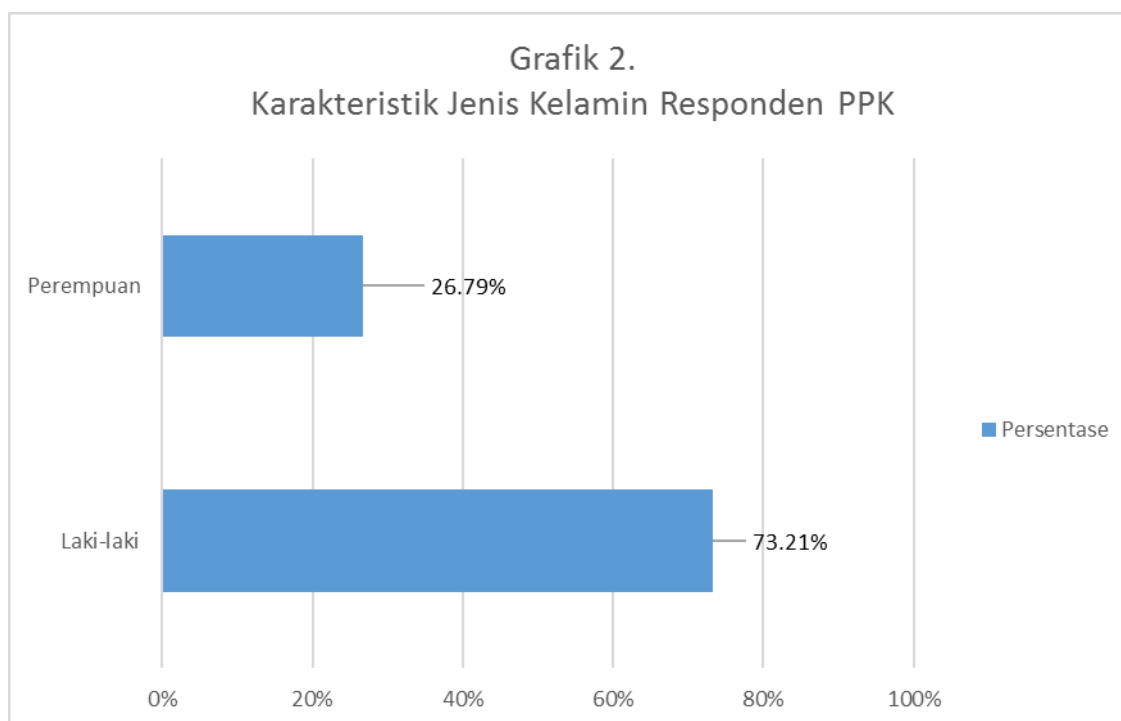
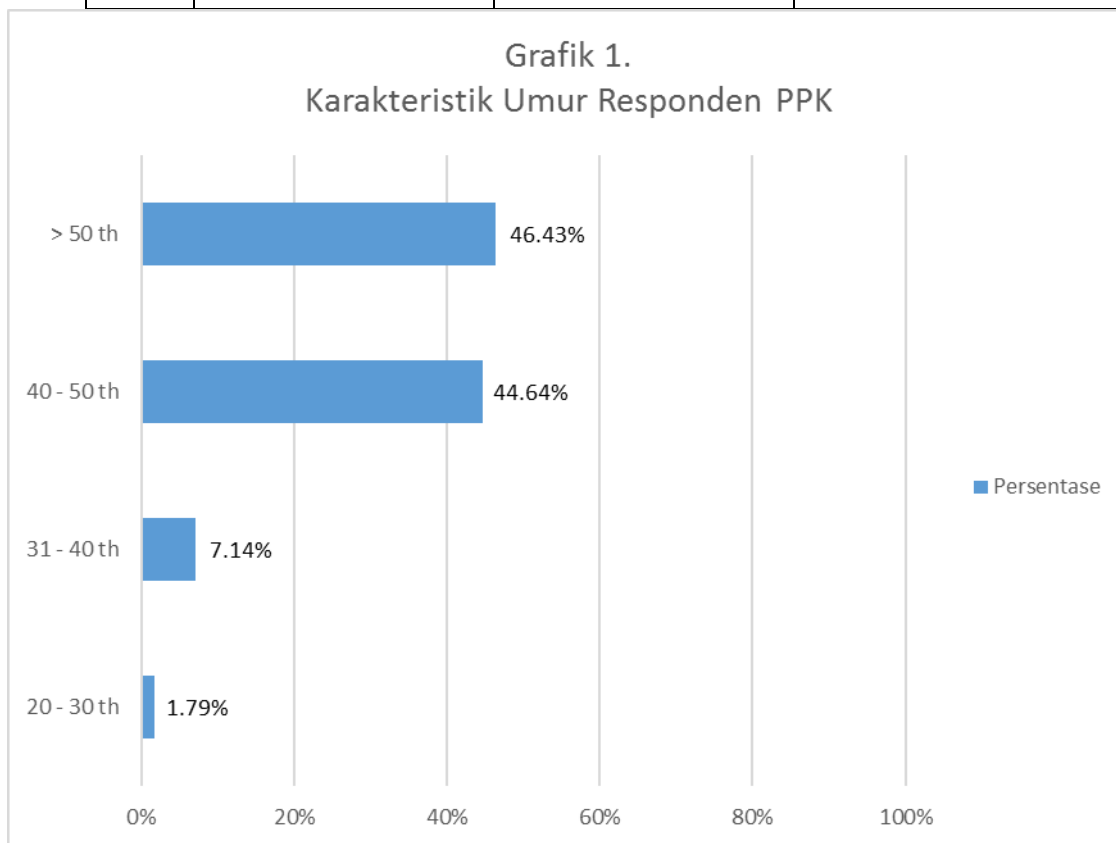
Tabel 4. Karakteristik Responden Penyedia

