

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022**



**BALAI PELAKSANA PEMILIHAN JASA
KONSTRUKSI (BP2JK) WILAYAH DKI JAKARTA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2022**



**BALAI PELAKSANA PEMILIHAN JASA
KONSTRUKSI (BP2JK) WILAYAH DKI JAKARTA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**



KATA PENGANTAR

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Januari – Maret Tahun 2022, 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 BP2JK Wilayah DKI Jakarta selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa perlu melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kondisi pelayanan BP2JK Wilayah DKI Jakarta yang telah dirasakan oleh masyarakat. Hasil survei dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi peningkatan pelayanan ke depan, inovasi pelayanan dan pemenuhan sumber daya untuk pelayanan.

Laporan Akhir ini merupakan hasil kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari – Maret Tahun 2022 terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi untuk BP2JK Wilayah DKI Jakarta 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.

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.

Jakarta, 18 Mei 2022

Kepala Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi
Wilayah DKI Jakarta



Decki Rahadian F., M.Sc., M.Ec.Dev

NIP.197912302006041004



1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan dapat memberikan dampak buruk terhadap citra pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan guna memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 dan menuju daerah WBK dan WBBM menuju zona Integritas di lingkungan BP2JK Wilayah DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan Publik BP2JK DKI Jakarta melaksanakan pengukuran “Kepuasan Masyarakat” atas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi yang telah dilakukan pada periode Periode Januari – Maret Tahun 2022. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

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.

1.2. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi pada Pada BP2JK Wilayah DKI Jakarta adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi yang diselenggarakan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta;
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi;

Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
2. Memperoleh feedback/ umpan balik dan apresiasi berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap kinerja/kualitas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
3. 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

SKM mengenai pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendapatkan data indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
2. Mendapatkan umpan balik berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

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. **Akses terhadap 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 BP2JK Khususnya Wilayah DKI Jakarta
- Pelaksanaan survey dilakukan secara daring

2. Penentuan Populasi

Populasi dalam survey ini adalah masyarakat yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Individu yang berkewarganegaraan Indonesia dan
- b. Bekerja Pada atau memiliki Perusahaan dibidang konstruksi.

3. Metode Pengambilan Sample

Metode pengambilan sample dilakukan secara *Purposive Sampling* atau teknik sampling dengan menggunakan kriteria-kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam pemilihan sampel. Kriteria-kriteria yang ditetapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Domisili perusahaan pada DKI Jakarta
2. Tender yang dilakukan dalam kurun waktu Januari – Maret Tahun 2022.
3. Perusahaan yang memenangkan tender/seleksi di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat khususnya di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

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.

Berdasarkan Rumus penetapan jumlah responden sesuai **Tabel 1.1** maka dengan jumlah populasi 50 maka jumlah responden pengguna layanan BP2JK yang kami jadikan responden dalam survei adalah minimal 44 responden.



Tabel 1
Krejcie & Morgan

Table 3.1
Table for Determining Sample Size of a Known Population

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*

4. Metode Penyebaran Kuesioner

Metode penyebaran kuesioner dilakukan secara daring. 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 dengan cara wawancara kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.



2.2 METODOLOGI PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data SKM di BP2JK Wilayah DKI Jakarta 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 BP2JK Wilayah DKI Jakarta, 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	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



3.1 TENTANG BP2JK Wilayah DKI Jakarta

Dalam Permen PUPR 05/PRT/M/2019, diuraikan tugas BP2JK yaitu, melaksanakan pelayanan pengadaan barang/jasa konstruksi dan tugas lain di bidang pengadaan barang/jasa konstruksi yang ditetapkan oleh direktur jenderal Bina Konstruksi. Selanjutnya BP2JK menyelenggarakan fungsi:

1. Pengelolaan pengadaan barang/jasa,
2. Pelaksanaan pendampingan, konsultasi proses pengadaan, konsultasi sistem informasi, konsultasi substansi hukum dan atau bimbingan teknis di wilayahnya dan
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh direktur jenderal Bina Konstruksi.

Bila dicermati tugas/fungsi BP2JK sejalan dengan tugas UKPBJ sebagaimana Perpres 16/2018 pasal 75 ayat 2 huruf a. pengelolaan pengadaan barang/jasa, d. pelaksanaan pendampingan, konsultasi dan/atau bimbingan teknis, dan e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh menteri/kepala lembaga /kepala daerah. Sedangkan huruf b. pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik dilaksanakan oleh pusat Data dan informasi (Pusdatin) Kementerian PUPR, hal ini sesuai dengan amanat pasal 75 ayat (4).

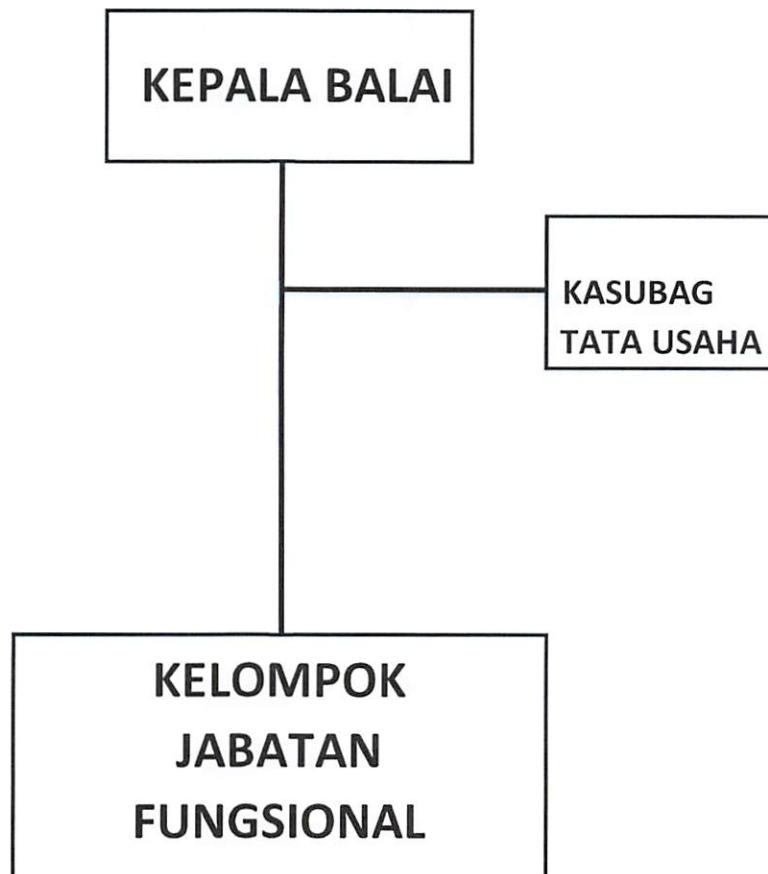
Kepmen PUPR 1355/2020 menguraikan secara detail tugas dan kewenangan kepala UKPBJ dan kepala UPTPBJ. Kepala UKPBJ adalah direktur pengadaan jasa konstruksi, sedangkan kepala UPTPBJ wilayah adalah kepala BP2JK pada masing-masing provinsi. Kepala UPTPBJ Wilayah dapat membentuk Tim Pelaksana untuk membantu melaksanakan tugas monitoring dan evaluasi pengelolaan pengadaan barang/jasa dan Tim peneliti membantu mengawasi seluruh tahap proses kegiatan pengadaan barang/jasa dan melaporkan apabila ada indikasi penyimpangan dan/atau penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan Pengadaan Barang/Jasa kepada Kepala UPTPBJ Wilayah.



3.2 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai berikut :

Tabel 2
Struktur Organisasi





4.1 HASIL SURVEI

4.1.1 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Karakteristik Responden

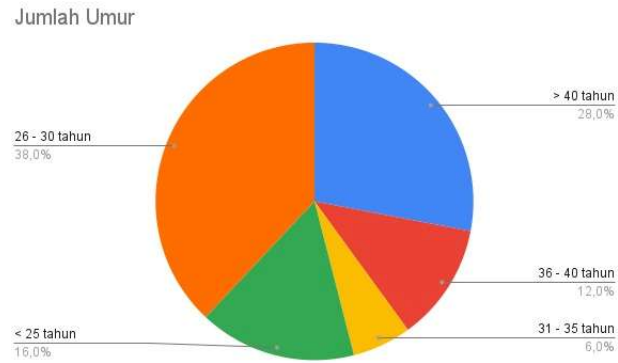
Sebelum mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor, yaitu Umur, Jenis kelamin dan Jenis Jenis pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel & grafik data (dalam satuan prosentase) mengenai karakteristik responden BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

**Tabel 3. Karakteristik Responden PPK
BP2JK Wilayah DKI Jakarta**

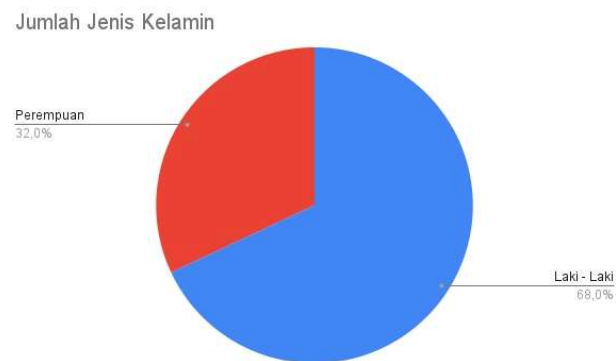
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur	< 25 tahun	8	16
		26 – 30 tahun	19	38
		31 – 35 tahun	3	6
		36 – 40 tahun	6	12
		> 40 tahun	14	28
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	34	68
		Perempuan	16	32
3	Jenis Pekerjaan	Pengguna Anggaran (PA)	0	0
		Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)	1	2
		Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	34	68
		Penyedia Jasa	8	16
		Individu Masyarakat	2	4
		CPNS	3	6
		Asisten Teknik	1	2
	Staff	1	2	



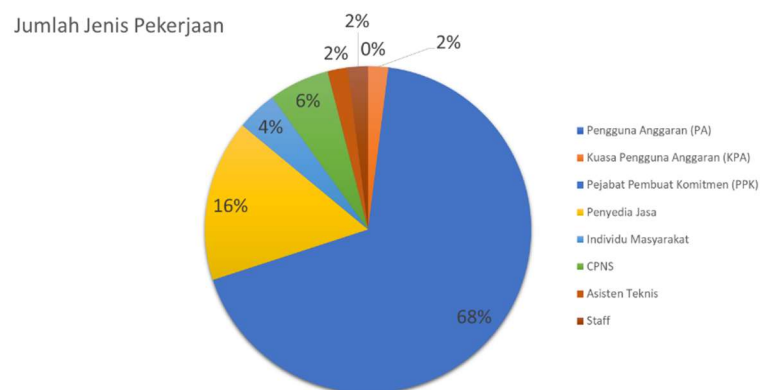
Grafik 1: Umur Responden



Grafik 2: Jenis Kelamin



Grafik 3: Jenis Pekerjaan





Berdasarkan data pada Tabel 1 dan Grafik 1,2,3 diatas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah 26 – 30 tahun nilai sebesar 38.0%, jenis kelamin terbanyak adalah Laki-laki sebesar 68.0% dan perempuan 32.0% dan Jenis pekerjaan responden terbesar adalah PPK dengan nilai 48.0%.

