



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Bumi Praja Anduonohu Kec. Poasia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93231
Telepon (0401) 3135244, Faksimile (0401) 3135244, Laman www.sultraprov.go.id

BUKTI DUKUNG CARA KERJA INOVASI

A. Cara Kerja Inovasi.

1. Penggunaan BOSARA.

BOSARA diakses oleh Pejabat Pengadaan, Pejabat Pembuat Komitmen, Bendahara Pengeluaran dan Pelaku UMKM melalui laman <https://bosara.sultraprov.go.id/>



2. Kurasi Akun Pengguna dan Produk Tayang.

User Guide BOSARA (Lampiran 1)

3. Transaksi Belanja.

User Guide Transaksi (Lampiran 2)

B. Tahapan Implementasi Inovasi.

1. Tim Pengelola Inovasi.

Surat Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang/jasa Pemerintah Setda Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 188.4/1462 (Lampiran 3)

2. Sosialisasi dan Kerja Sama.

Bukti Dukung Sosialisasi dan kerja sama (Lampiran 4)

3. Monitoring dan Evaluasi.

Hasil Survei Kepuasan (Lampiran 5)

Lampiran 1: USER GUIDE BOSARA



Semua ▾

Mo belanja apa, carimi disini...

Cari



Trending : #kertas | #wisma | #kreatif | #furniture | #fashion

☰ Komoditas Produk

Beranda

Informasi ▾

Diskusi ▾

Panduan

Video

BOSARA

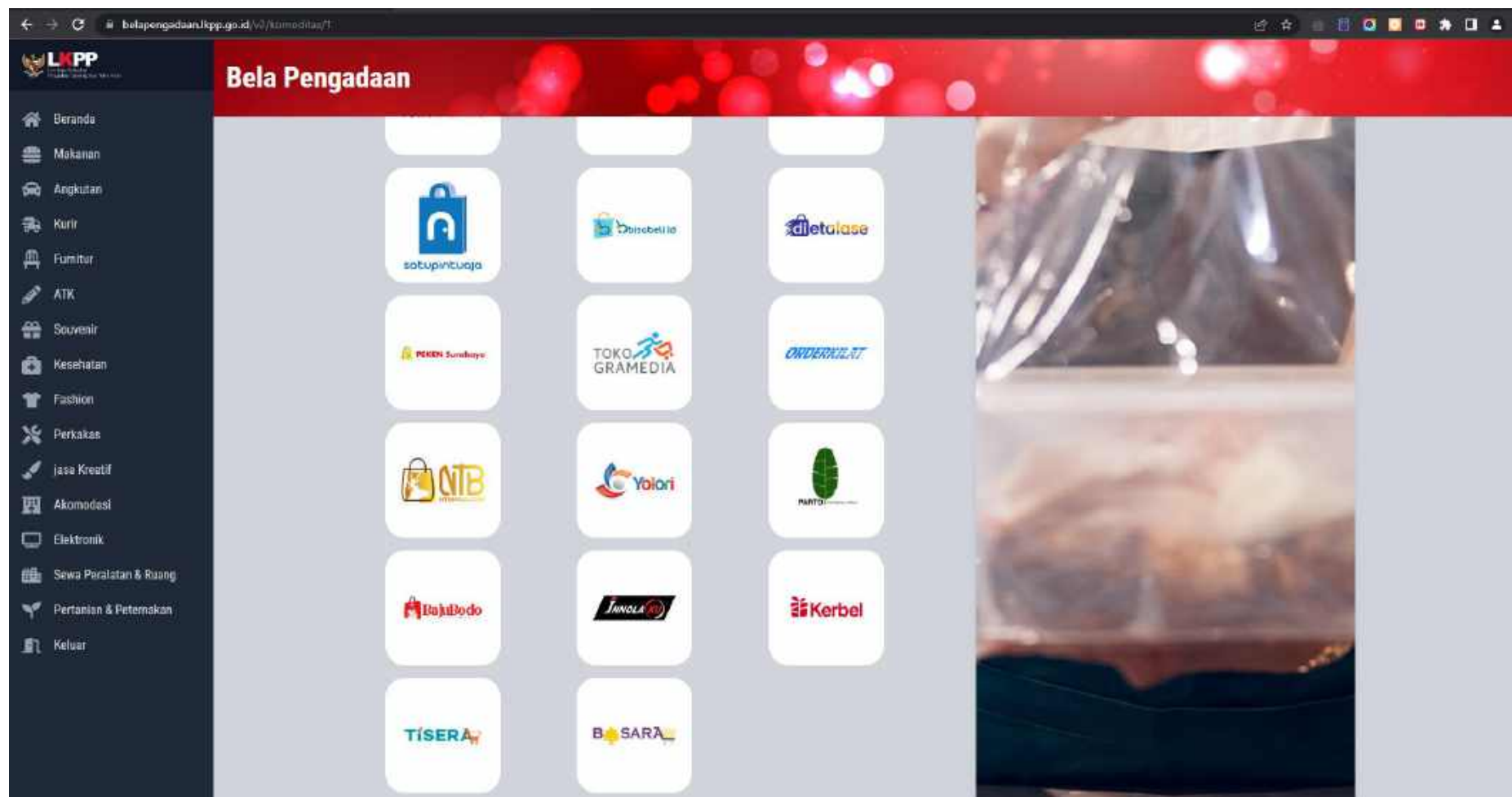
BELA PENGADAAN



USER GUIDE – PEJABAT PENGADAAN MARKETPLACE BOSARA | VERSI 1.0

DAFTAR ISI

1. Mengakses Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA)	2
1.1. Melalui Website BOSARA	2
1.2. Melalui Aplikasi SPSE	2
1.3. Melalui Aplikasi Android BOSARA	2
2. Persyaratan Pendaftaran Akun Pejabat Pengadaan (PP).....	2