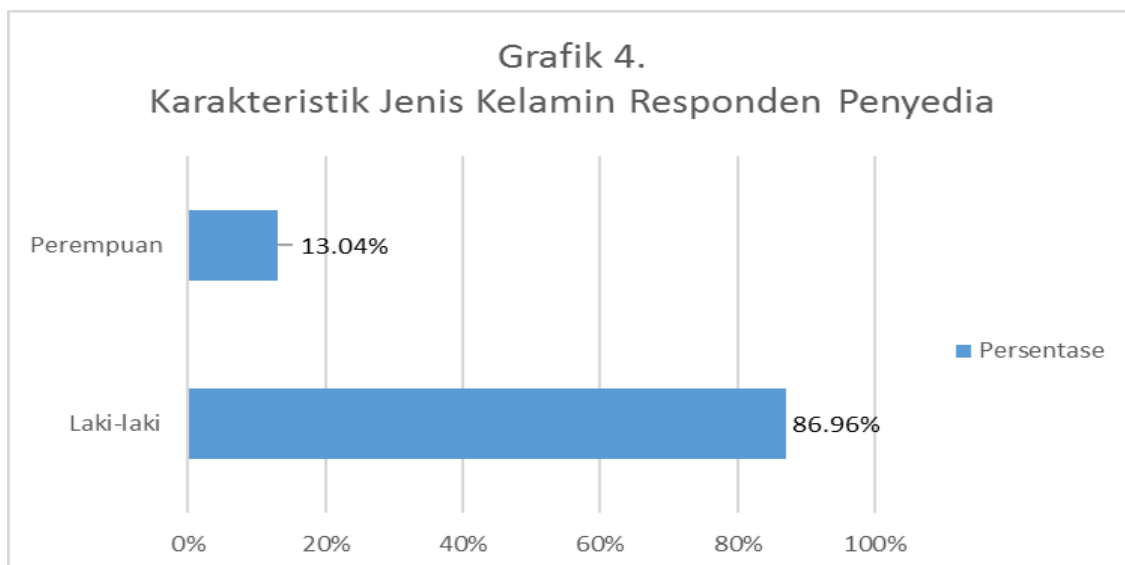
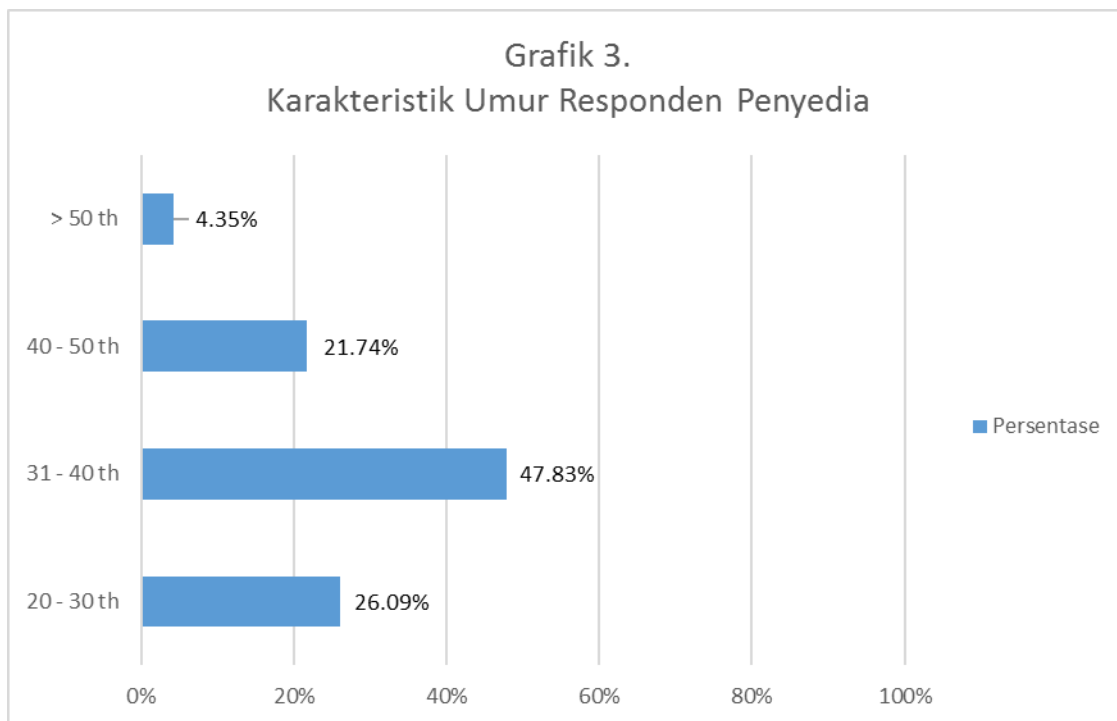
UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur

| No | Karakteristik | Indikator | Persentase (%) |
|----|---------------|------------|----------------|
| 1 | Umur | 20 - 30 th | 26.09% |
| | | 31 - 40 th | 47.83% |
| | | 40 - 50 th | 21.74% |
| | | > 50 th | 4.35% |



| | | | |
|---|---------------|-----------|--------|
| 2 | Jenis Kelamin | Laki-laki | 86.96% |
| | | Perempuan | 13.04% |





Berdasarkan data pada Tabel 3,4 dan Grafik 1,2,3,4 diatas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

- Umur responden terbanyak untuk PPK yang menggunakan layanan pengadaan adalah < 50 tahun dan jenis kelamin terbanyak adalah Laki-laki sebesar 73,21% dan perempuan 26,79%. Sedangkan yang paling sedikit pada kelompok umur 20-30 tahun.



- Untuk responden penyedia terbanyak usia 31-40 tahun dan Jenis kelamin responden penyedia terbanyak adalah Laki-laki (86,96%) dan perempuan (13,04%). Sedangkan yang paling sedikit pada kelompok umur > 50 tahun.

2. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari responden yang memberikan jawaban melalui kuisisioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur sebagai berikut :

Tabel 5. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Jumlah Nilai | |
|----|---|--------------|----------|
| | | PPK | Penyedia |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 192 | 76 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 191 | 81 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 179 | 72 |
| U4 | Pelayanan dengan Software/Aplikasi | 176 | 73 |
| U5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 191 | 79 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 197 | 83 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 200 | 80 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 207 | 84 |
| U9 | Sarana & Prasarana | 182 | 77 |