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Sedangkan nilai Konversi IKM per Unsur Pelayanan adalah hasil Nilai Rata-Rata dikalikan nilai dasar 25.

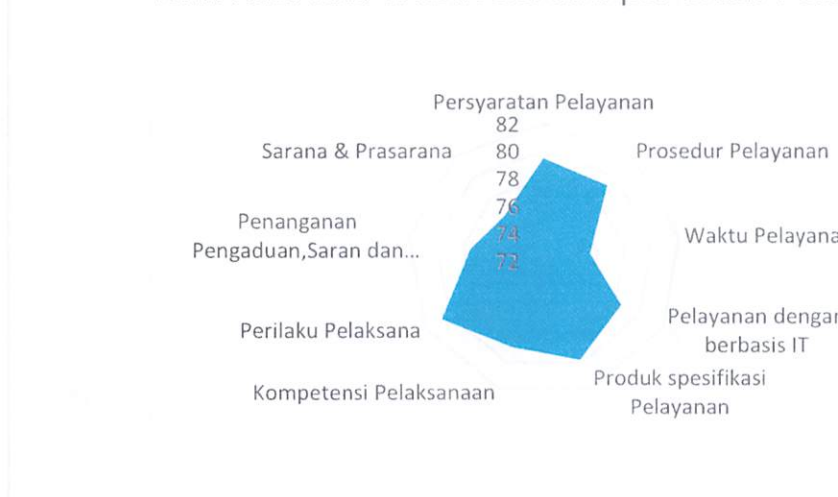
Adapun NRR & Konversi IKM per Unsur Pelayanan pada BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3.182	79.55
U2	Prosedur Pelayanan	3.170	79.24
U3	Waktu Pelayanan	3.018	75.45
U4	Pelayanan dengan Software/Aplikasi	3.141	78.52
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.191	79.77
U6	Kompetensi Pelaksana	3.152	78.79
U7	Perilaku Pelaksana	3.224	80.61
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.097	77.42
U9	Sarana & Prasarana	3.055	76.36

IKM Terendah

Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan



Grafik 4: Nilai-Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan



Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain, Dapat diketahui bahwa responden menilai "Waktu Pelayanan" di BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan nilai terendah sebesar 75.45, sedangkan penilaian terhadap "Perilaku Pelaksana" mendapatkan nilai tertinggi sebesar 80.60.

3. Nilai Mutu Pelayanan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang. Nilai tersebut kemudian dikonversi kedalam Tingkat Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 5. 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 unsur dari hasil respond survey adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Tabel Nilai IKM dan konversi mutu pelayanan.

No	Unsur	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan Pelayanan	79.545455	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	79.242424	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	75.454545	B	Baik
4	Pelayanan dengan berbasis IT	78.522727	B	Baik
5	Produk spesifikasi Pelayanan	79.772727	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksanaan	78.787879	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80.606061	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	77.424242	B	Baik
9	Sarana & Prasarana	76.363636	B	Baik
	Nilai Rata-Rata Indeks Survey Kepuasan	78.41		
	Mutu Pelayanan	Baik		

IKM Terendah

Berdasarkan hasil survey, Nilai IKM terhadap waktu pelayanan mendapatkan nilai paling kecil/rendah, untuk kedepannya BP2JK Wil. DKI Jakarta akan melakukan perbaikan terkait waktu pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan.



4. SARAN PERBAIKAN DAN APRESIASI YANG DISAMPAIKAN RESPONDEN

Berdasarkan hasil survey masukan saran perbaikan yang didisampaikan responden, jenis sarandan perbaikan dapat dirangkum pada tabel dibawah :

Tabel 7. Saran Perbaikan Responden

Saran Perbaikan	Frekuensi	Persentase
Sudah Bagus dan Pertahankan	15	30%
Perlunya penambahan konten pada media sosial terkait Pengadaan Barang dan Jasa dan diperbanyaknya saluran informasi online	2	4%
Perlunya peningkatan layanan pengadaan melalui sistem online (Integrasi Data)	1	2%
Diadakannya hotline 24 jam untuk menjawab seluruh pertanyaan mengenai PBJ	1	2 %
Perlunya pelatihan kepada seluruh pegawai BP2JK DKI Jakarta	1	2 %
Peningkatan koneksi internet pada ruang tunggu BP2JK DKI Jakarta	1	2 %
Perlunya peningkatan kenyamanan sarana dan prasarana di lingkungan BP2JK DKI Jakarta	1	2 %
Saran untuk diadakannya kantin pada ruang tunggu	1	2 %
Tanpa Komentar	27	54%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data Tabel 7, informasi yang dapat diperoleh informasi, Saran penambahan konten pada media sosial terkait Pengadaan Barang dan Jasa dan diperbanyaknya saluran informasi online mendapat penilaian yang terbesar, dengan nilai 4.0%. Saran lainnya yang perlu diperhatikan adalah: Integrasi data PBJ, Hotline 24 Jam, pelatihan mengenai sistem tender kepada seluruh pegawai, peningkatan koneksi internet dan diadakannya kantin di ruang tunggu



Berdasarkan hasil apresiasi yang disampaikan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Apresiasi Responden

Apresiasi	Frekuensi	Persentase
Pelayanan sudah baik, perlu dijaga dan terus ditingkatkan	16	32%
Apresiasi Ucapan Terima Kasih atas Proses PBJ yang sudah dilaksanakan	11	22%
Proses pemilihan (seleksi oleh pokja)	1	2%
Tanpa Keterangan	22	44%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data Tabel 8, informasi yang dapat diperoleh informasi sebagai berikut, Jumlah responden yang memberikan apresiasi terhadap Pelayanan sebesar 11 responden atau sebesar 22% dari total responden yang memberikan saran dan apresiasi. Kedua, penilaian pelayanan yang sudah baik, perlu dijaga dan terus ditingkatkan mendapatkan presentase terbanyak dengan nilai 32% atau 16 responden.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan hasil survey IKM terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta Periode Januari – Maret (Triwulan I) Tahun 2022 mendapat penilaian **“Baik”**. Pencapaian hasil pengukuran IKM responden secara rata-rata adalah **78.41**. Sebagai penyedia layanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi, BP2JK DKI Jakarta wajib untuk terus meningkatkan pelayanannya.

Berdasarkan hasil survey, Nilai IKM terhadap **waktu pelayanan** mendapatkan nilai paling kecil/rendah, maka dari itu BP2JK Wil. DKI Jakarta akan melakukan perbaikan terkait waktu pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan dengan memanfaatkan adanya Teknologi Informasi (sebagai contoh: adanya nomor hotline/wa saran dan aduan, penggunaan google spread sheet dalam memonitor progres PBJ, dan lain sebagainya).

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di BP2JK Wil. DKI Jakarta maka untuk selanjutnya Survey Kepuasan Masyarakat akan dilakukan 4 (empat) kali dalam setahun (setiap triwulan) dengan harapan BP2JK Wil. DKI Jakarta dapat melakukan perbaikan terus-menerus.



PERTANYAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT MENGENAI LAYANAN PBJ PERIODE TW 1 (JANUARI - MARET) 2022

- I. Link Survey: <https://bit.ly/SurveyLayananPBJ>
- II. Screenshot Survey Google Form

Bagian 1 dari 3

Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta Periode TW 1 (Januari - Maret) 2022

Deskripsi formulir

Karakteristik Responden
Deskripsi (opsional)

Umur *

1. < 25 tahun
2. 26 - 30 tahun
3. 31 - 35 tahun
4. 36 - 40 tahun
5. > 40 tahun



Jenis Kelamin *

1. Laki - Laki
2. Perempuan

Pendidikan *

1. SMA Sederajat
2. D3
3. S1
4. S2
5. S3

Jenis Pekerjaan *

- Pengguna Anggaran (PA)
- Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)
- Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)
- Penyedia Jasa
- Organisasi Masyarakat / Kelompok Masyarakat
- Other...



Bagian 2 dari 3

Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta Periode TW 1 (Januari - Maret) 2022

Deskripsi (opsional)

I. Persyaratan Pelayanan

Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi mengenai persyaratan administrasi dan teknis dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di BP2JK Wilayah DKI ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan syarat pelayanan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangan Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

II. Prosedur Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
BP2JK Wilayah DKI Jakarta**

4. Saya tidak membayar apapun untuk mendapatkan Layanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

5. Saya mengetahui tidak ada biaya dan tarif pelayanan untuk Layanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

6. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara dalam Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

III. Waktu Pelayanan

Deskripsi (opsional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi terkait waktu pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
BP2JK Wilayah DKI Jakarta**

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian layanan ? *

- Sangat Lambat
- Lambat
- Cepat
- Sangat Cepat

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

IV. Pelayanan dengan berbasis IT

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi melalui media daring (Social Media, Website, Email, dan layanan online lainnya) yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK
BP2JK Wilayah DKI Jakarta**

...

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi melalui media daring (Social Media, Website, Email, dan layanan online lainnya) yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan mengakses layanan berbasis IT yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

4. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara tentang layanan berbasis IT yang disediakan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

V. Produk spesifikasi Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta? *

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas



VI. Kompetensi Pelaksanaan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas



VII. Perilaku Pelaksana

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap etika petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

VIII. Penanganan Pengaduan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap mendapatkan kemudahan layanan konsultasi/
keluhan/komplain/pengaduan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengelolaan layanan konsultasi/
keluhan/komplain/pengaduan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap tindak lanjut/feedback dari layanan konsultasi/
keluhan/komplain/pengaduan yang ditujukan ke balai BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

Sarana & Prasarana

Description (optional)

1. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kelengkapan sarana prasarana layanan yang *
disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

2. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kenyamanan sarana prasarana layanan yang *
disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

3. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap keamanan sarana prasarana layanan yang *
disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN II TAHUN 2022**



**BALAI PELAKSANA PEMILIHAN JASA
KONSTRUKSI (BP2JK) WILAYAH DKI JAKARTA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**



KATA PENGANTAR

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode April – Juni Tahun 2022, yang berpedoman pada 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 BP2JK Wilayah DKI Jakarta selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa perlu melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kondisi pelayanan BP2JK Wilayah DKI Jakarta yang telah dirasakan oleh masyarakat. Hasil survei dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi peningkatan pelayanan ke depan, inovasi pelayanan dan pemenuhan sumber daya untuk pelayanan.

Laporan Akhir ini merupakan hasil kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode April – Juni Tahun 2022 terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi untuk BP2JK Wilayah DKI Jakarta 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.

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.