3. Login Pejabat Pengadaan	3
4. Melihat Data Profil Akun PP	10
5. Melengkapi Biodata PP	12
6. Menambah Akun Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	14
7. Menambah Akun Bendahara	15
8. Menambah Nomor Rekening	16
9. Manajemen Pesanan/Transaksi	17
10. Logout Akun PP	18



1. Mengakses Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA).

1.1. Melalui Website BOSARA.

Pada browser (Chrome, Mozilla, Internet Explorer dan lain-lain), ketikkan <https://bosara.sultraprov.go.id> kemudian tekan Enter.

Transaksi/Belanja yang dilakukan langsung pada Aplikasi BOSARA masuk sebagai transaksi “bosara” akan tetapi pencatatannya tidak masuk dalam kategori belanja Bela Pengadaan/Toko Daring.

1.2. Melalui Aplikasi SPSE.

Pada browser (Chrome, Mozilla, Internet Explorer dan lain-lain), ketikkan alamat web Aplikasi SPSE masing-masing, contoh : <https://lpse.sultraprov.go.id/eproc4> kemudian tekan Enter.

1.3. Melalui Aplikasi Android BOSARA

-

2. Persyaratan Akun Pejabat Pengadaan (PP).

Persyaratan yang harus dipenuhi, yakni:

- a. Akun SPSE PP;
- b. E-Mail aktif;
- c. Rekening Bank OPD;
- d. Nomor Handphone (Whatsapp) aktif;
- e. KTP (Softfile JPG/PNG/PDF);
- f. NPWP OPD (Softfile JPG/PNG/PDF);
- g. Surat Keputusan Pengangkatan sebagai PP (Softfile JPG/PNG/PDF).

3. Login Akun Pejabat Pengadaan.

Untuk masuk dalam aplikasi BOSARA, PP harus melakukan login dahulu melalui SPSE masing-masing K/L/PD pada browser anda. Contoh : <https://lpse.sultraprov.go.id/eproc4> kemudian tekan Enter.