3. Nilai Rata-Rata (NRR) & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

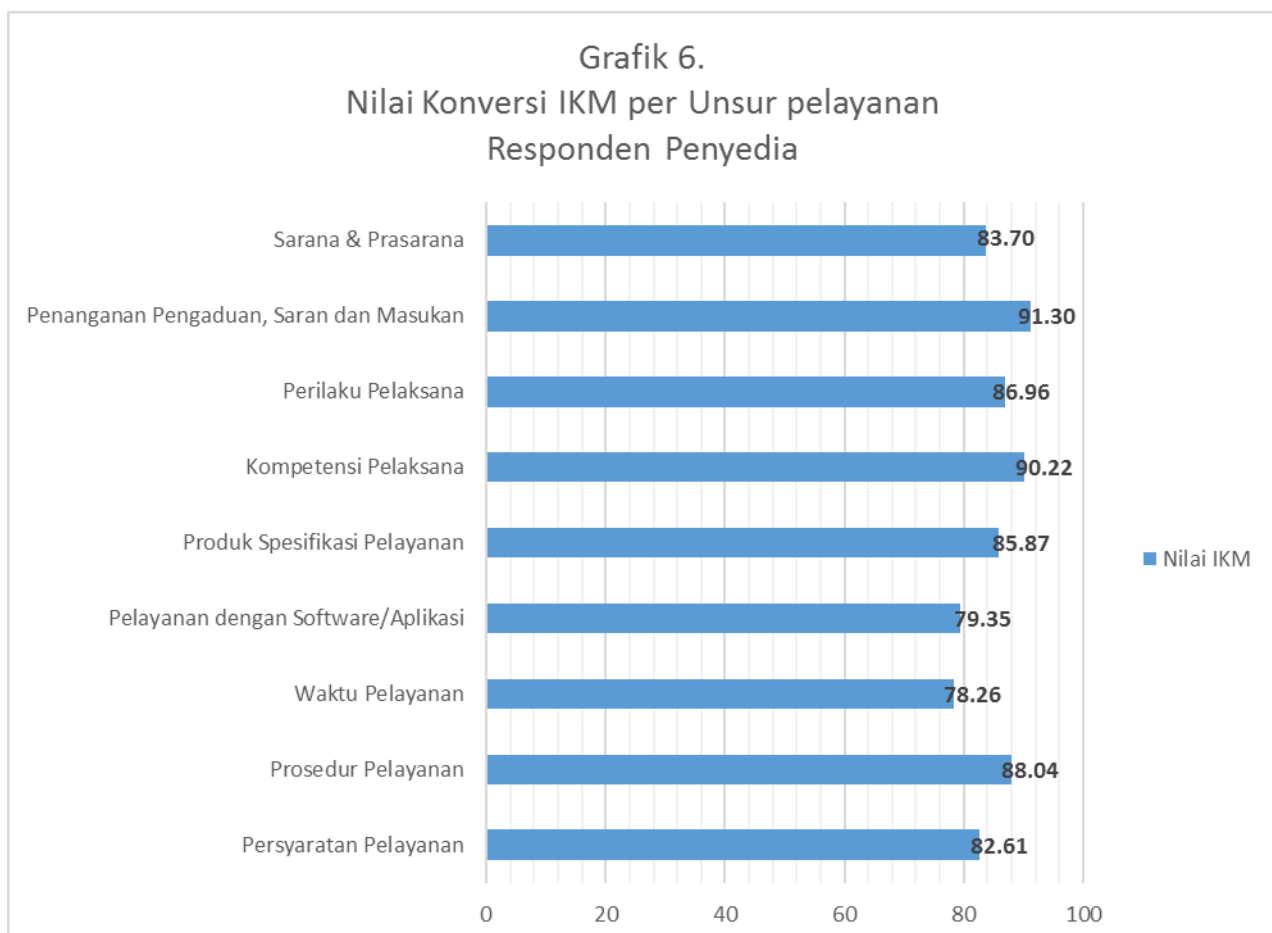
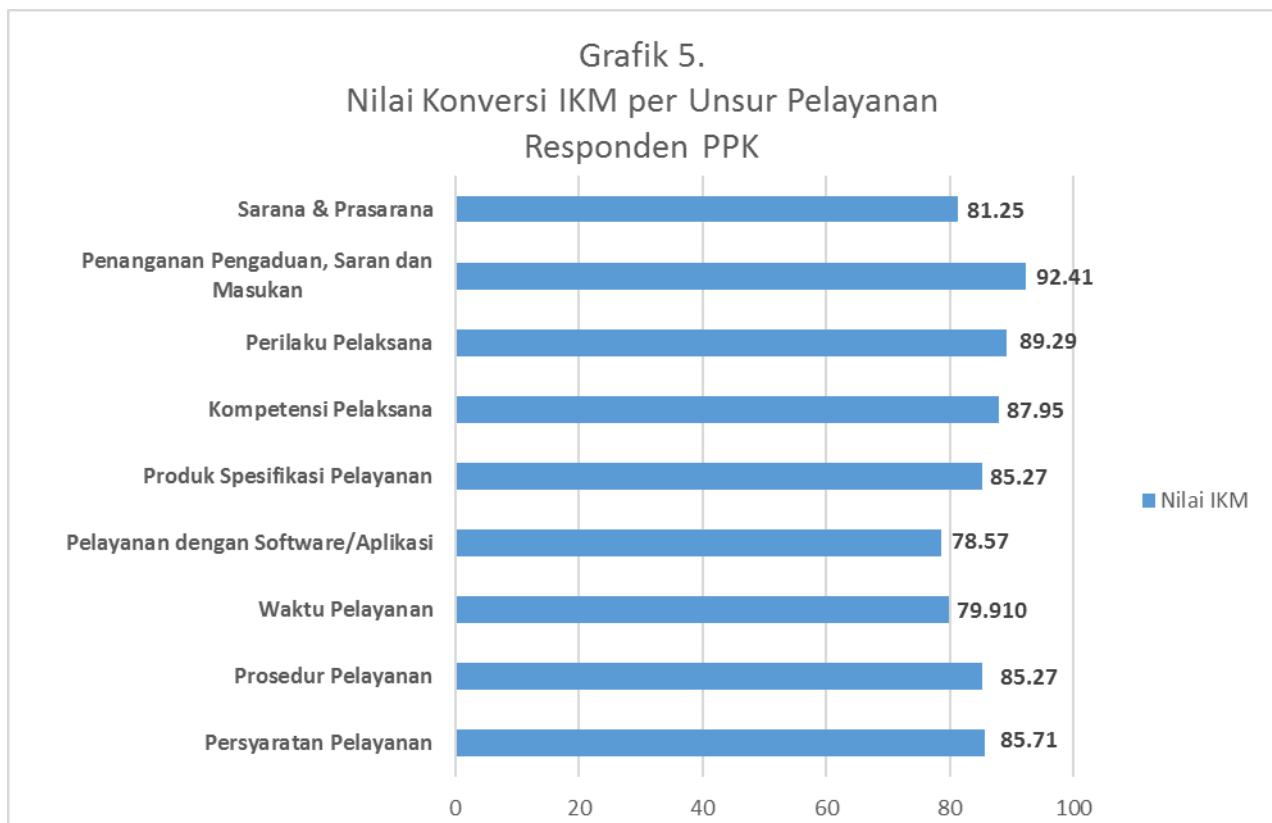
NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden PPK sebanyak 60 dan Penyedia sebanyak 15. Sedangkan nilai Konversi IKM per Unsur Pelayanan adalah hasil Nilai Rata-Rata dikalikan nilai dasar 25.