Jakarta, 25 Juli 2022

Kepala Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi
Wilayah DKI Jakarta



Decki Rahadian F., M.Sc., M.Ec.Dev

NIP.197912302006041004



1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan dapat memberikan dampak buruk terhadap citra pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparaturnya, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan guna memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 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 dan menuju daerah WBK dan WBBM menuju zona Integritas di lingkungan BP2JK Wilayah DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan Publik BP2JK DKI Jakarta melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat" atas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi yang telah dilakukan pada periode Periode April – Juni Tahun 2022. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

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.

1.2. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi pada Pada BP2JK Wilayah DKI Jakarta adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi yang diselenggarakan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta;
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi;

Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
2. Memperoleh feedback/ umpan balik dan apresiasi berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap kinerja/kualitas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
3. 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

SKM mengenai pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendapatkan data indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
2. Mendapatkan umpan balik berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

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. **Akses terhadap 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 BP2JK Khususnya Wilayah DKI Jakarta
- Pelaksanaan survey dilakukan secara daring

2. Penentuan Populasi

Populasi dalam survey ini adalah masyarakat yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Individu yang berkewarganegaraan Indonesia dan
- b. Bekerja Pada atau memiliki Perusahaan dibidang konstruksi.

3. Metode Pengambilan Sample

Metode pengambilan sample dilakukan secara *Purposive Sampling* atau teknik sampling dengan menggunakan kriteria-kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam pemilihan sampel. Kriteria-kriteria yang ditetapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Domisili perusahaan pada DKI Jakarta
2. Tender yang dilakukan dalam kurun waktu April - Juni Tahun 2022.
3. Perusahaan yang memenangkan tender/seleksi di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat khususnya di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

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.

Berdasarkan Rumus penetapan jumlah responden sesuai **Tabel 1.1** maka dengan jumlah populasi 54 maka jumlah responden pengguna layanan BP2JK yang kami jadikan responden dalam survei adalah minimal 48 responden.



Tabel 1
Krejcie & Morgan

Table 3.1
Table for Determining Sample Size of a Known Population

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*

4. Metode Penyebaran Kuesioner

Metode penyebaran kuesioner dilakukan secara daring. 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 dengan cara wawancara kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.



2.2 METODOLOGI PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data SKM di BP2JK Wilayah DKI Jakarta 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 BP2JK Wilayah DKI Jakarta, 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	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



3.1 TENTANG BP2JK Wilayah DKI Jakarta

Dalam Permen PUPR Nomor 16 Tahun 2020, diuraikan tugas BP2JK yaitu, melaksanakan pelayanan pengadaan barang/jasa konstruksi dan tugas lain di bidang pengadaan barang/jasa konstruksi yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Bina Konstruksi. Selanjutnya BP2JK menyelenggarakan fungsi:

1. penyusunan rencana, program, dan anggaran;
2. pengelolaan pengadaan barang/jasa;
3. pelaksanaan pendampingan pengadaan barang/jasa;
4. pelayanan konsultasi proses pengadaan barang/jasa;
5. pengelolaan risiko pengadaan barang/jasa; dan
6. pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga balai.

Bila dicerimati tugas/fungsi BP2JK sejalan dengan tugas UKPBJ sebagaimana Perpres 16/2018 pasal 75 ayat 2 huruf a. pengelolaan pengadaan barang/jasa, d. pelaksanaan pendampingan, konsultasi dan/atau bimbingan teknis, dan e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh menteri/kepala lembaga /kepala daerah. Sedangkan huruf b. pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik dilaksanakan oleh pusat Data dan informasi (Pusdatin) Kementerian PUPR, hal ini sesuai dengan amanat pasal 75 ayat (4).

Kepmen PUPR 1620/2021 menguraikan secara detail tugas dan kewenangan kepala UKPBJ dan kepala UPTPBJ. Kepala UKPBJ adalah direktur pengadaan jasa konstruksi, sedangkan kepala UPTPBJ wilayah adalah kepala BP2JK pada masing-masing provinsi. Kepala UPTPBJ Wilayah dapat membentuk Tim Pelaksana untuk membantu melaksanakan tugas monitoring dan evaluasi pengelolaan pengadaan barang/jasa dan Tim peneliti membantu mengawasi seluruh tahap proses kegiatan pengadaan barang/jasa dan melaporkan apabila ada indikasi penyimpangan dan/atau penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan Pengadaan Barang/Jasa kepada Kepala UPTPBJ Wilayah.



3.2 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai berikut :

Tabel 2
Struktur Organisasi





4.1 HASIL SURVEI

4.1.1 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Karakteristik Responden

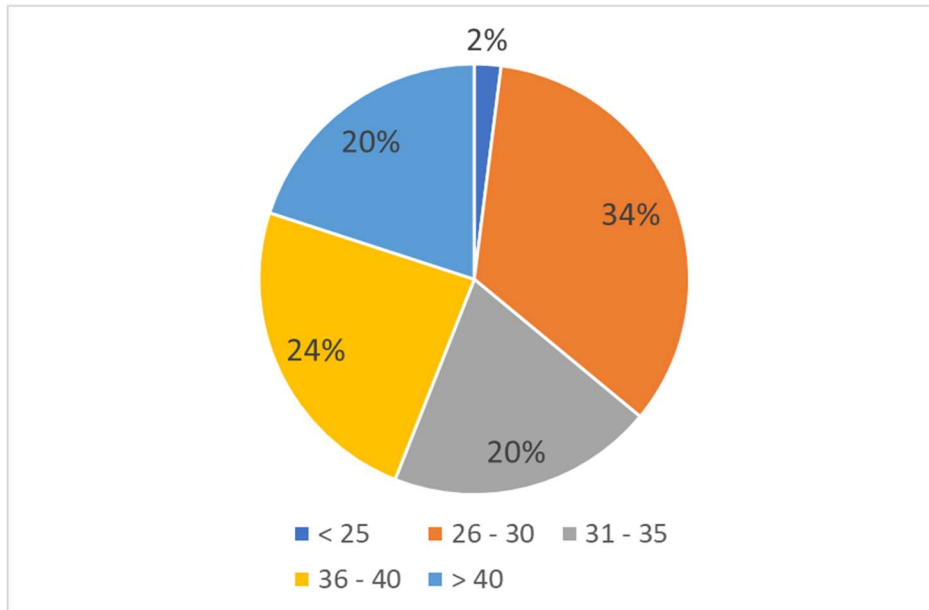
Sebelum mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor, yaitu Umur, Jenis kelamin dan Jenis Jenis pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel & grafik data (dalam satuan prosentase) mengenai karakteristik responden BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

**Tabel 3. Karakteristik Responden PPK
BP2JK Wilayah DKI Jakarta**

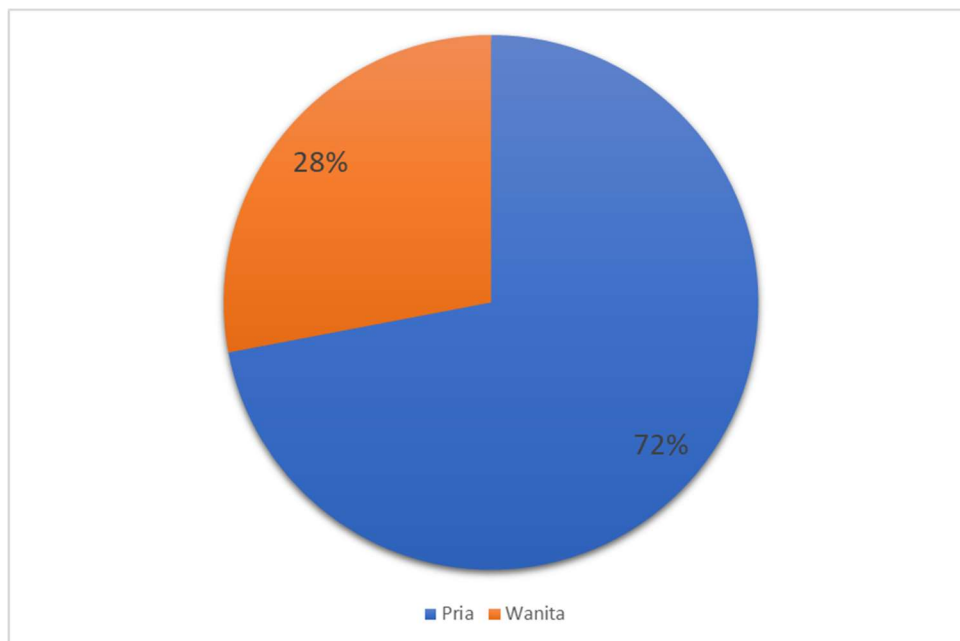
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur	< 25 tahun	1	2
		26 – 30 tahun	17	34
		31 – 35 tahun	10	20
		36 – 40 tahun	12	24
		> 40 tahun	10	20
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	36	72
		Perempuan	14	28
3	Jenis Pekerjaan	Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)	2	4
		Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	26	52
		Penyedia Jasa	7	14
		Individu Masyarakat	1	2
		CPNS	1	2
		Asisten Teknik	7	14
		Staff	6	12



Grafik 1: Umur Responden

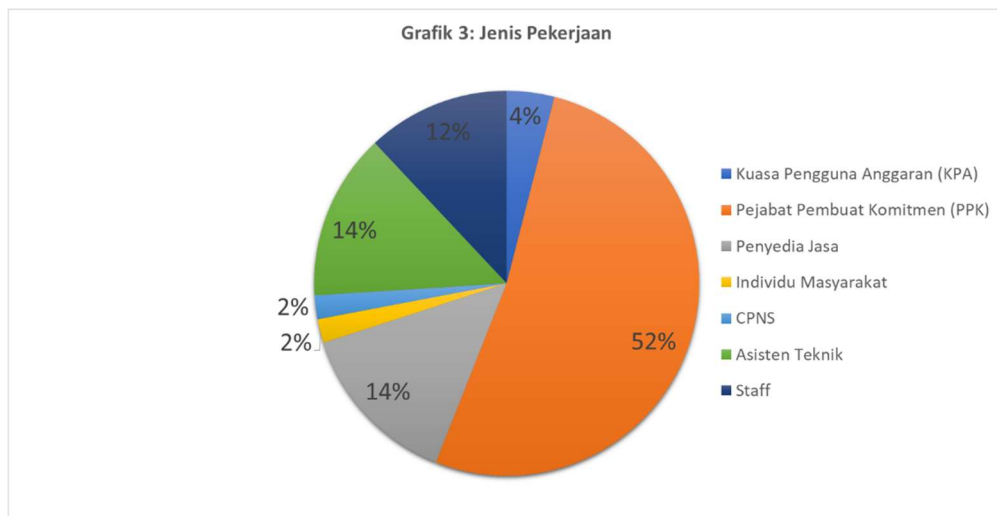


Grafik 2: Jenis Kelamin





Grafik 3: Jenis Pekerjaan



Berdasarkan data pada Tabel 1 dan Grafik 1,2,3 diatas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah Umur responden terbanyak yang menggunakan layanan pengadaan adalah 26 – 30 tahun nilai sebesar 34.0%, jenis kelamin terbanyak adalah Laki-laki sebesar 72.0% dan perempuan 28.0% dan Jenis pekerjaan responden terbesar adalah Pejabat Pembuat Komitmen dengan nilai 52%.