Gambar Halaman Depan SPSE



Gambar Pilih Jenis User



Gambar Login Non Penyedia



1. Masukkan Password

2. Masukkan Kode

3. Klik Login

Gambar Login Non Penyedia

Klik Aplikasi
Procurement Lainnya



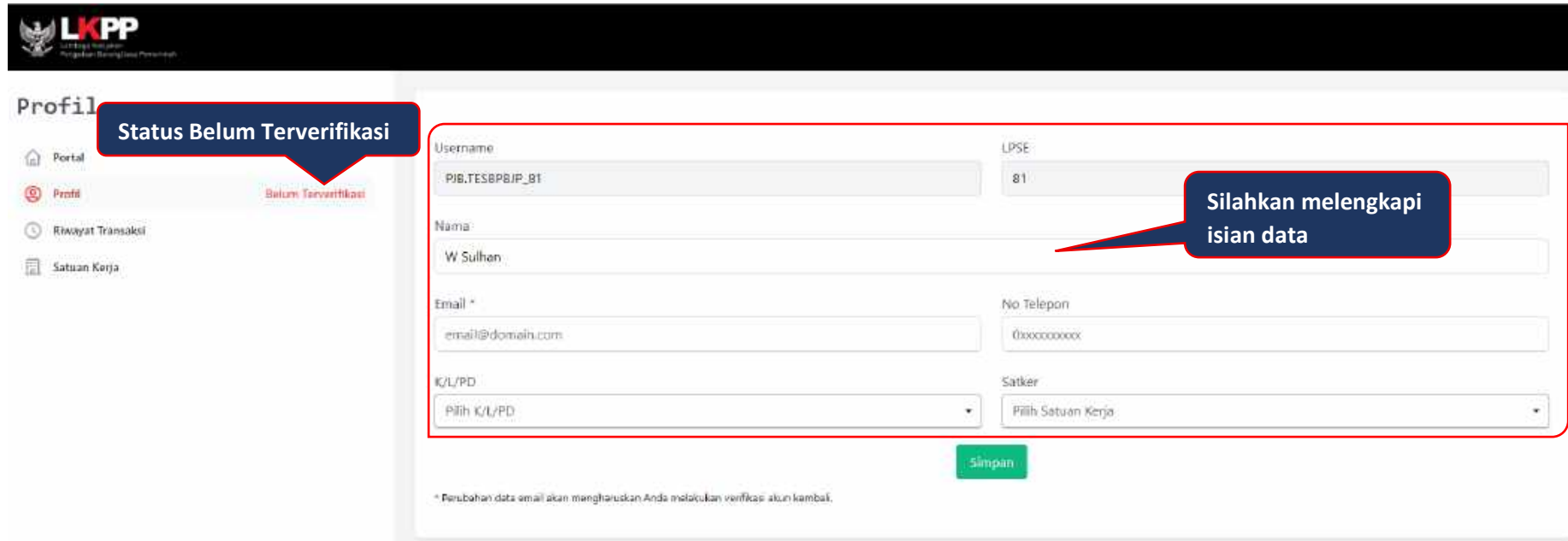
Gambar Halaman Depan Akun PP



Gambar Halaman Portal Pengadaan Nasional (Toko Daring)

Jika sudah pernah Login pada Toko Daring maka Pejabat Pengadaan langsung diarahkan pada halaman **- 7 -**

Jika Login pertama kali pada Toko Daring maka Pejabat Pengadaan diwajibkan melakukan verifikasi akun.



Status Belum Terverifikasi

Silahkan melengkapi isian data

Username: PIS.TESBPB/P_B1 LPSE: 81

Nama: W Sulhan

Email *: email@domain.com No Telepon: 0xxxxxxxxxx

K/L/PD: Pilih K/L/PD Satker: Pilih Satuan Kerja

Simpan

* Perubahan data email akan mengharuskan Anda melakukan verifikasi akun kembali.

Gambar Halaman Verifikasi Akun PP



Perubahan Email

Apakah Anda yakin merubah email untuk akun Anda? Perubahan data email akan mengharuskan Anda melakukan verifikasi akun kembali. Tindakan ini tidak bisa dibatalkan.

Klik Kirim, jika isian belum benar

Klik Kirim, jika isian sudah benar

Batal Kirim

Gambar Konfirmasi

Selanjutnya silahkan mengecek konfirmasi email verifikasi Akun Pejabat Pengadaan.