Adapun NRR & Konversi IKM per Unsur Pelayanan pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Responden PPK | | Responden Penyedia | |
|----|---|-----------------|--------------|--------------------|--------------|
| | | Nilai Rata-rata | Konversi IKM | Nilai Rata-rata | Konversi IKM |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 3.43 | 85.71 | 3.30 | 82.61 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.41 | 85.27 | 3.52 | 88.04 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.20 | 79.91 | 3.13 | 78.26 |
| U4 | Pelayanan dengan Software/Aplikasi | 3.14 | 78.57 | 3.17 | 79.35 |
| U5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 3.41 | 85.27 | 3.43 | 85.87 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.52 | 87.95 | 3.61 | 90.22 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3.57 | 89.29 | 3.48 | 86.96 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.70 | 92.41 | 3.65 | 91.30 |
| U9 | Sarana & Prasarana | 3.25 | 81.25 | 3.35 | 83.70 |





Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

- Dapat diketahui bahwa responden PPK menilai “Pelayanan dengan Software/Aplikasi” di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan nilai terendah (79,35), sedangkan penilaian terhadap “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” mendapatkan nilai tertinggi (92,41), hampir seluruh responden memberikan penilaian “Dikelola dengan baik” terhadap penanganan Pengaduan, saran dan Masukan oleh UPT (P2BJ) Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Timur.

Sedangkan nilai terendah kedua terdapat pada unsur “Ketepatan Waktu” dikarenakan dari wawancara responden masih merasa proses pengadaan yang terlalu lama dikarenakan dokumen pengadaan yang banyak terkadang diperlukan konsultasi perihal paket pengadaan atau terdapat kekurangan dokumen dan lainnya untuk menyamakan persepsi antara Pokja dan OPD sehingga proses pengadaan tidak selesai tepat waktu.

- Sedangkan untuk responden Penyedia menilai “Waktu Pelayanan” di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan nilai terendah (78,26), sedangkan “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan”mendapatkan nilai tertinggi (91,30). Untuk unsur tersebut dapat mendapatkan nilai tinggi kerana penyedia mendapatkan informasi dengan cukup jelas, cepat dan akurat terkait segala hal dalam pelayanan yang diberikan oleh UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur.
- Dapat diketahui bahwa nilai “Waktu Pelayanan” mendapatkan nilai terendah ke-2 (dua) pada responden PPK (79,91) dan Penyedia (78,26). Aspek pelayanan ini dipersepsikan rendah sehingga perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan.
- Seluruh unsur pelayanan telah mendapatkan nilai persepsi 3 dan 4 atau “B” dan “A”. Hal ini berarti pelayanan yang diberikan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur sudah Sangat Baik dan Memuaskan bagi para penggunanya.



4. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0.1111. Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur :

Tabel 7. Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | NRR tertimbang per Unsur Pelayanan | |
|----|---------------------------------------|------------------------------------|----------|
| | | PPK | Penyedia |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 0.38 | 0.37 |
| U2 | Prosedur pelayanan | 0.38 | 0.39 |
| U3 | Waktu pelayanan | 0.36 | 0.35 |
| U4 | Biaya/Tarif | 0.35 | 0.35 |
| U5 | Produk & spesifikasi pelayanan | 0.38 | 0.38 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 0.38 | 0.40 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 0.39 | 0.39 |
| U8 | Mamklumat pelayanan | 0.40 | 0.41 |
| U9 | Penanganan pengaduan, Saran & Masukan | 0.41 | 0.37 |
| | Jumlah | 3.40 | 3,41 |

5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan didapatkan sebagai hasil pengalian antara hasil penjumlahan NRR tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel 7) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah :

IKM untuk responden PPK adalah :

$$3,40 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 85,06$$

IKM untuk responden Penyedia adalah :

$$3,41 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 85,14$$



Nilai tersebut kemudian dikonversi kedalam Tingkat Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 6. Konversi IKM

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 25 – 43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 43,76 – 62,50 | C | Kurang baik |
| 3 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 4 | 81,26 – 100,00 | A | Sangat baik |

Sehingga nilai IKM masing-masing untuk responden PPK dan Penyedia yang mencapai 85,06 dan 85,14 jika dikonversikan dengan pedoman sebagaimana Tabel 8, maka Mutu Pelayanan adalah **A** dan Kinerja **Sangat Baik** (responden PPK) dan Mutu Pelayanan adalah **A** dan **Kinerja Sangat Baik** (responden Penyedia)



4.1.2 HASIL SURVEI HARAPAN MASYARAKAT

1. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

Selain penilaian terhadap kepuasan pelayanan, kuisisioner yang diberikan kepada responden termasuk mencakup juga penilaian persepsi Harapan masyarakat. Berdasarkan isian responden pada kuisisioner Survei Harapan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari responden yang memberikan jawaban melalui kuisisioner.

Adapun Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur sebagai berikut :

Tabel 7. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Jumlah Nilai | |
|----|---|--------------|----------|
| | | PPK | Penyedia |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 193 | 79 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 187 | 84 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 200 | 79 |
| U4 | Pelayanan dengan Software/Aplikasi | 196 | 80 |
| U5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 187 | 78 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 200 | 85 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 193 | 89 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 209 | 86 |
| U9 | Sarana & Prasarana | 190 | 83 |

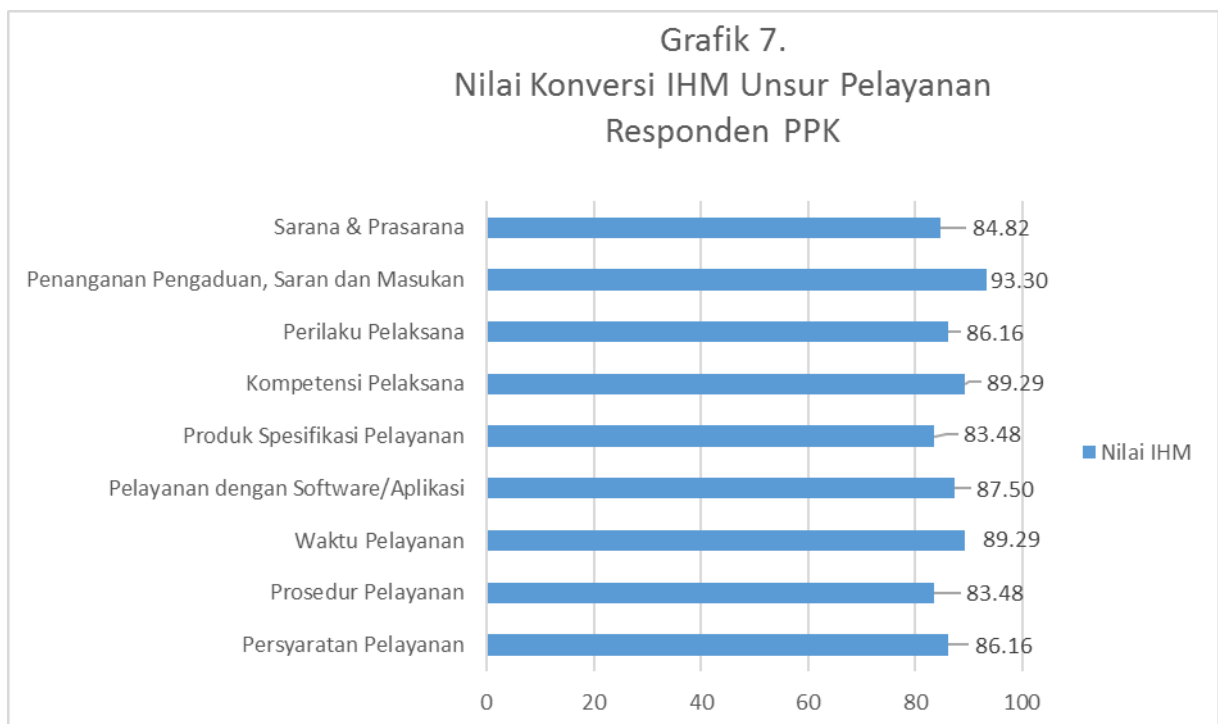
2. Nilai Rata-Rata (NRR) & Konversi IHM per Unsur Pelayanan