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Sedangkan nilai Konversi IKM per Unsur Pelayanan adalah hasil Nilai Rata-Rata dikalikan nilai dasar 25.

Adapun NRR & Konversi IKM per Unsur Pelayanan pada BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

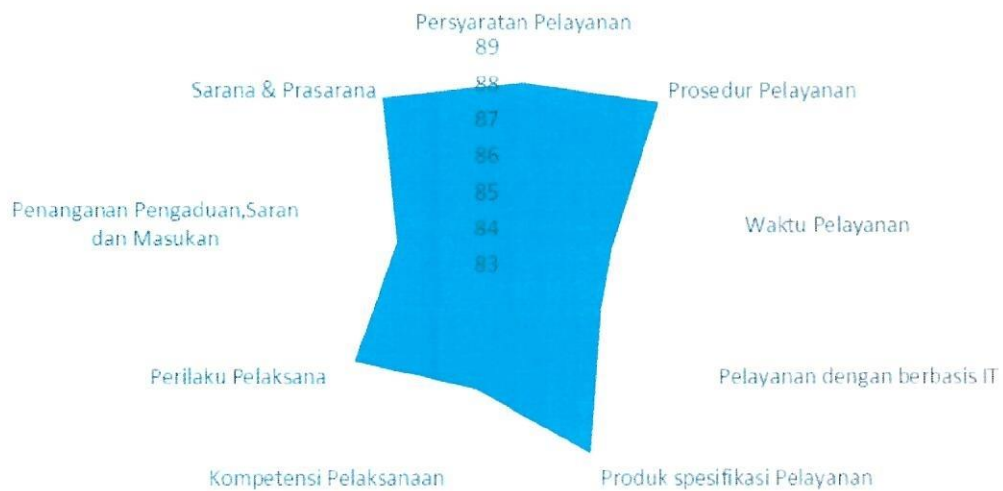
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3.520	88.00
U2	Prosedur Pelayanan	3.553	88.83
U3*	Waktu Pelayanan	3.420	85.50
U4*	Pelayanan dengan Software/Aplikasi	3.420	85.50
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.540	88.50
U6	Kompetensi Pelaksana	3.467	86.67
U7	Perilaku Pelaksana	3.533	88.33
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.460	86.50
U9	Sarana & Prasarana	3.560	89.00

*) IKM Terendah



Grafik 4: Nilai-Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan





Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain, Dapat diketahui bahwa responden menilai "**Waktu Pelayanan**" dan "**Pelayanan dengan Berbasis IT**" di BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan **nilai terendah sebesar 85.50**, sedangkan penilaian terhadap "**Prosedur Pelayanan**" mendapatkan **nilai tertinggi sebesar 88.83**.

3. Nilai Mutu Pelayanan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang. Nilai tersebut kemudian dikonversi kedalam Tingkat Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 5. 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 unsur dari hasil respond survey adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Tabel Nilai IKM dan konversi mutu pelayanan.

No	Unsur	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan Pelayanan	88.00	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	88.83	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan*	85.50	A	Sangat Baik
4	Pelayanan dengan berbasis IT*	85.50	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Pelayanan	88.50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksanaan	86.67	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	88.33	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86.5	A	Sangat Baik
9	Sarana & Prasarana	89.00	A	Sangat Baik
	Nilai Rata-Rata Indeks Survey Kepuasan	87.43		
	Mutu Pelayanan	Sangat Baik		



*) IKM Terendah

4. SARAN PERBAIKAN DAN APRESIASI YANG DISAMPAIKAN RESPONDEN

Berdasarkan hasil survey masukan saran perbaikan yang didisampaikan responden, jenis sarandan perbaikan dapat dirangkum pada tabel dibawah :

Tabel 7. Saran Perbaikan Responden

Saran Perbaikan	Frekuensi	Persentase
Pertahankan dan Tingkatkan Terus Pelayanan yang Sudah Baik	13	26%
Ruang Tunggu Tamu agar lebih ditingkatkan kenyamanannya	1	2%
Perlunya penambahan Personil Tim Pokja	1	2%
Perbanyak Jenis Makanan pada Condor Corner	1	2%
Peningkatan fasilitas dan kenyamanan Ruang Kesehatan	1	2%
Peningkatan fasilitas dan kenyamanan Ruang Pembuktian	1	2%
Peningkatan fasilitas bagi penyedia jasa	1	2%
Dibutuhkan Dispenser pada ruang tunggu tamu	1	2%
Form Survei terlalu banyak	1	2%
Peningkatan Kompetensi kepada seluruh petugas pelayanan	1	2%
Tidak ada Komentar	28	56%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data Tabel 7, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada BP2JK DKI, antara lain: Peningkatan kenyamanan pada ruang tunggu tamu, ruang kesehatan, ruang pembuktian, peningkatan fasilitas untuk kemudahan bagi penyedia jasa, penambahan personil tim pokja dan peningkatan kompetensi kepada seluruh petugas pelayanan mendapat penilaian terkecil dengan porsi masing masing 2%. Penilaian terbesar bagi BP2JK DKI adalah saran untuk tetap mempertahankan pelayanan yang sudah baik dengan perolehan porsi 26%.



Berdasarkan hasil apresiasi yang disampaikan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Apresiasi Responden

Apresiasi	Frekuensi	Persentase
Pelayanan sangat memuaskan, harus dipertahankan dan ditingkatkan serta apresiasi ucapan terima kasih	16	32
Fasilitas sudah lengkap dan perlu peningkatan agar lebih memudahkan dan nyaman	6	12
Tanpa Komentar	28	56
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data Tabel 8, informasi yang dapat diperoleh informasi sebagai berikut ,Jumlah responden yang memberikan apresiasi terhadap Pelayanan sebesar 16 responden atau sebesar 32% dari total responden yang memberikan saran dan apresiasi. Kedua, apresiasi terhadap sarana prasarana yang sudah ada di BP2JK DKI perlu dijaga dan terus ditingkatkan mendapatkan presentase penilaian 12% atau 6 responden.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan hasil survey IKM terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta Periode April - Juni (Triwulan II) Tahun 2022 mendapat penilaian "**Sangat Baik**". Pencapaian hasil pengukuran IKM responden secara rata-rata adalah **87.43**. Sebagai penyedia layanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi , BP2JK DKI Jakarta wajib untuk terus meningkatkan pelayanannya.

Berdasarkan hasil survey, nilai IKM untuk Waktu Pelayanan dan Pelayanan Berbasis TI mendapatkan nilai paling kecil/rendah. Maka dari itu BP2JK DKI akan melakukan perbaikan dan peningkatan terkait waktu pelayanan dan pelayanan berbasis TI yang akan dibahas di Rapat Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode April – Juni (TW II) TA. 2022.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di BP2JK Wil. DKI Jakarta maka untuk selanjutnya Survey Kepuasan Masyarakat akan dilakukan rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali / per triwulan agar dapat melakukan perbaikan terus menerus.



Lampiran

- I. Link Survey: <https://bit.ly/SurveyLayananPBJ>
- II. Screenshot Survey Google Form

PUPR
SIGAP MEMBANGUN NEGERI

Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta Periode TW II (April - Juni) 2022

Sign in to Google to save your progress. [Learn more](#)

Required

Karakteristik Responden

Umur *

Choose

Jenis Kelamin *

Choose

Pendidikan *

Choose

Jenis Pekerjaan *

Pengguna Anggaran (PA)

Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)

Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)

Penyedia Jasa

Organisasi Masyarakat / Kelompok Masyarakat

Other

Next Clear form



Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta Periode TW II (April - Juni) 2022

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

*Required

I. Persyaratan Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi mengenai persyaratan administrasi dan teknis dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di BP2JK Wilayah DKI ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan syarat pelayanan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangan Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

II. Prosedur Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta ?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

4. Saya tidak membayar apapun untuk mendapatkan Layanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta

1. Ya
2. Tidak

5. Saya mengetahui tidak ada biaya dan tarif pelayanan untuk Layanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta

1. Ya
2. Tidak

6. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara dalam Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta

1. Setuju
2. Tidak setuju

III. Waktu Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi terkait waktu pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian layanan ?

Sangat Lambat

Lambat

Cepat

Sangat Cepat

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

IV. Pelayanan dengan berbasis IT

Description optional

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi melalui media daring (Social Media, Website, Email, dan layanan online lainnya) yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi melalui media daring (Social Media, Website, Email, dan layanan online lainnya) yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan mengakses layanan berbasis IT yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

4. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara tentang layanan berbasis IT yang disediakan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas

V. Produk spesifikasi Pelayanan

Description optional

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

VI. Kompetensi Pelaksanaan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan?

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

VII. Perilaku Pelaksana

(Description (optional))

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap etika petugas dalam memberikan pelayanan?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

VIII. Penanganan Pengaduan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap mendapatkan kemudahan layanan konsultasi/ keluhan/komplain/pengaduan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengelolaan layanan konsultasi/ keluhan/komplain/pengaduan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap tindak lanjut/feedback dari layanan konsultasi/ keluhan/komplain/pengaduan yang di tujukan ke balai BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

Sarana & Prasarana

Description (optional)

1. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kelengkapan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas

2. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kenyamanan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas

3. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap keamanan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas

Section 3 of 3

Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta

Description (optional)

Saran

Long-answer text

Apresiasi

Short-answer text

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2022**



**BALAI PELAKSANA PEMILIHAN JASA
KONSTRUKSI (BP2JK) WILAYAH DKI JAKARTA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**



KATA PENGANTAR

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Juli - September Tahun 2022, 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 BP2JK Wilayah DKI Jakarta selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa perlu melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kondisi pelayanan BP2JK Wilayah DKI Jakarta yang telah dirasakan oleh masyarakat. Hasil survei dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi peningkatan pelayanan ke depan, inovasi pelayanan dan pemenuhan sumber daya untuk pelayanan.

Laporan Akhir ini merupakan hasil kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Juli - September Tahun 2022 terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi untuk BP2JK Wilayah DKI Jakarta 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.

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.

Jakarta, 30 Oktober 2022

Kepala Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi
Wilayah DKI Jakarta


Decki Rahadian F., M.Sc., M.Ec.Dev
NIP. 197912302006041004



1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan dapat memberikan dampak buruk terhadap citra pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan guna memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 dan menuju daerah WBK dan WBBM menuju zona Integritas di lingkungan BP2JK Wilayah DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan Publik BP2JK DKI Jakarta melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat" atas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi yang telah dilakukan pada periode Periode Juli - September Tahun 2022. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

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.

