

**SURVEY LAYANAN LPSE
KEMENTERIAN AGAMA TAHUN 2018**

@jakarta,2019

LATAR BELAKANG

- ▶ Sebagai salah satu layanan di Kementerian Agama yang berhubungan dengan publik, maka proses layanan yang dilakukan harus diukur. Sejak berdiri tahun 2011, LPSE Kementerian Agama belum melakukan survey terhadap layanan yang diberikan, maka oleh karena itu tahun 2018 dilakukan survei untuk mengukur tingkat layanan yang diberikan oleh LPSE Kementerian Agama.



Periode Survei

- ▶ Survei dilakukan sejak tanggal 1 Januari 2018 s.d 31 Desember 2018



Target Survei

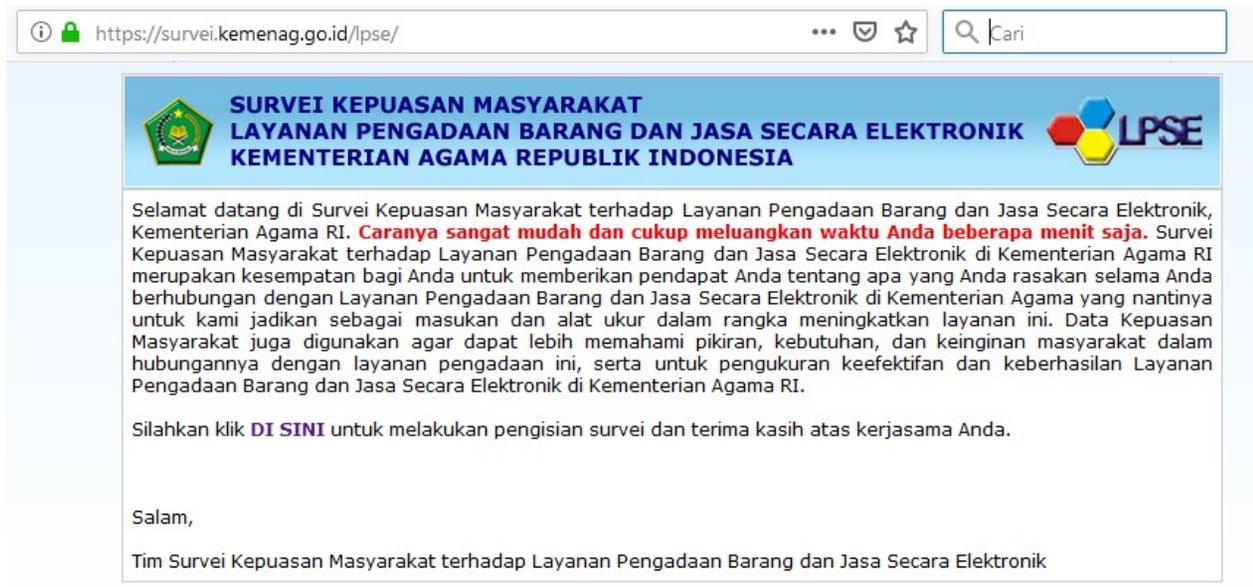
- ▶ Target survei dilakukan untuk semua pengguna layanan LPSE Kementerian Agama, antara lain:
 1. Penyedia
 2. PPK
 3. Pokja/Panitia
 4. Auditor



Metode Survei

- ▶ Survei dilakukan secara online, dengan menjawab 15 pertanyaan yang disiapkan di aplikasi survei LPSE dengan alamat :

<https://survei.kemenag.go.id/lpse/>



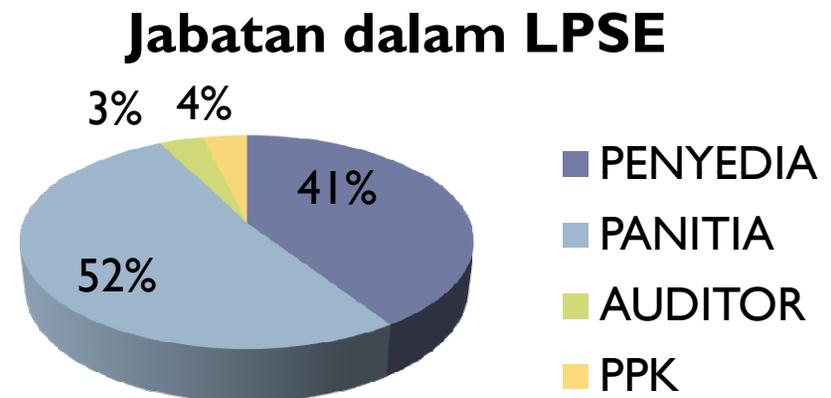
The screenshot shows a web browser window with the URL <https://survei.kemenag.go.id/lpse/>. The page header features the logo of the Indonesian Ministry of Religion (KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA) and the LPSE logo. The main content area contains a welcome message in Indonesian, explaining the purpose of the survey and providing a link to start the survey. The text reads: "Selamat datang di Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik, Kementerian Agama RI. **Caranya sangat mudah dan cukup meluangkan waktu Anda beberapa menit saja.** Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik di Kementerian Agama RI merupakan kesempatan bagi Anda untuk memberikan pendapat Anda tentang apa yang Anda rasakan selama Anda berhubungan dengan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik di Kementerian Agama yang nantinya untuk kami jadikan sebagai masukan dan alat ukur dalam rangka meningkatkan layanan ini. Data Kepuasan Masyarakat juga digunakan agar dapat lebih memahami pikiran, kebutuhan, dan keinginan masyarakat dalam hubungannya dengan layanan pengadaan ini, serta untuk pengukuran keefektifan dan keberhasilan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik di Kementerian Agama RI. Silahkan klik **DI SINI** untuk melakukan pengisian survei dan terima kasih atas kerjasama Anda. Salam, Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik".