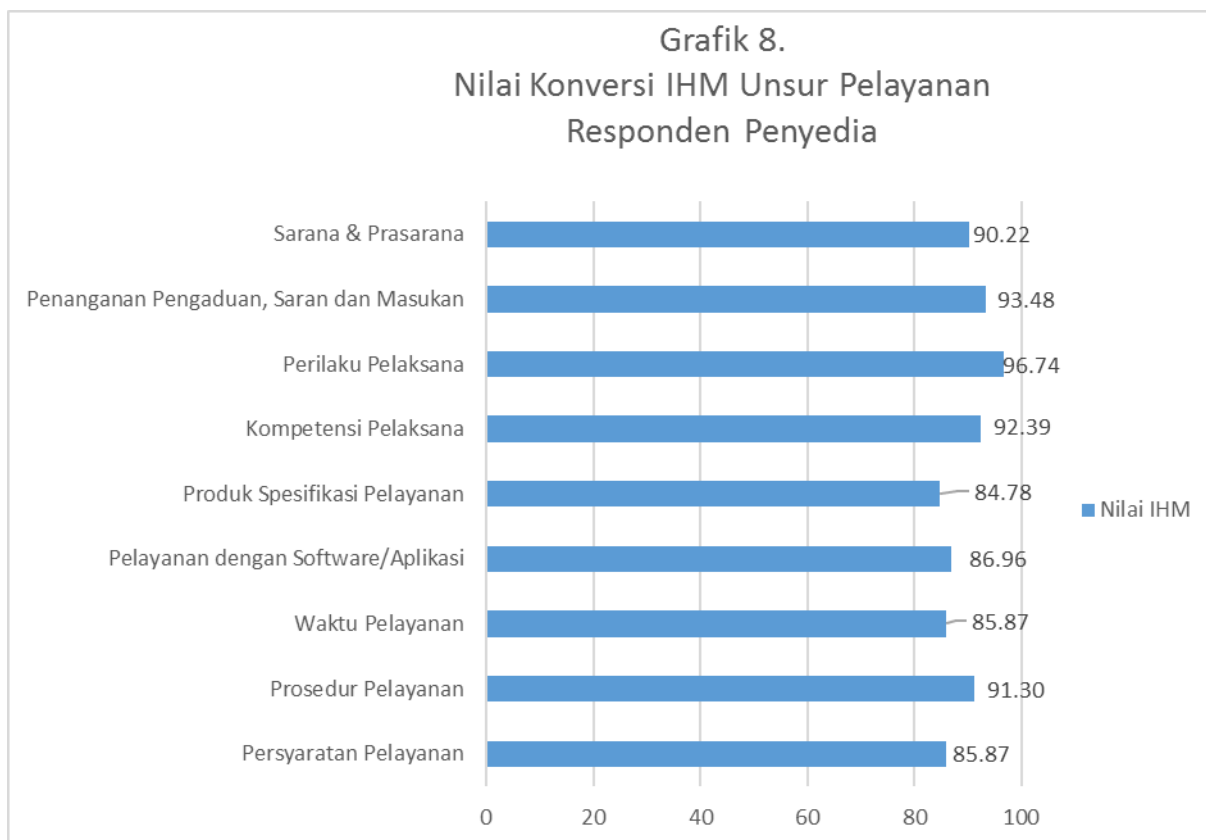
NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden PPK sebanyak 56 dan Penyedia sebanyak 23. Sedangkan nilai Konversi IKM per Unsur Pelayanan adalah hasil Nilai Rata-Rata dikalikan nilai dasar 25. Adapun NRR & Konversi IHM per Unsur Pelayanan pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut :



Tabel 8. Nilai Rata-rata & Konversi IHM per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Responden PPK | | Responden Penyedia | |
|----|---|-----------------|--------------|--------------------|--------------|
| | | Nilai Rata-rata | Konversi IHM | Nilai Rata-rata | Konversi IHM |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 3.446 | 86.16 | 3.435 | 85.87 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 3.339 | 83.48 | 3.652 | 91.30 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3.571 | 89.29 | 3.435 | 85.87 |
| U4 | Pelayanan dengan Software/Aplikasi | 3.500 | 87.50 | 3.478 | 86.96 |
| U5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 3.339 | 83.48 | 3.391 | 84.78 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.571 | 89.29 | 3.696 | 92.39 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3.446 | 86.16 | 3.870 | 96.74 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3.732 | 93.30 | 3.739 | 93.48 |
| U9 | Sarana & Prasarana | 3.393 | 84.82 | 3.609 | 90.22 |





Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Dapat diketahui bahwa seluruh responden PPK dan Penyedia menilai seluruh unsur pelayanan di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur adalah penting/sangat penting untuk dijaga dan ditingkatkan pelayanannya.
2. Seluruh unsur pelayanan telah mendapatkan nilai persepsi 4 atau “Sangat Penting”. Hal ini berarti responden berharap mendapatkan pelayanan yang “Sangat baik” dari UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur. Pelayanan yang sangat baik dapat dicapai dengan terus menjaga dan meningkatkan semua aspek pendukung pelayanan baik SDM, Peralatan, Material, Prosedur dan Fasilitas Pelayanan.