1.2. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi pada Pada BP2JK Wilayah DKI Jakarta adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi yang diselenggarakan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta;
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi;

Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
2. Memperoleh feedback/ umpan balik dan apresiasi berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap kinerja/kualitas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
3. 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

SKM mengenai pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendapatkan data indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
2. Mendapatkan umpan balik berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

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. **Akses terhadap 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 BP2JK Khususnya Wilayah DKI Jakarta
- Pelaksanaan survey dilakukan secara daring

2. Penentuan Populasi

Populasi dalam survey ini adalah masyarakat yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Individu yang berkewarganegaraan Indonesia dan
- b. Bekerja Pada atau memiliki Perusahaan dibidang konstruksi.

3. Metode Pengambilan Sample

Metode pengambilan sample dilakukan secara *Purposive Sampling* atau teknik sampling dengan menggunakan kriteria-kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam pemilihan sampel. Kriteria-kriteria yang ditetapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Domisili perusahaan pada DKI Jakarta
2. Tender yang dilakukan dalam kurun waktu April - Juni Tahun 2022.
3. Perusahaan yang memenangkan tender/seleksi di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat khususnya di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

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.

Berdasarkan Rumus penetapan jumlah responden sesuai **Tabel 1.1** maka dengan jumlah populasi 58 maka jumlah responden pengguna layanan BP2JK yang kami jadikan responden dalam survei adalah minimal 52 responden.



Tabel 1
Krejcie & Morgan

Table 3.1
Table for Determining Sample Size of a Known Population

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*

4. Metode Penyebaran Kuesioner

Metode penyebaran kuesioner dilakukan secara daring. 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 dengan cara wawancara kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.



2.2 METODOLOGI PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data SKM di BP2JK Wilayah DKI Jakarta 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 BP2JK Wilayah DKI Jakarta, 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	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



3.1 TENTANG BP2JK Wilayah DKI Jakarta

Dalam Permen PUPR 05/PRT/M/2019, diuraikan tugas BP2JK yaitu, melaksanakan pelayanan pengadaan barang/jasa konstruksi dan tugas lain di bidang pengadaan barang/jasa konstruksi yang ditetapkan oleh direktur jenderal Bina Konstruksi. Selanjutnya BP2JK menyelenggarakan fungsi:

1. Pengelolaan pengadaan barang/jasa,
2. Pelaksanaan pendampingan, konsultasi proses pengadaan, konsultasi sistem informasi, konsultasi substansi hukum dan atau bimbingan teknis di wilayahnya dan
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh direktur jenderal Bina Konstruksi.

Bila dicerimati tugas/fungsi BP2JK sejalan dengan tugas UKPBJ sebagaimana Perpres 16/2018 pasal 75 ayat 2 huruf a. pengelolaan pengadaan barang/jasa, d. pelaksanaan pendampingan, konsultasi dan/atau bimbingan teknis, dan e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh menteri/kepala lembaga /kepala daerah. Sedangkan huruf b. pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik dilaksanakan oleh pusat Data dan informasi (Pusdatin) Kementerian PUPR, hal ini sesuai dengan amanat pasal 75 ayat (4).

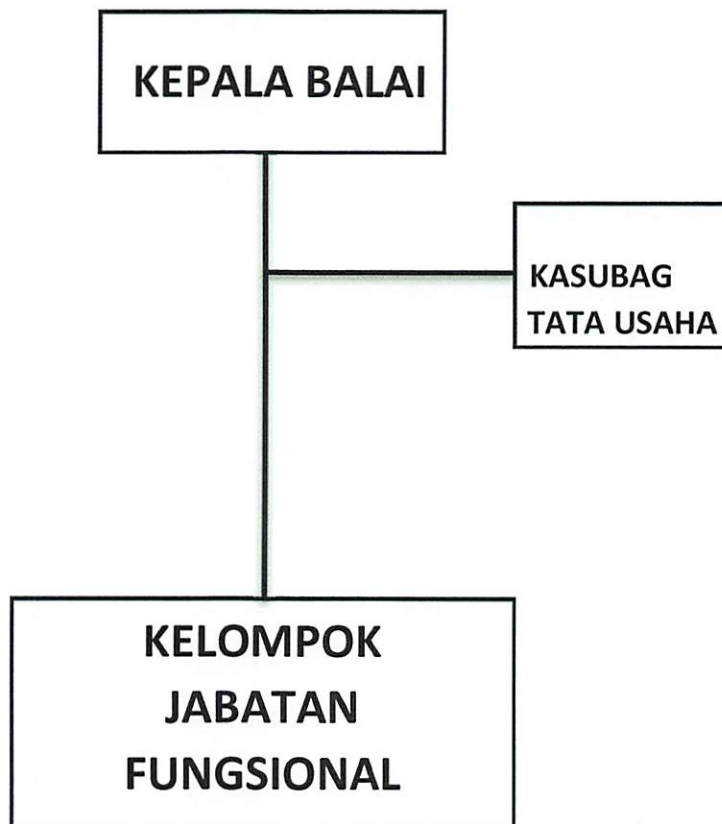
Kepmen PUPR 1355/2020 menguraikan secara detail tugas dan kewenangan kepala UKPBJ dan kepala UPTPBJ. Kepala UKPBJ adalah direktur pengadaan jasa konstruksi, sedangkan kepala UPTPBJ wilayah adalah kepala BP2JK pada masing-masing provinsi. Kepala UPTPBJ Wilayah dapat membentuk Tim Pelaksana untuk membantu melaksanakan tugas monitoring dan evaluasi pengelolaan pengadaan barang/jasa dan Tim peneliti membantu mengawasi seluruh tahap proses kegiatan pengadaan barang/jasa dan melaporkan apabila ada indikasi penyimpangan dan/atau penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan Pengadaan Barang/Jasa kepada Kepala UPTPBJ Wilayah.



3.2 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai berikut :

Tabel 2
Struktur Organisasi





4.1 HASIL SURVEI

4.1.1 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Karakteristik Responden

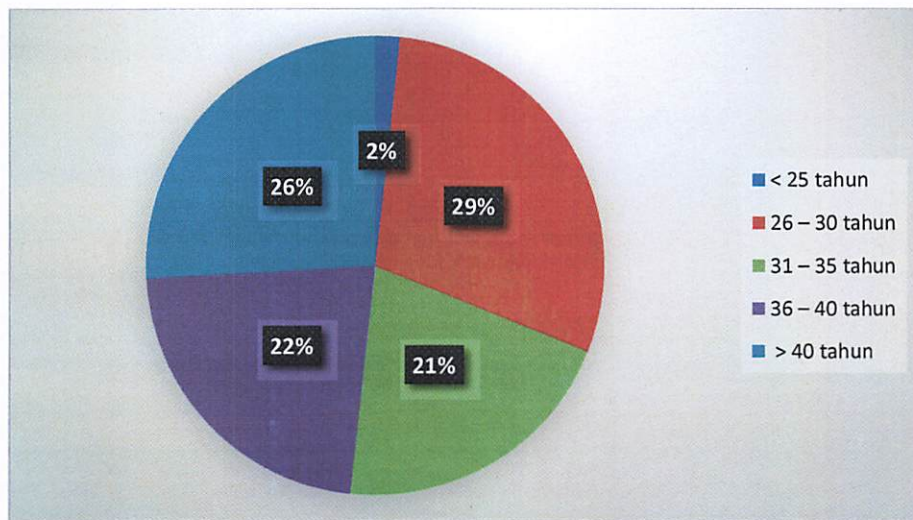
Sebelum mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor, yaitu Umur, Jenis kelamin dan Jenis Jenis pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel & grafik data (dalam satuan prosentase) mengenai karakteristik responden BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

**Tabel 3. Karakteristik Responden PPK
BP2JK Wilayah DKI Jakarta**

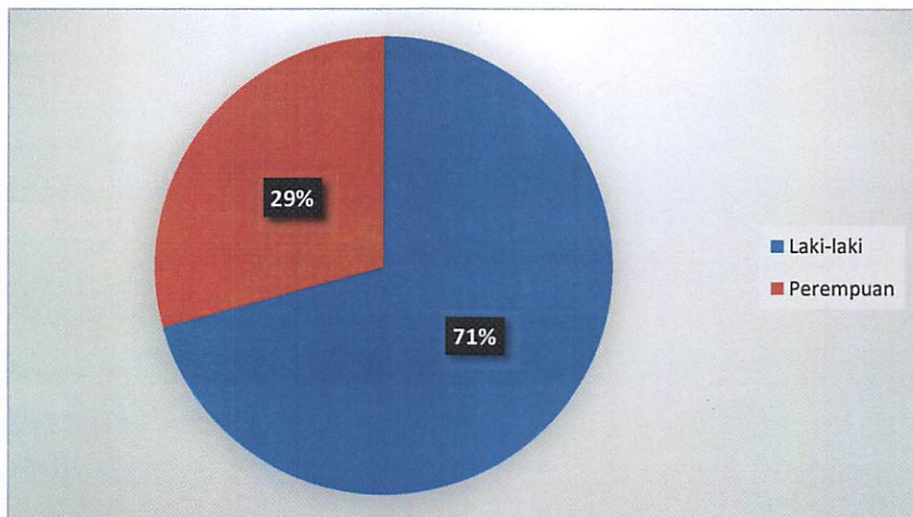
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur	< 25 tahun	1	1,7
		26 – 30 tahun	17	29,3
		31 – 35 tahun	12	20,7
		36 – 40 tahun	13	22,4
		> 40 tahun	15	25,9
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	41	70,7
		Perempuan	17	29,3
3	Jenis Pekerjaan	Pengguna Anggaran (PA)	1	1,7
		Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)	3	5,2
		Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	15	25,9
		Penyedia Jasa	25	43,1
		Organisasi Masyarakat / Kelompok Masyarakat	8	13,8
		Lain-lain	6	10,3



Grafik 1: Umur Responden

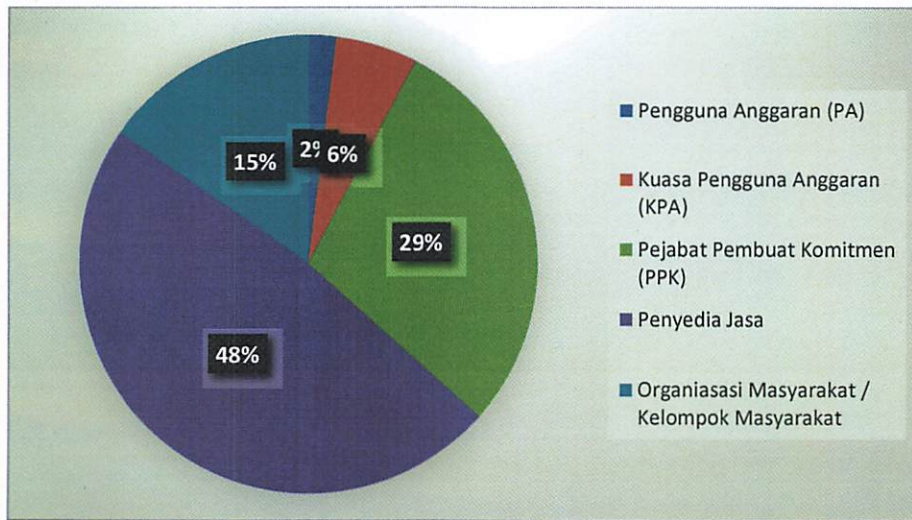


Grafik 2: Jenis Kelamin





Grafik 3: Jenis Pekerjaan



Berdasarkan data pada Tabel 1 dan Grafik 1,2,3 diatas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah Umur responden terbanyak yang menggunakan layanan pengadaan adalah 26 – 30 tahun nilai sebesar 29%, jenis kelamin terbanyak adalah Laki-laki sebesar 71% dan perempuan 29% dan Jenis pekerjaan responden terbesar adalah Penyedia Jasa dengan nilai 48%.