© Hak Cipta 2018-2019 Biro Humas, Data dan Informasi dan Kementerian Agama Republik Indonesia

Hasil Survey

- ▶ Jumlah responden, 27
- ▶ Responden berdasarkan jabatan

NO.	NAMA JABATAN	JUMLAH
1	PENYEDIA	11
2	PANITIA	14
3	AUDITOR	1
4	PPK	1
	TOTAL	27



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan yang diberikan pada bagian registrasi?

- ▶ Hasil

78,52% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	8	40	78,52
Memuaskan (4)	13	52	
Netral (3)	4	12	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	106	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Pelayanan informasi yang diberikan oleh petugas helpdesk

- ▶ Hasil

76,30% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	5	25	76,30
Memuaskan (4)	16	64	
Netral (3)	4	12	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	103	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Kecepatan pelayanan pemeriksaan dokumen oleh Petugas Verifikator

- ▶ Hasil

73,33% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	4	20	73,33
Memuaskan (4)	14	56	
Netral (3)	6	18	
Tidak Memuaskan (2)	2	4	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	1	1	
TOTAL	27	99	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan
Kenyamanan pada ruang tunggu
- ▶ Hasil
66,67% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	1	5	66,67
Memuaskan (4)	13	52	
Netral (3)	9	27	
Tidak Memuaskan (2)	2	4	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	90	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Fasilitas yang terdapat pada ruang LPSE

- ▶ Hasil

65,93% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	2	10	65,93
Memuaskan (4)	13	52	
Netral (3)	5	15	
Tidak Memuaskan (2)	5	10	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	89	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Penggunaan ruang bidding untuk aktivitas pendukung penyedia

- ▶ Hasil

65,93% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	1	5	65,93
Memuaskan (4)	14	56	
Netral (3)	6	18	
Tidak Memuaskan (2)	4	8	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	89	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Pelayanan informasi helpdesk untuk penyelesaian proses pelelangan melalui e-procurement

- ▶ Hasil

74,07% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	4	20	74,07
Memuaskan (4)	15	60	
Netral (3)	6	18	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	100	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Keramahan petugas helpdesk dalam pemberian pelayanan informasi

- ▶ Hasil

77,04% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	5	25	77,04
Memuaskan (4)	17	68	
Netral (3)	3	9	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	104	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Kecepatan petugas dalam menjawab pertanyaan yang disampaikan pengguna

- ▶ Hasil

77,78% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	7	35	77,78
Memuaskan (4)	14	56	
Netral (3)	4	12	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	105	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Kecepatan waktu tanggap petugas dalam menyelesaikan proses e-proc yang bermasalah

- ▶ Hasil

73,33% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	4	20	73,33
Memuaskan (4)	14	56	
Netral (3)	7	21	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	99	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Kecepatan akses internet ke dalam sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (SPSE)

- ▶ Hasil

70,37% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	1	5	70,37
Memuaskan (4)	16	64	
Netral (3)	8	24	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	95	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Pelayanan dalam memberikan bantuan teknis apabila ada gangguan teknis

- ▶ Hasil

74,81% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	4	20	74,81
Memuaskan (4)	16	64	
Netral (3)	5	15	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	101	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan
Pelayanan dalam pembuatan user ID dan password untuk pengguna
- ▶ Hasil
76,30% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	4	20	76,30
Memuaskan (4)	18	72	
Netral (3)	3	9	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	103	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Penguasaan petugas LPSE terhadap Peraturan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

- ▶ Hasil

75,56% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	6	30	75,56
Memuaskan (4)	13	52	
Netral (3)	6	18	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	102	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Untuk pertanyaan

Penguasaan petugas LPSE terhadap Peraturan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

- ▶ Hasil

74,81% menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	4	20	74,81
Memuaskan (4)	16	64	
Netral (3)	5	15	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	101	



Hasil Survey (Lanjutan)

- ▶ Secara umum dari 15 pertanyaan yang diajukan, hasil penilaian survey Layanan LPSE adalah sebanyak **73,38%** menyatakan puas

SKOR KRITERIA (S)	PEMILIH (P)	NILAI (SxP)	KEPUASAN (%)
Sangat Memuaskan (5)	4	20	74,81
Memuaskan (4)	16	64	
Netral (3)	5	15	
Tidak Memuaskan (2)	0	0	
Sangat Tidak Memuaskan (1)	2	2	
TOTAL	27	101	



TERIMA KASIH