3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan

Untuk mengetahui NRR tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0.1111. Adapun



NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur :

Tabel 9. Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | NRR tertimbang per Unsur Pelayanan | |
|----|---|------------------------------------|----------|
| | | PPK | Penyedia |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 0.383 | 0.382 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 0.371 | 0.406 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 0.397 | 0.382 |
| U4 | Pelayanan dengan Software/Aplikasi | 0.389 | 0.386 |
| U5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 0.372 | 0.377 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 0.397 | 0.411 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 0.383 | 0.430 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 0.415 | 0.415 |
| U9 | Sarana & Prasarana | 0.377 | 0.401 |
| | Jumlah | 3,48 | 3,59 |

4. Nilai Indeks Harapan Masyarakat

Nilai Indeks Harapan Masyarakat (IHM) Unit Pelayanan didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang (sebagaimana hasil pada tabel 9) dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian nilai IKM yang diperoleh adalah :

IHM untuk responden PPK adalah :

$$3,68 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 87,04$$

IHM untuk responden Penyedia adalah :

$$3,59 \times 25 \text{ (nilai dasar)} = 89,73$$

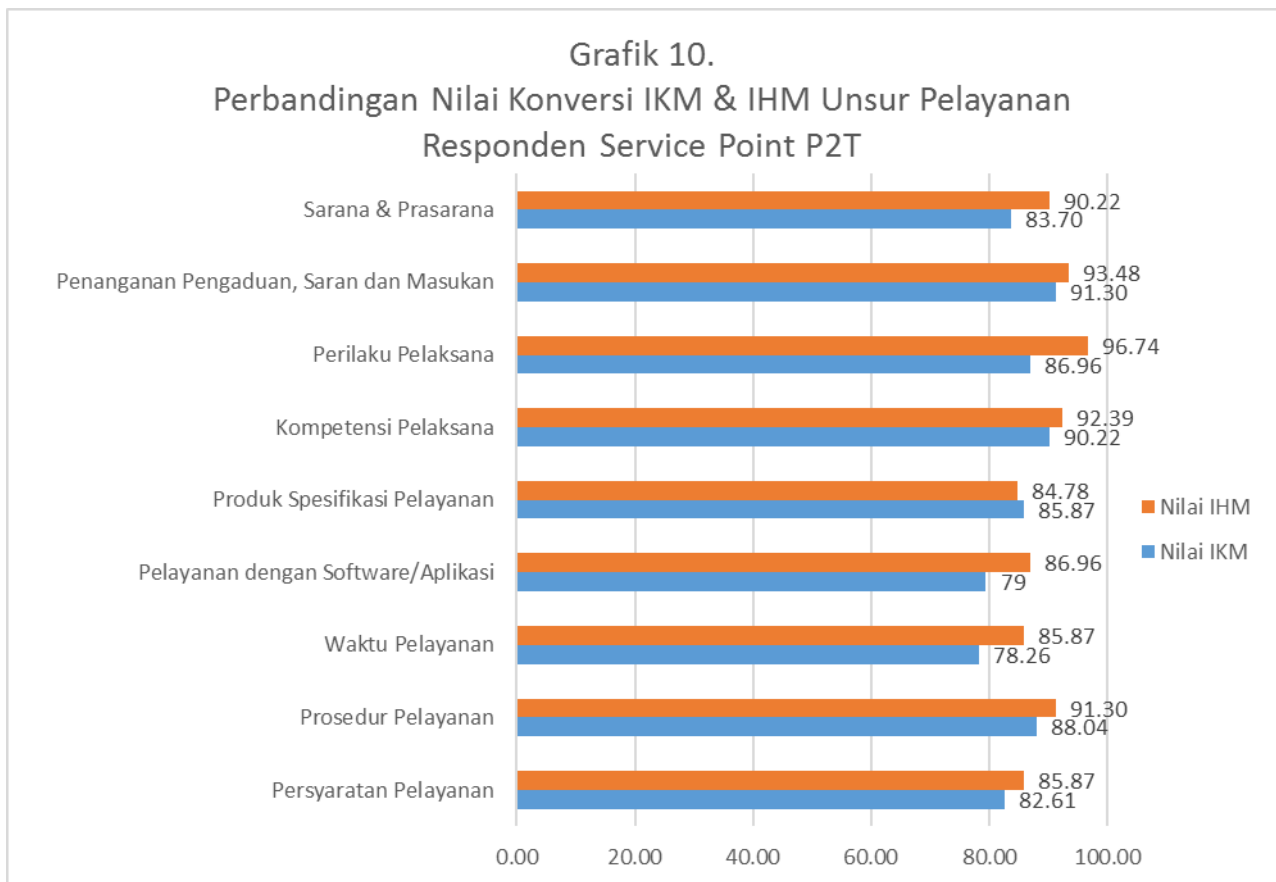
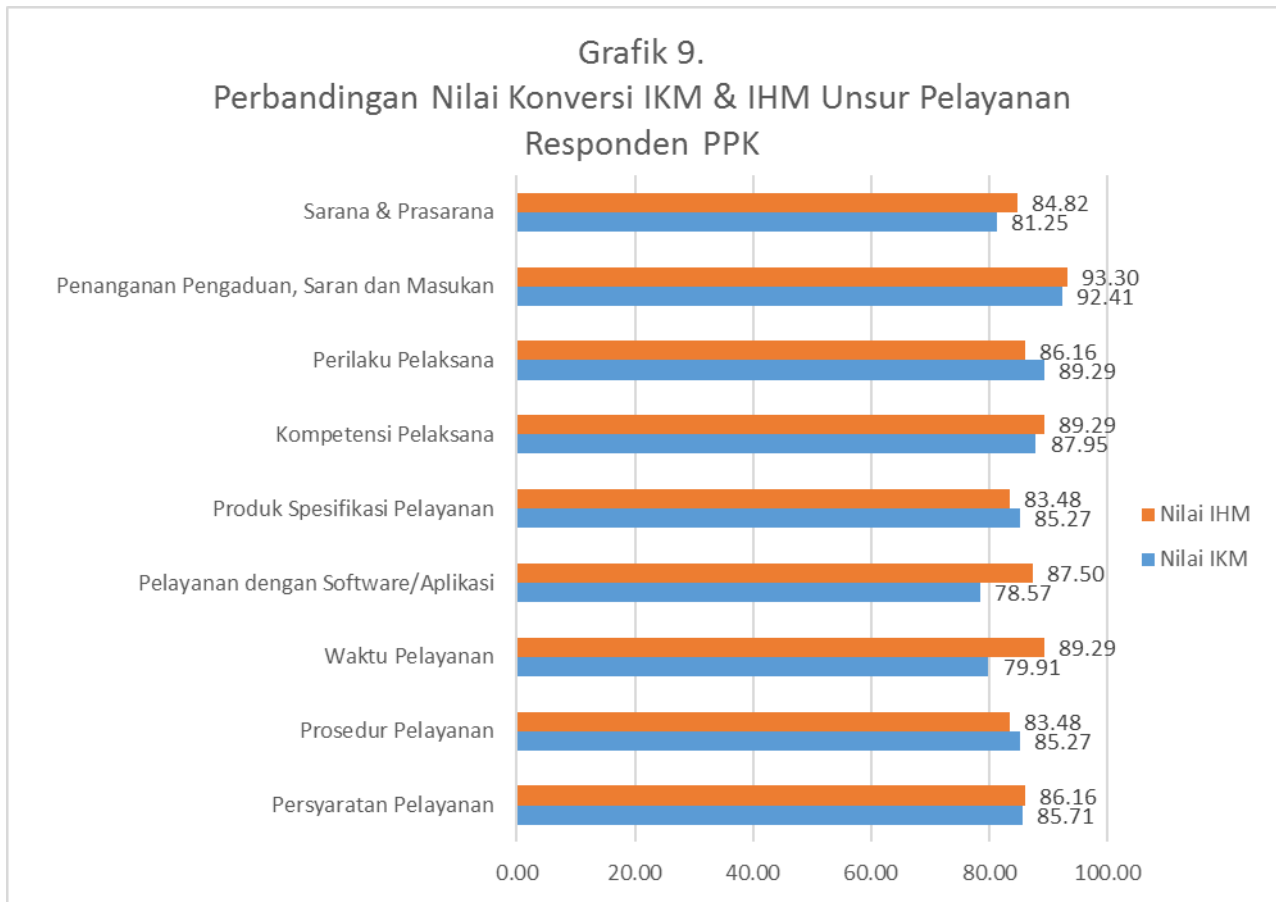