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Sedangkan nilai Konversi IKM per Unsur Pelayanan adalah hasil Nilai Rata-Rata dikalikan nilai dasar 25.

Adapun NRR & Konversi IKM per Unsur Pelayanan pada BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat adalah sebagai berikut :

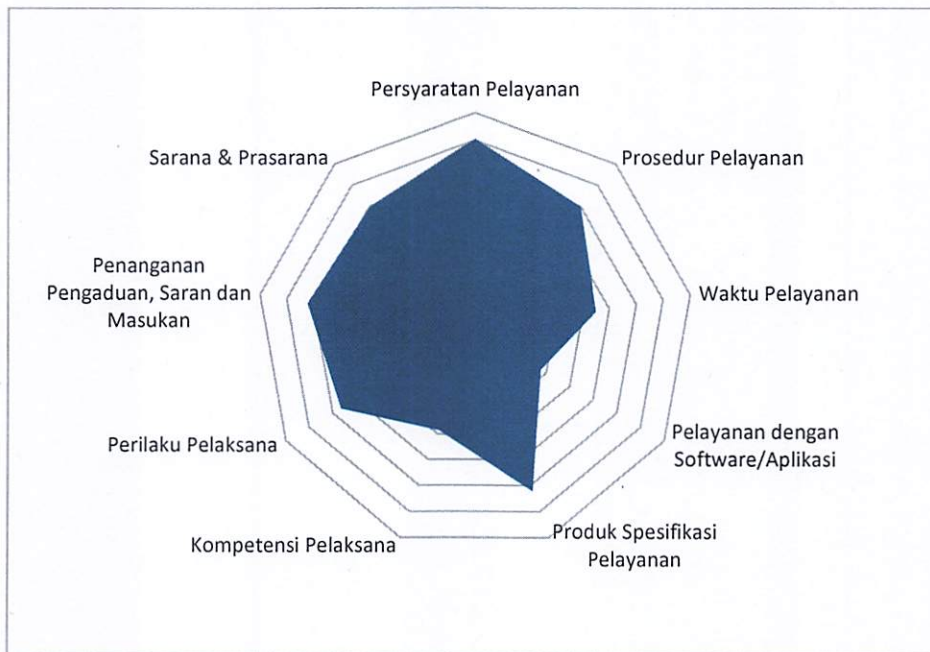
Tabel 4. Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,603	90,08
U2	Prosedur Pelayanan	3,560	89,00
U3	Waktu Pelayanan	3,500	87,50
U4*	Pelayanan dengan berbasis IT	3,431	85,78
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,569	89,22
U6	Kompetensi Pelaksana	3,474	86,85
U7	Perilaku Pelaksana	3,546	88,65
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,569	89,23
U9	Sarana & Prasarana	3,560	89,00

*) IKM Terendah



Grafik 4: Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan



Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain, Dapat diketahui bahwa responden menilai "**Pelayanan dengan berbasis IT**" di BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan **nilai terendah sebesar 85,78**, sedangkan penilaian terhadap "**Persyaratan Pelayanan**" mendapatkan **nilai tertinggi sebesar 90,08**.

3. Nilai Mutu Pelayanan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang. Nilai tersebut kemudian dikonversi kedalam Tingkat Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 5. 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 unsur dari hasil respond survey adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Tabel Nilai IKM dan konversi mutu pelayanan.

No	Unsur	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan Pelayanan	90,08	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	89,00	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan*	87,50	A	Sangat Baik
4	Pelayanan dengan berbasis IT*	85,78	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Pelayanan	89,22	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksanaan	86,85	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	88,65	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	89,23	A	Sangat Baik
9	Sarana & Prasarana	89,00	A	Sangat Baik
	Nilai Rata-Rata Indeks Survey Kepuasan	88,37		
	Mutu Pelayanan	Sangat Baik		

*) IKM Terendah

4. SARAN PERBAIKAN DAN APRESIASI YANG DISAMPAIKAN RESPONDEN

Berdasarkan hasil survey masukan saran perbaikan yang didisampaikan responden, jenis sarandan perbaikan dapat dirangkum pada tabel dibawah :

Tabel 7. Saran Perbaikan Responden

Saran Perbaikan	Frekuensi	Persentase
Pertahankan dan Tingkatkan Terus Pelayanan yang Sudah Baik	13	22
Ruang Tunggu Tamu agar lebih ditingkatkan kenyamanannya	1	2
Perlunya penambahan Personil Tim Pokja	1	2
Perbanyak Jenis Makanan pada Condor Corner	1	2
Peningkatan fasilitas dan kenyamanan Ruang Kesehatan	1	2
Peningkatan fasilitas dan kenyamanan Ruang Pembuktian	1	2
Peningkatan fasilitas bagi penyedia jasa	3	5
Dibutuhkan Dispenser pada ruang tunggu tamu	1	2
Form Survei terlalu banyak	1	2



Peningkatan Kompetensi kepada seluruh petugas pelayanan	1	2
Tidak ada Komentar	34	59
Jumlah	58	100%

Berdasarkan data Tabel 7, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada BP2JK DKI, antara lain: Peningkatan kenyamanan pada ruang tunggu tamu, ruang kesehatan, ruang pembuktian, penambahan personil tim pokja dan peningkatan kompetensi kepada seluruh petugas pelayanan mendapat penilaian terkecil dengan porsi masing masing 2% dan peningkatan fasilitas untuk kemudahan bagi penyedia jasa dengan porsi 5%. Penilaian terbesar bagi BP2JK DKI adalah saran untuk tetap mempertahankan pelayanan yang sudah baik dengan perolehan porsi 22%.

Berdasarkan hasil apresiasi yang disampaikan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Apresiasi Responden

Apresiasi	Frekuensi	Persentase
Pelayanan sangat memuaskan, harus dipertahankan dan ditingkatkan serta apresiasi ucapan terima kasih	21	36%
Fasilitas sudah lengkap dan perlu peningkatan agar lebih memudahkan dan nyaman	5	9%
Tanpa Komentar	32	55%
Jumlah	58	100%

Berdasarkan data Tabel 8, informasi yang dapat diperoleh informasi sebagai berikut ,Jumlah responden yang memberikan apresiasi terhadap Pelayanan sebesar 26 responden atau sebesar 45% dari total responden yang memberikan saran dan apresiasi. Kedua, apresiasi terhadap sarana prasarana yang sudah ada di BP2JK DKI perlu dijaga dan terus ditingkatkan mendapatkan presentase penilaian 9% atau 5 responden.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan hasil survey IKM terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta Periode Juli - September (Triwulan III) Tahun 2022 mendapat penilaian "**Sangat Baik**". Pencapaian hasil pengukuran IKM responden secara rata-rata adalah **88,37**. Sebagai penyedia layanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses



Tender/Seleksi, BP2JK DKI Jakarta wajib untuk terus meningkatkan pelayanannya.

Berdasarkan hasil survey, nilai IKM untuk Waktu Pelayanan dan Pelayanan Berbasis TI mendapatkan nilai paling kecil/rendah. Maka dari itu BP2JK DKI akan melakukan perbaikan dan peningkatan terkait waktu pelayanan dan pelayanan berbasis TI yang akan dibahas di Rapat Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Periode Juli - September (Triwulan III) TA. 2022.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di BP2JK Wil. DKI Jakarta maka untuk selanjutnya Survey Kepuasan Masyarakat akan dilakukan rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali / per triwulan agar dapat melakukan perbaikan terus menerus.

Lampiran

- I. Link Survey: <https://bit.ly/SurveyLayananPBJ>
- II. Screenshot Survey Google Form



Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta Periode TW III (Juli- September) 2022

bp2jk.dkijakarta@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

I. Persyaratan Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi mengenai persyaratan administrasi dan teknis dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di BP2JK Wilayah DKI ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan syarat pelayanan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas



111
II. Prosedur Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta ?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai



4. Saya tidak membayar apapun untuk mendapatkan Layanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

1. Ya
2. Tidak

5. Saya mengetahui tidak ada biaya dan tarif pelayanan untuk Layanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

1. Ya
2. Tidak

6. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara dalam Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

1. Setuju
2. Tidak setuju

III. Waktu Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi terkait waktu pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian layanan ? *

- Sangat Lambat
- Lambat
- Cepat
- Sangat Cepat

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

IV. Pelayanan dengan berbasis IT

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi melalui media daring (Social Media, Website, Email, dan layanan online lainnya) yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi melalui media daring (Social Media, Website, Email, dan layanan online lainnya) yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan mengakses layanan berbasis IT yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

4. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara tentang layanan berbasis IT yang disediakan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas

V. Produk spesifikasi Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas



VI. Kompetensi Pelaksanaan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas



VII. Perilaku Pelaksana

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap etika petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



VIII. Penanganan Pengaduan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap mendapatkan kemudahan layanan konsultasi/
keluhan/komplain/pengaduan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengelolaan layanan konsultasi/
keluhan/komplain/pengaduan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap tindak lanjut/feedback dari layanan konsultasi/
keluhan/komplain/pengaduan yang ditujukan ke balai BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

Sarana & Prasarana

Description (optional)

1. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kelengkapan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

2. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kenyamanan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

3. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap keamanan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas

Section 3 of 3

Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta

Description (optional)

Saran

Long-answer text

Apresiasi

Short-answer text

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2022**



**BALAI PELAKSANA PEMILIHAN JASA
KONSTRUKSI (BP2JK) WILAYAH DKI JAKARTA
KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT**



KATA PENGANTAR

Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Oktober - Desember Tahun 2022, 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 BP2JK Wilayah DKI Jakarta selaku penyelenggara pelayanan publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa perlu melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi mengenai kondisi pelayanan BP2JK Wilayah DKI Jakarta yang telah dirasakan oleh masyarakat. Hasil survei dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi peningkatan pelayanan ke depan, inovasi pelayanan dan pemenuhan sumber daya untuk pelayanan.

Laporan Akhir ini merupakan hasil kegiatan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Oktober - Desember Tahun 2022 terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi untuk BP2JK Wilayah DKI Jakarta 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.