Klik link Verifikasi

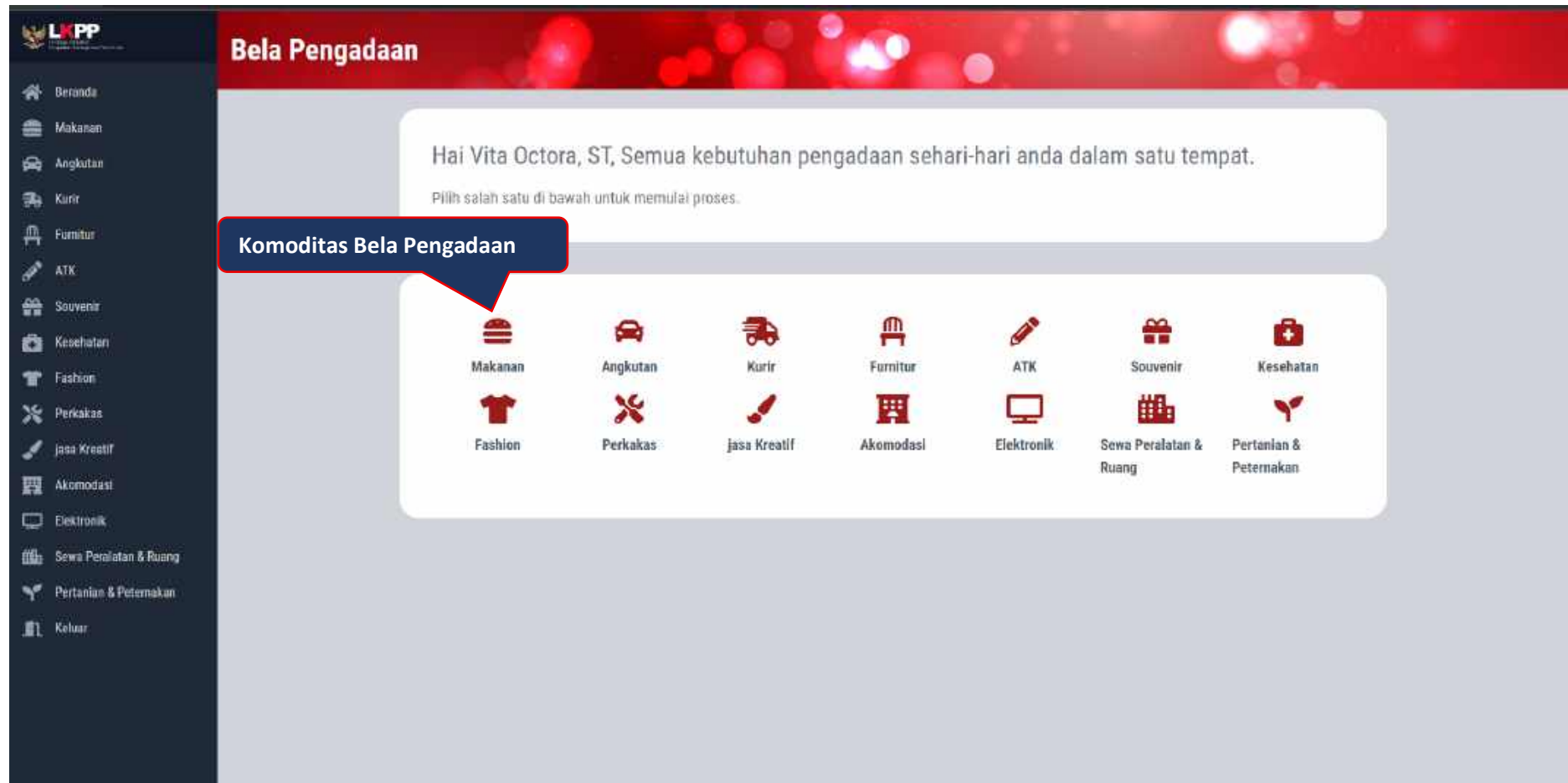
September 2022 | BOSARA Versi 1.0



Gambar Halaman Kanal Tokodaring



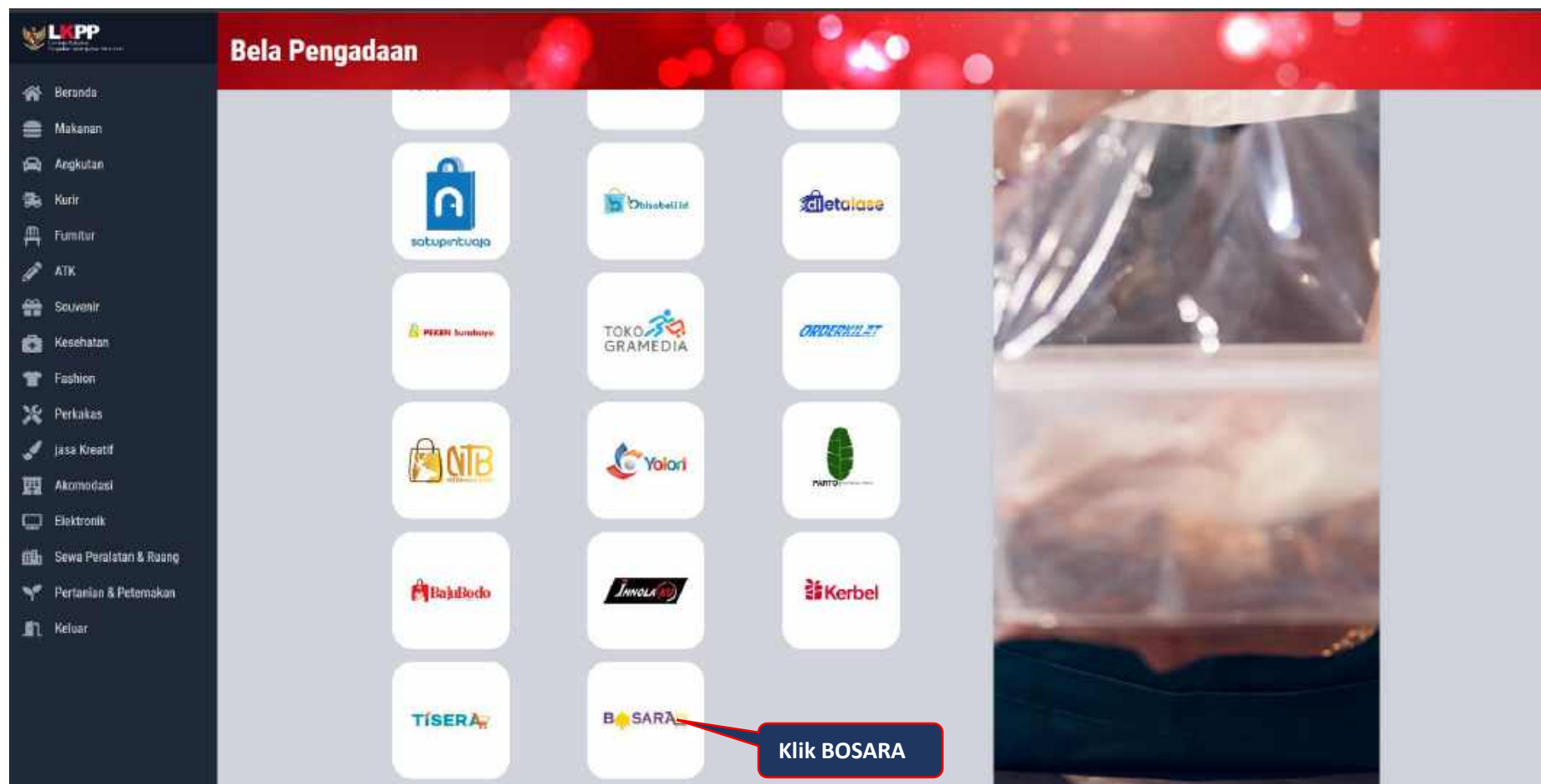