5. PERBANDINGAN NILAI IKM PER UNSUR PELAYANAN DAN NILAI IHM PER UNSUR PELAYANAN

Guna memudahkan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan pelayanan agar lebih tepat sasaran dan mempermudah dalam menentukan skala prioritas dalam mengalokasikan anggaran perbaikan maka Nilai IKM dan Nilai IHM per Unsur pelayanan dibuat perbandingan sebagai berikut :

Tabel 10. Perbandingan Nilai IKM dan IHM per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Responden PPK | | Responden Penyedia | |
|----|---------------------------------------|---------------|--------------|--------------------|--------------|
| | | Konversi IKM | Konversi IHM | Konversi IKM | Konversi IHM |
| U1 | Persyaratan pelayanan | 85.71 | 86.16 | 82.61 | 85.87 |
| U2 | Prosedur pelayanan | 85.27 | 83.48 | 88.04 | 91.30 |
| U3 | Waktu pelayanan | 79.91 | 89.29 | 78.26 | 85.87 |
| U4 | Biaya/Tarif | 78.57 | 87.50 | 79.35 | 86.96 |
| U5 | Produk & spesifikasi pelayanan | 85.27 | 83.48 | 85.87 | 84.78 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 87.95 | 89.29 | 90.22 | 92.39 |
| U7 | Perilaku pelaksana | 89.29 | 86.16 | 86.96 | 96.74 |
| U8 | Mamlumat pelayanan | 92.41 | 93.30 | 91.30 | 93.48 |
| U9 | Penanganan pengaduan, Saran & Masukan | 81.25 | 84.82 | 83.70 | 90.22 |





Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Secara keseluruhan, hasil IKM untuk responden PPK terdapat 3 unsur pelayanan yang dengan Nilai IKM lebih tinggi daripada nilai IHM-nya. Ini berarti pelayanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur telah memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna PPK.

Sedangkan 6 unsur lainnya mencapai nilai yang hampir memenuhi harapan penggunanya. Selisih nilai IKM dan IHM terbesar terdapat pada unsur pelayanan “Pelayanan dengan Software/Aplikasi” sehingga dapat menjadi perhatian lebih dan ditingkatkan.

2. Sedangkan untuk untuk responden Penyedia hasil IKM juga sudah mendekati nilai IHM-nya, bahkan terdapat 1 unsur pelayanan yaitu Produk Spesifikasi Pelayanan dengan nilai IKM lebih tinggi daripada nilai IHM-nya. Ini berarti pelayanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur hampir memenuhi harapan pengguna dari Penyedia. Dan selisih nilai IKM dan IHM terbesar terdapat pada unsur pelayanan “Waktu Pelayanan”.



6. SARAN PERBAIKAN DAN APRESIASI YANG DISAMPAIKAN RESPONDEN

Berdasarkan saran masukan dan apresiasi yang disampaikan responden, jenis saran dan perbaikan dapat dirangkum pada tabel dibawah :

Tabel 14. Saran Perbaikan, Apresiasi Responden PPK

| Saran Perbaikan, Apresiasi | Frekuensi | Persentase |
|--|-----------|------------|
| Pelayanan bagus perlu dijaga dan terus ditingkatkan | 17 | 35.42% |
| Peningkatan software pelayanan | 1 | 2.08% |
| Peningkatan koneksi jaringan & internet | 1 | 2.08% |
| Koreksi dokumen agar lebih cepat | 1 | 2.08% |
| Pembinaan/Sosialisasi/Bimbingan tentang dokumen pengadaan, peraturan, persyaratan, spesifikasi | 3 | 6.25% |
| Kecepatan & Ketepatan waktu, kesesuaian alur dan SOP | 6 | 12.50% |
| Lebih teliti dan ketat dalam pemilihan pemenang lelang | 4 | 8.33% |
| Peningkatan komunikasi, koordinasi, persamaan persepsi | 6 | 12.50% |
| Peningkatan kualitas & kuantitas SDM pelayanan, Pokja | 8 | 16.67% |
| Jaga Integritas | 1 | 2.08% |
| Jumlah | 48 | 100% |

Berdasarkan data Tabel 14, informasi yang dapat diperoleh informasi sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang memberikan apresiasi dan berharap terhadap peningkatan pelayanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur agar dapat lebih baik lagi sebesar 35.42% dan merupakan Saran / Apresiasi yang terbanyak disampaikan.
2. Saran perbaikan tentang Peningkatan kualitas & kuantitas SDM pelayanan dan Pokja mendapatkan persentase kedua tertinggi sebesar 16,67%



Tabel 15. Saran Perbaikan, Apresiasi Responden Penyedia

| Saran Perbaikan, Apresiasi | Frekuensi | Persentase |
|---|------------------|-------------------|
| Pelayanan bagus perlu dijaga dan terus ditingkatkan | 7 | 70.00% |
| Peningkatan fasilitas sarana & prasarana | 1 | 10.00% |
| Ketepatan waktu pelayanan | 2 | 20.00% |
| Jumlah | 10 | 100% |

Berdasarkan data Tabel 15, informasi yang dapat diperoleh informasi sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang memberikan apresiasi dan berharap terhadap peningkatan pelayanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur agar dapat lebih baik lagi sebesar 70,00% dan merupakan Saran / Apresiasi yang terbanyak disampaikan.
2. Saran perbaikan lain yang disampaikan penyedia yaitu tentang Peningkatan fasilitas sarana & prasarana pelayanan dan Ketepatan waktu pelayanan masing-masing mendapatkan prosentase 10% dan 20%.