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.

Jakarta, 10 April 2023
Kepala Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi
Wilayah DKI Jakarta



Decki Rahadian F., M.Sc., M.Ec.Dev
NIP.197912302006041004



1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan dapat memberikan dampak buruk terhadap citra pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu pelayanan pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan guna memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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 dan menuju daerah WBK dan WBBM menuju zona Integritas di lingkungan BP2JK Wilayah DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan Publik BP2JK DKI Jakarta melaksanakan pengukuran "Kepuasan Masyarakat" atas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi yang telah dilakukan pada periode Periode OKTOBER - DESEMBER Tahun 2022. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feedback/ umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

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.

1.2. TUJUAN

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi pada Pada BP2JK Wilayah DKI Jakarta adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi yang diselenggarakan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta;
2. Menyiapkan bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi;

Selain itu kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
2. Memperoleh feedback/ umpan balik dan apresiasi berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap kinerja/kualitas pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
3. 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

SKM mengenai pelayanan publik ini diharapkan dapat menjadi dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendapatkan data indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.
2. Mendapatkan umpan balik berupa masukan/keluhan dan kesan terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

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. **Akses terhadap 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 BP2JK Khususnya Wilayah DKI Jakarta
- Pelaksanaan survey dilakukan secara daring

2. Penentuan Populasi

Populasi dalam survey ini adalah masyarakat yang memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Individu yang berkewarganegaraan Indonesia dan
- b. Bekerja Pada atau memiliki Perusahaan dibidang konstruksi.

3. Metode Pengambilan Sample

Metode pengambilan sample dilakukan secara *Purposive Sampling* atau teknik sampling dengan menggunakan kriteria-kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam pemilihan sampel. Kriteria-kriteria yang ditetapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Domisili perusahaan pada DKI Jakarta
2. Tender yang dilakukan dalam kurun waktu April - Juni Tahun 2022.
3. Perusahaan yang memenangkan tender/seleksi di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat khususnya di BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

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.

Berdasarkan Rumus penetapan jumlah responden sesuai **Tabel 1.1** maka dengan jumlah populasi 54 maka jumlah responden pengguna layanan BP2JK yang kami jadikan responden dalam survei adalah minimal 48 responden.



Tabel 1
Krejcie & Morgan

Table 3.1
Table for Determining Sample Size of a Known Population

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	100000	384

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

4. Metode Penyebaran Kuesioner

Metode penyebaran kuesioner dilakukan secara daring. 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 dengan cara wawancara kemudian mengisi jawabannya dalam kuesioner.



2.2 METODOLOGI PENGOLAHAN DATA

Metode pengolahan data SKM di BP2JK Wilayah DKI Jakarta 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 BP2JK Wilayah DKI Jakarta, 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	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik



3.1 TENTANG BP2JK Wilayah DKI Jakarta

Dalam Permen PUPR 05/PRT/M/2019, diuraikan tugas BP2JK yaitu, melaksanakan pelayanan pengadaan barang/jasa konstruksi dan tugas lain di bidang pengadaan barang/jasa konstruksi yang ditetapkan oleh direktur jenderal Bina Konstruksi. Selanjutnya BP2JK menyelenggarakan fungsi:

1. Pengelolaan pengadaan barang/jasa,
2. Pelaksanaan pendampingan, konsultasi proses pengadaan, konsultasi sistem informasi, konsultasi substansi hukum dan atau bimbingan teknis di wilayahnya dan
3. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh direktur jenderal Bina Konstruksi.

Bila dicerimati tugas/fungsi BP2JK sejalan dengan tugas UKPBJ sebagaimana Perpres 16/2018 pasal 75 ayat 2 huruf a. pengelolaan pengadaan barang/jasa, d. pelaksanaan pendampingan, konsultasi dan/atau bimbingan teknis, dan e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh menteri/kepala lembaga /kepala daerah. Sedangkan huruf b. pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik dilaksanakan oleh pusat Data dan informasi (Pusdatin) Kementerian PUPR, hal ini sesuai dengan amanat pasal 75 ayat (4).

Kepmen PUPR 1355/2020 menguraikan secara detail tugas dan kewenangan kepala UKPBJ dan kepala UPTPBJ. Kepala UKPBJ adalah direktur pengadaan jasa konstruksi, sedangkan kepala UPTPBJ wilayah adalah kepala BP2JK pada masing-masing provinsi. Kepala UPTPBJ Wilayah dapat membentuk Tim Pelaksana untuk membantu melaksanakan tugas monitoring dan evaluasi pengelolaan pengadaan barang/jasa dan Tim peneliti membantu mengawasi seluruh tahap proses kegiatan pengadaan barang/jasa dan melaporkan apabila ada indikasi penyimpangan dan/atau penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan Pengadaan Barang/Jasa kepada Kepala UPTPBJ Wilayah.



3.2 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sebagai berikut :

Tabel 2
Struktur Organisasi





4.1 HASIL SURVEI

4.1.1 HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Karakteristik Responden

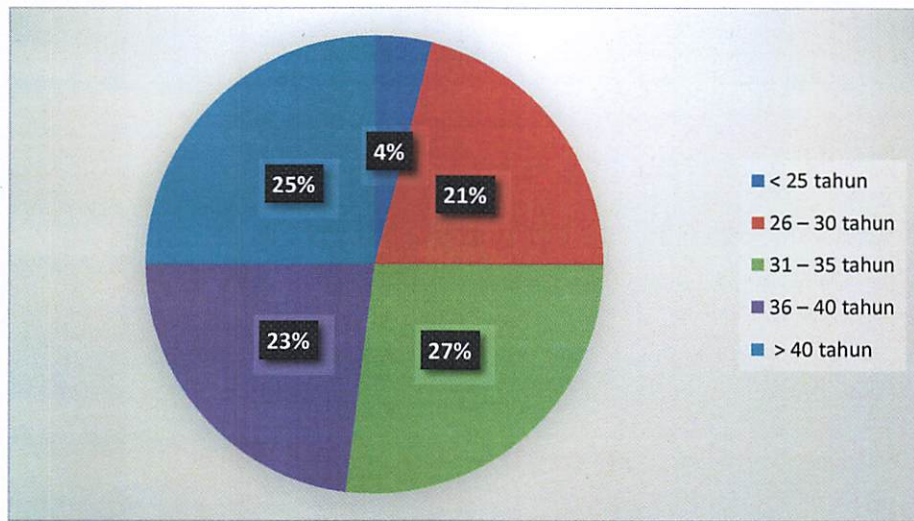
Sebelum mengetahui hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor, yaitu Umur, Jenis kelamin dan Jenis Jenis pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel & grafik data (dalam satuan prosentase) mengenai karakteristik responden BP2JK Wilayah DKI Jakarta.

**Tabel 3. Karakteristik Responden PPK
BP2JK Wilayah DKI Jakarta**

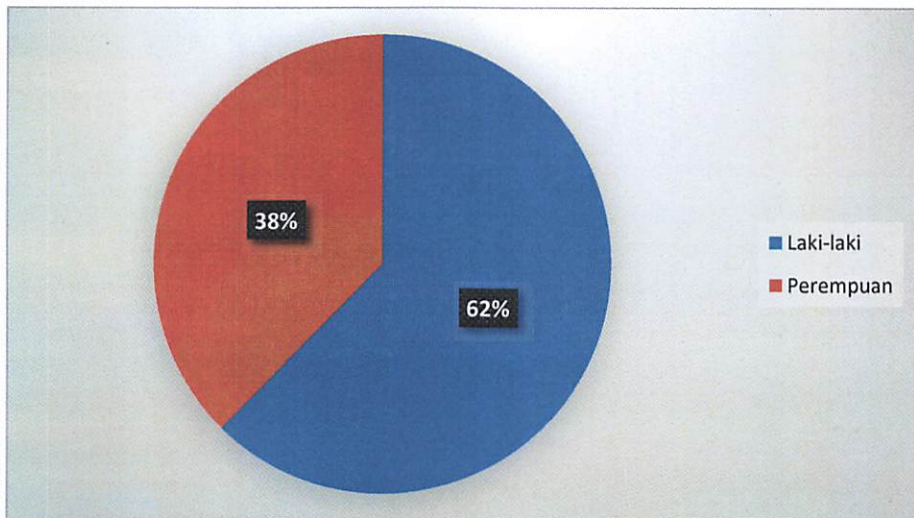
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
1	Umur	< 25 tahun	2	4
		26 – 30 tahun	10	21
		31 – 35 tahun	13	27
		36 – 40 tahun	11	23
		> 40 tahun	12	25
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	30	63
		Perempuan	18	38
3	Jenis Pekerjaan	Pengguna Anggaran (PA)	1	2
		Kuasa Pengguna Anggaran (KPA)	4	8
		Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	12	25
		Penyedia Jasa	25	52
		Organisasi Masyarakat / Kelompok Masyarakat	6	13



Grafik 1: Umur Responden

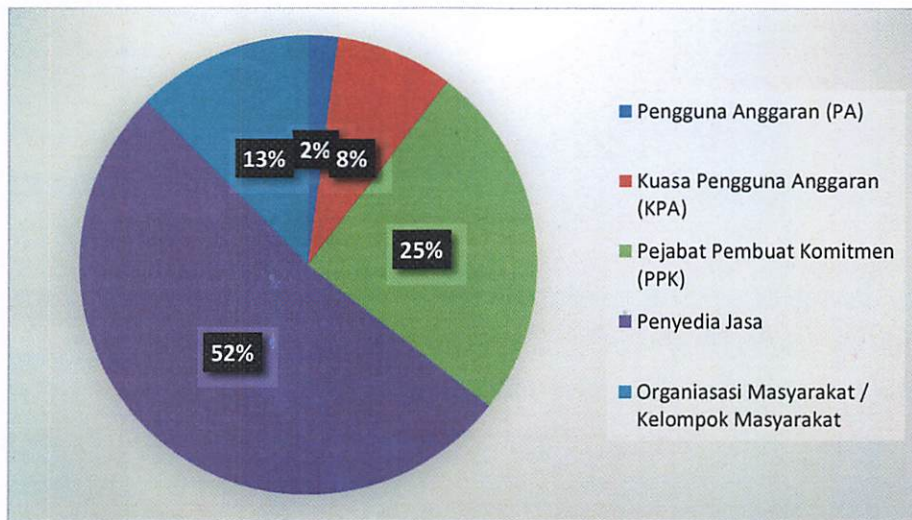


Grafik 2: Jenis Kelamin





Grafik 3: Jenis Pekerjaan



Berdasarkan data pada Tabel 1 dan Grafik 1,2,3 diatas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah Umur responden terbanyak yang menggunakan layanan pengadaan adalah 31 – 35 tahun nilai sebesar 27%, jenis kelamin terbanyak adalah Laki-laki sebesar 62% dan perempuan 38% dan Jenis pekerjaan responden terbesar adalah Penyedia Jasa dengan nilai 52%.