Gambar Halaman Menuju Bela Pengadaan



Gambar Halaman Depan Bela Pengadaan

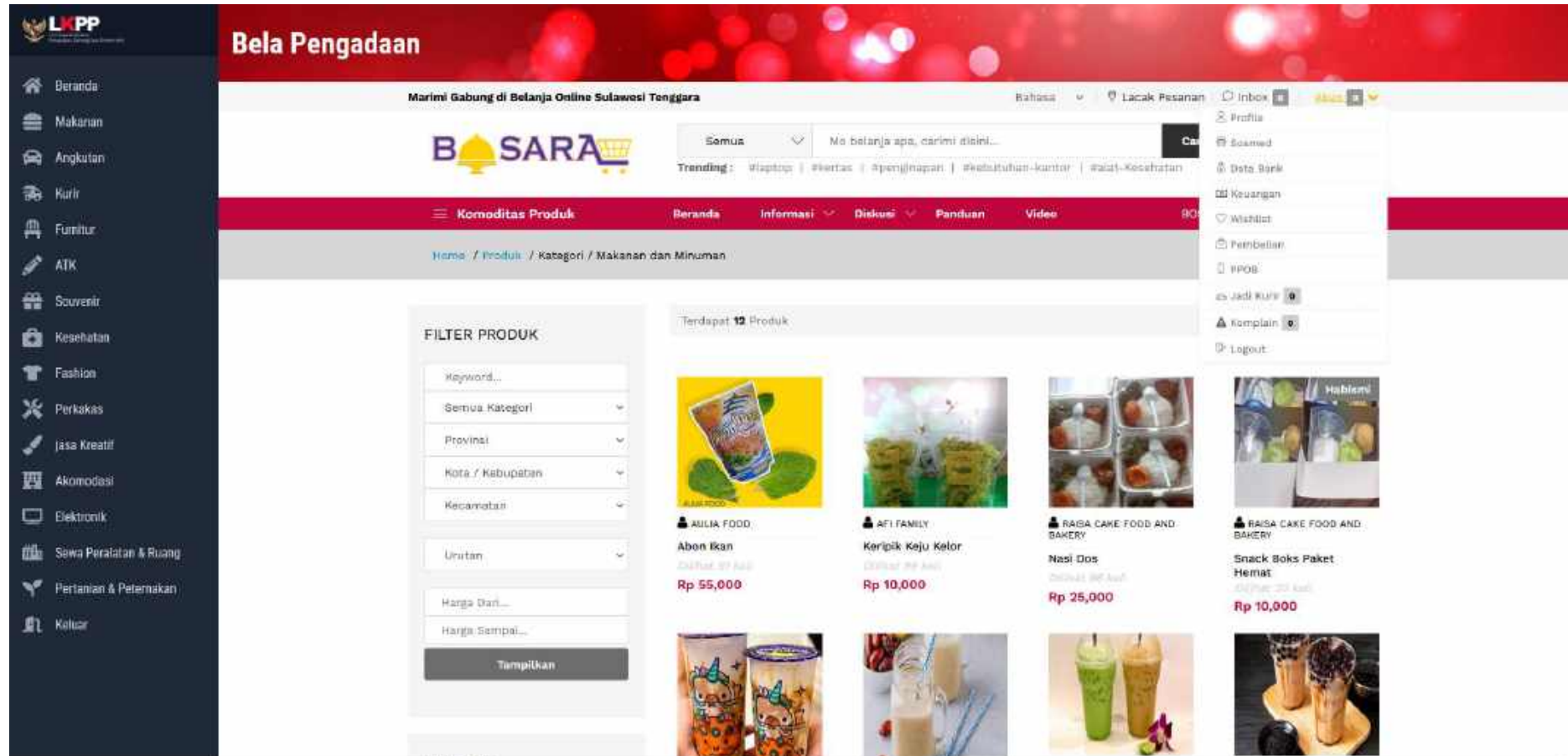
Pejabat Pengadaan Silahkan memilih Komoditas Produk pada menu sebelah kiri atau sebelah kanan sesuai dengan transaksi yang akan dilakukan, dengan cara meng-klik komoditas yang ada.