7. KESIMPULAN

UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur sebagai penyedia layanan Pengadaan Barang/Jasa di Provinsi Jawa Timur wajib untuk terus meningkatkan pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey IKM terhadap pelayanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur tahun 2018 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM responden PPK secara kumulatif adalah 85,01. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur sudah Sangat Baik namun belum memenuhi harapan IHM sebesar 87,04.

Sedangkan hasil pengukuran IKM responden Penyedia secara kumulatif adalah 85,18 namun juga belum memenuhi harapan pengukuran IHM sebesar 89,73.

Nilai lengkap sebagai berikut :

Responden PPK

| Unsur Pelayanan | Nilai IKM |
|---|-----------|
| Persyaratan Pelayanan | 85.71 |
| Prosedur Pelayanan | 85.27 |
| Waktu Pelayanan | 79.91 |
| Pelayanan dengan Software/Aplikasi | 78.57 |
| Produk Spesifikasi Pelayanan | 85.27 |
| Kompetensi Pelaksana | 87.95 |
| Perilaku Pelaksana | 89.29 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 92.41 |
| Sarana & Prasarana | 81.25 |

Responden Penyedia

| Unsur Pelayanan | Nilai IKM |
|---|-----------|
| Persyaratan Pelayanan | 82.61 |
| Prosedur Pelayanan | 88.04 |
| Waktu Pelayanan | 78.26 |
| Pelayanan dengan Software/Aplikasi | 79.35 |
| Produk Spesifikasi Pelayanan | 85.87 |
| Kompetensi Pelaksana | 90.22 |
| Perilaku Pelaksana | 86.96 |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 91.30 |
| Sarana & Prasarana | 83.70 |



2. Unsur pelayanan dengan nilai terendah responden PPK dan Penyedia sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah “Pelayanan dengan Software/Aplikasi” dan “waktu Pelayanan” dengan nilai masing-masing untuk responden PPK dan Penyedia adalah 78.57 dan 78.26.
3. Berkaitan dengan hasil Indeks Harapan Masyarakat, secara keseluruhan, hasil IKM untuk responden PPK dan responden Penyedia sudah mendekati nilai IHM. Ini berarti pelayanan UPT Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa DPM & PTSP Provinsi Jawa Timur hampir memenuhi harapan penggunanya. Selisih nilai IKM dan IHM terbesar terdapat pada unsur pelayanan “Pelayanan dengan Software/Aplikasi” dan “Waktu Pelayanan” sehingga dapat menjadi perhatian lebih untuk ditingkatkan.



8. REKOMENDASI & TINDAK LANJUT PERBAIKAN MUTU PELAYANAN

Berdasarkan nilai pada Tabel 10. kemudian dikonversi kedalam Tingkat Harapan dan Prioritas perbaikan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 11. Konversi Tingkat Harapan

| NILAI INTERVAL KONVERSI IHM | NILAI PERSEPSI | TINGKAT HARAPAN |
|-----------------------------|----------------|-----------------|
| 25 – 43,75 | 1 | Tidak penting |
| 43,76 – 62,50 | 2 | Cukup penting |
| 62,51 – 81,25 | 3 | Penting |
| 81,26 – 100,00 | 4 | Sangat Penting |

Prioritas perbaikan ditetapkan sesuai dengan matriks Prioritas Tindakan dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 12. Matriks Prioritas Tindakan

| Harapan \ Kinerja | Kinerja | | | |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Sangat Baik | Baik | Kurang Baik | Tidak Baik |
| Sangat Penting | Prioritas 4 | Prioritas 3 | Prioritas 2 | Prioritas 1 |
| Penting | Prioritas 4 | Prioritas 3 | Prioritas 3 | Prioritas 1 |
| Cukup Penting | Prioritas 4 | Prioritas 4 | Prioritas 3 | Prioritas 1 |
| Tidak Penting | Prioritas 4 | Prioritas 4 | Prioritas 4 | Prioritas 1 |

Keterangan :

- Prioritas 1 : Segera membuat program perbaikan terhadap sistem, SOP/dokumen dan SDM yang tepat sasaran
- Prioritas 2 : Perlu dilakukan perbaikan yang lebih terencana, pengawasan dan monitoring harus lebih sering dilakukan
- Prioritas 3 : Ditingkatkan. Program yang ada perlu ditambah, diefektifkan dan dimonitoring secara berkala
- Prioritas 4 : Dipertahankan. Pengawasan dan monitoring terus dilakukan, Perlu ditetapkan program kerja yang lebih efisien sehingga dapat meminimalkan biaya

Berdasarkan Tabel 11 dan 12 maka ditetapkan Tabel Prioritas perbaikan sebagai berikut :



Tabel 13. Prioritas Tindakan Perbaikan Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Responden PPK | | Tindakan | | Responden Penyedia | |
|----|---|---------------|-----------|----------|----|--------------------|-----------|
| | | Nilai IKM | Nilai IHM | P | P | Nilai IHM | Nilai IKM |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 85.71 | 86.16 | P4 | P4 | 85.87 | 82.61 |
| U2 | Prosedur Pelayanan | 85.27 | 83.48 | P4 | P4 | 91.30 | 88.04 |
| U3 | Waktu Pelayanan | 79.91 | 89.29 | P3 | P3 | 85.87 | 78.26 |
| U4 | Pelayanan dengan Software/Aplikasi | 78.57 | 87.50 | P3 | P3 | 86.96 | 79.35 |
| U5 | Produk Spesifikasi Pelayanan | 85.27 | 83.48 | P4 | P4 | 84.78 | 85.87 |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 87.95 | 89.29 | P4 | P4 | 92.39 | 90.22 |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 89.29 | 86.16 | P4 | P4 | 96.74 | 86.96 |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 92.41 | 93.30 | P4 | P4 | 93.48 | 91.30 |
| U9 | Sarana & Prasarana | 81.25 | 84.82 | P4 | P4 | 90.22 | 83.70 |

*P = Prioritas

Berdasarkan hasil data Tabel 13 tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

1. Secara keseluruhan, dari responden PPK terdapat 2 unsur pelayanan “Waktu Pelayanan” dan Pelayanan dengan Software/Aplikasi yang mendapatkan Prioritas 3 sehingga perlu ditingkatkan dan program-program yang sudah ada perlu diefektifkan dan dimonitoring secara berkala.
2. Sedangkan untuk untuk responden Penyedia juga 2 unsur pelayanan yang sama mendapatkan Prioritas 3 sehingga perlu segera dilakukan perbaikan dan program-program yang sudah ada perlu diefektifkan dan dimonitoring secara berkala.

9. LAMPIRAN-LAMPIRAN

- 9.1 Dokumentasi Survey pengambilan data responden
- 9.2 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Harapan Masyarakat
- 9.3 Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat 2018