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

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Sedangkan nilai Konversi IKM per Unsur Pelayanan adalah hasil Nilai Rata-Rata dikalikan nilai dasar 25.

Adapun NRR & Konversi IKM per Unsur Pelayanan pada BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat adalah sebagai berikut :

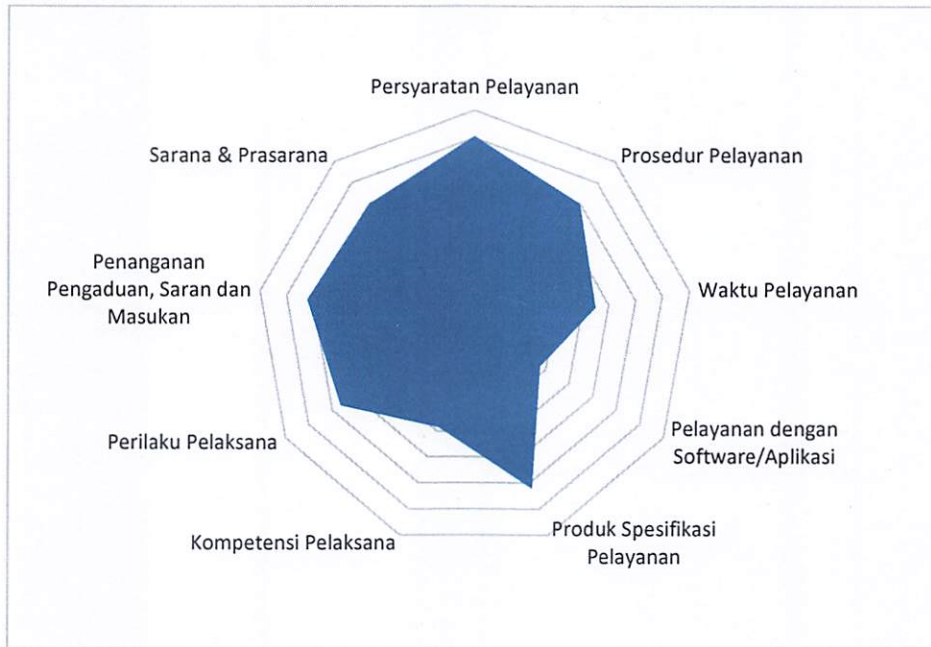
Tabel 4. Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Konversi IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3,635	90,89
U2	Prosedur Pelayanan	3,600	90,00
U3	Waktu Pelayanan	3,444	86,11
U4*	Pelayanan dengan berbasis IT	3,443	86,07
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,458	86,46
U6	Kompetensi Pelaksana	3,556	88,89
U7	Perilaku Pelaksana	3,583	89,58
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,576	89,41
U9	Sarana & Prasarana	3,528	88,19

*) IKM Terendah



Grafik 4: Nilai Rata-rata & Konversi IKM per Unsur Pelayanan



Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain, Dapat diketahui bahwa responden menilai "**Pelayanan dengan berbasis IT**" di BP2JK Wilayah DKI Jakarta Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan **nilai terendah sebesar 86,07**, sedangkan penilaian terhadap "**Persyaratan Pelayanan**" mendapatkan **nilai tertinggi sebesar 90,89**.

3. Nilai Mutu Pelayanan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan didapatkan sebagai hasil pengalihan antara hasil penjumlahan NRR tertimbang. Nilai tersebut kemudian dikonversi kedalam Tingkat Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan, dengan pedoman sebagai berikut :

Tabel 5. 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 unsur dari hasil respond survey adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Tabel Nilai IKM dan konversi mutu pelayanan.

No	Unsur	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Persyaratan Pelayanan	90,89	A	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	90,00	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan*	86,11	A	Sangat Baik
4	Pelayanan dengan berbasis IT*	86,07	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi Pelayanan	86,46	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksanaan	88,89	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,58	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	89,41	A	Sangat Baik
9	Sarana & Prasarana	88,19	A	Sangat Baik
	Nilai Rata-Rata Indeks Survey Kepuasan	88,40		
	Mutu Pelayanan	Sangat Baik		

*) IKM Terendah

4. SARAN PERBAIKAN DAN APRESIASI YANG DISAMPAIKAN RESPONDEN

Berdasarkan hasil survey masukan saran perbaikan yang didisampaikan responden, jenis sarandan perbaikan dapat dirangkum pada tabel dibawah :

Tabel 7. Saran Perbaikan Responden

Saran Perbaikan	Frekuensi	Persentase
Pertahankan dan Tingkatkan Terus Pelayanan yang Sudah Baik	10	21%
Peningkatan Informasi tentang PBJ	4	8%
Peningkatan Integrasi dan kemudahan sistem	2	4%
Dibutuhkan fasilitas seduh kopi dan teh pada ruang tunggu tamu	1	2%
Dibutuhkan Informasi terkini kondisi pada setiap loket pembuktian	2	4%
Tidak ada Komentar	29	60%
Jumlah	48	100%



Berdasarkan data Tabel 7, terdapat beberapa saran yang ditujukan kepada BP2JK DKI. Penilaian terbesar bagi BP2JK DKI adalah saran untuk tetap mempertahankan pelayanan yang sudah baik dengan perolehan porsi 21%.

Berdasarkan hasil apresiasi yang disampaikan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Apresiasi Responden

Apresiasi	Frekuensi	Persentase
Pelayanan sudah baik, sangat memuaskan, harus dipertahankan dan ditingkatkan serta apresiasi ucapan terima kasih	12	25%
Fasilitas sudah lengkap dan perlu peningkatan agar lebih memudahkan dan nyaman	4	8%
Respon yang cepat dan tanggap	4	8%
Pelayanan yang bersih dari KKN	2	4%
Tanpa Komentar	26	54%
Jumlah	48	100%

Berdasarkan data Tabel 8, informasi yang dapat diperoleh informasi sebagai berikut ,Jumlah responden yang memberikan apresiasi terhadap Pelayanan sebesar 22 responden atau sebesar 48% dari total responden yang memberikan saran dan apresiasi. Kedua, apresiasi untuk tetap mempertahankan mendapatkan presentase penilaian 25% atau 12 responden.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan hasil survey IKM terhadap pelayanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi di BP2JK Wilayah DKI Jakarta Periode Oktober - Desember (Triwulan IV) Tahun 2022 mendapat penilaian "**Sangat Baik**". Pencapaian hasil pengukuran IKM responden secara rata-rata adalah **88,40**. Sebagai penyedia layanan Pendampingan Pra-Tender/Seleksi dan Proses Tender/Seleksi, BP2JK DKI Jakarta wajib untuk terus meningkatkan pelayanannya.

Berdasarkan hasil survey, nilai IKM untuk Waktu Pelayanan dan Pelayanan Berbasis TI mendapatkan nilai paling kecil/rendah. Maka dari itu BP2JK DKI akan melakukan perbaikan dan peningkatan terkait waktu pelayanan dan pelayanan berbasis TI yang akan dibahas di Rapat Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey



Kepuasan Masyarakat Periode Oktober - Desember (Triwulan IV) TA. 2022.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di BP2JK Wil. DKI Jakarta maka untuk selanjutnya Survey Kepuasan Masyarakat akan dilakukan rutin setiap 3 (tiga) bulan sekali / per triwulan agar dapat melakukan perbaikan terus menerus.

Lampiran


- I. Link Survey: <https://bit.ly/SurveyLayananPBJ>
- II. Screenshoot Survey Google Form





Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta Periode TW IV (Oktober - Desember) 2022

fatehahn@pu.go.id [Ganti akun](#) 

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

I. Persyaratan Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi mengenai persyaratan administrasi dan teknis dalam pelayanan pengadaan barang/jasa di BP2JK Wilayah DKI ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan syarat pelayanan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Tidak Jelas
- Tidak Jelas
- Jelas
- Sangat Jelas



111
II. Prosedur Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta ?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan pengadaan barang/jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta ?

- Sangat Tidak Sesuai
- Tidak Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai



4. Saya tidak membayar apapun untuk mendapatkan Layanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

1. Ya
2. Tidak

5. Saya mengetahui tidak ada biaya dan tarif pelayanan untuk Layanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

1. Ya
2. Tidak

6. Tidak terdapat praktik percaloan/perantara dalam Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa di lingkungan BP2JK wilayah DKI Jakarta *

1. Setuju
2. Tidak setuju

III. Waktu Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi terkait waktu pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian layanan ? *

Sangat Lambat

Lambat

Cepat

Sangat Cepat

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ? *

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

IV. Pelayanan dengan berbasis IT

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan informasi melalui media daring (Social Media, Website, Email, dan layanan online lainnya) yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ? *

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

111

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan informasi melalui media daring (Social Media, Website, Email, dan layanan online lainnya) yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ? *

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan mengakses layanan berbasis IT yang disediakan oleh BP2JK DKI Jakarta ? *

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

4. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara tentang layanan berbasis IT yang disediakan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta ? *

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas

112

V. Produk spesifikasi Pelayanan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta? *

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh BP2JK Wilayah DKI Jakarta? *

Sangat Tidak Puas

Tidak Puas

Puas

Sangat Puas



VI. Kompetensi Pelaksanaan

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan?

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengalaman petugas dalam memberikan pelayanan?

- Sangat Tidak Puas
- Tidak Puas
- Puas
- Sangat Puas



VII. Perilaku Pelaksana

Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap etika petugas dalam memberikan pelayanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan? *

- Sangat Buruk
- Buruk
- Baik
- Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

VIII. Penanganan Pengaduan
Description (optional)

1. Bagaimana pendapat Saudara terhadap mendapatkan kemudahan layanan konsultasi/ keluhan/komplain/pengaduan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

2. Bagaimana pendapat Saudara terhadap pengelolaan layanan konsultasi/ keluhan/komplain/pengaduan di BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik

3. Bagaimana pendapat Saudara terhadap tindak lanjut/feedback dari layanan konsultasi/ keluhan/komplain/pengaduan yang ditujukan ke balai BP2JK Wilayah DKI Jakarta ?

Sangat Buruk

Buruk

Baik

Sangat Baik



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK BP2JK Wilayah DKI Jakarta

Sarana & Prasarana
Description (optional)

1. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kelengkapan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Tidak Puas
 Tidak Puas
 Puas
 Sangat Puas

2. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap kenyamanan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Tidak Puas
 Tidak Puas
 Puas
 Sangat Puas

3. Bagaimana tingkat kepuasan Saudara terhadap keamanan sarana prasarana layanan yang disediakan (ruang tunggu, Tempat Informasi/konsultasi dll) di BP2JK Wilayah DKI Jakarta?

Sangat Tidak Puas
 Tidak Puas
 Puas
 Sangat Puas

Section 3 of 3

Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Layanan Pengadaan Barang/Jasa Balai Pelaksana Pemilihan Jasa Konstruksi Wilayah DKI Jakarta

Description (optional)

Saran
Long-answer text

Apresiasi
Short-answer text