Misal transaksi untuk komoditas Makanan.



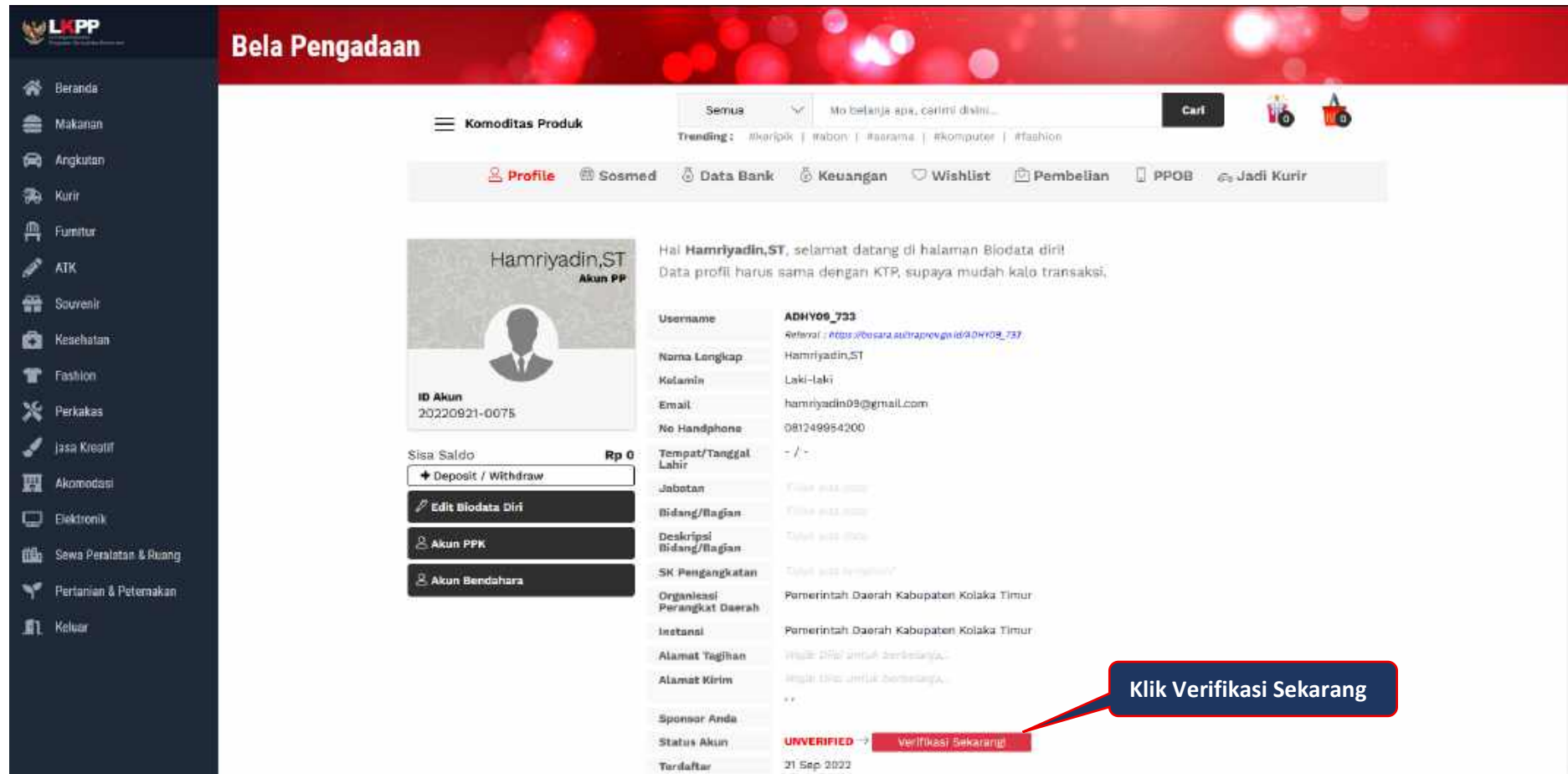
Gambar Halaman Marketplace Komoditas Makanan

4. Melihat Data Profil Akun PP.



Gambar Halaman BOSARA

Pada menu , klik button  untuk melihat data profil akun PP.



Bela Pengadaan

Komoditas Produk

Semua

Mo belanja apa, carimi disini...

Cari

Trending: #keripik | #rabon | #sarana | #komputer | #fashion

Profile Sosmed Data Bank Keuangan Wishlist Pembelian PPOB Jadi Kurir

Hamriyadin,ST
Akun PP

ID Akun
20220921-0075

Sisa Saldo **Rp 0**

+ Deposit / Withdraw

Edit Biodata Diri

Akun PPK

Akun Bendahara

Username **ADHY06_733**
Referral : https://bosara.sutraprov.go.id/ADHY06_733

Nama Lengkap Hamriyadin,ST

Kelamin Laki-laki

Email hamriyadin09@gmail.com

No Handphone 081249954200

Tempat/Tanggal Lahir - / -

Jabatan Tidak ada data

Bidang/Bagian Tidak ada data

Deskripsi Bidang/Bagian Tidak ada data

SK Pengangkatan Tidak ada data

Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Timur

Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Kolaka Timur

Alamat Tagihan Tidak ada data

Alamat Kirim Tidak ada data

Sponsor Anda

Status Akun **UNVERIFIED** → Verifikasi Sekarang!

Terdaftar 21 Sep 2022

Klik Verifikasi Sekarang

Gambar Halaman Profil PP

Proses verifikasi bertujuan agar akun PP terverifikasi sebagai Pembeli dalam BOSARA dan semua transaksi PP tercatat sebagai transaksi Bela Pengadaan.

Dokumen Verifikasi

KTP/SIM/PASSPORT

Choose File No file chosen

Max 1 MB, Allowed File : jpg, png, jpeg

1. Proses verifikasi memerlukan waktu 1 x 24 jam;
2. Anda tetap bisa login menggunakan layanan di marketplace Bosara Sultraprov ini;
3. Kami akan menghubungi anda via email atau WA jika terjadi kekurangan dokumen;
4. Jika dalam 1 x 24 jam anda belum mendapat konfirmasi, silahkan hubungi kami di ukpbjprovsultra@gmail.com;

Proses / Kirimkan


Klik Choose File untuk mengupload dokumen

1. Klik Proses / Kirimkan

Gambar Halaman Upload Dokumen Verifikasi Akun PP

5. Melengkapi Biodata PP.

Pada halaman Profile, klik button

 **Edit Biodata Diri**


Bela Pengadaan

Komoditas Produk

Semua: Mo belanja apa, carimi disini... **Cari**

Trending: #keripik | #babi | #laptop | #hotel | #wisata

0 0



Choose File No file chosen
File: gif, jpg, png, jpeg (Maksimal: 1MB)

Simpan Perubahan

Hai **Vita Octora, ST**, selamat datang di halaman Biodata diri!
Data profil harus sama dengan KTP, supaya mudah kalo transaksi.

Username	RJB.BIROPENGADAAN_BI
Password	*****
Nama Lengkap	Vita Octora, ST
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-Laki <input type="radio"/> Perempuan
Email	pejabatpengadaan2022@gmail.com
No Handphone	082193786292
Tempat/Tanggal Lahir	- 09/21/2022
Jabatan	Pilih Jabatan
Bidang/Bagian	
Deskripsi Bidang/Bagian	
SK Pengangkatan Jabatan	Pilih File Drag & Drop File
Organisasi Perangkat Daerah	Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara
Instansi	Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara
Alamat Tagihan	
Alamat Pengiriman	
Kordinat Lokasi	<div> <div>- Pilih Provinsi -</div> <div>- Pilih Kota / Kabupaten -</div> <div>- Pilih Kecamatan -</div> </div> <input type="checkbox"/> Cari Kordinat dari Peta

Klik Choose File untuk memilih foto akun PP

Klik Simpan Perubahan jika semua data telah dilengkapi


Silahkan melengkapi semua data

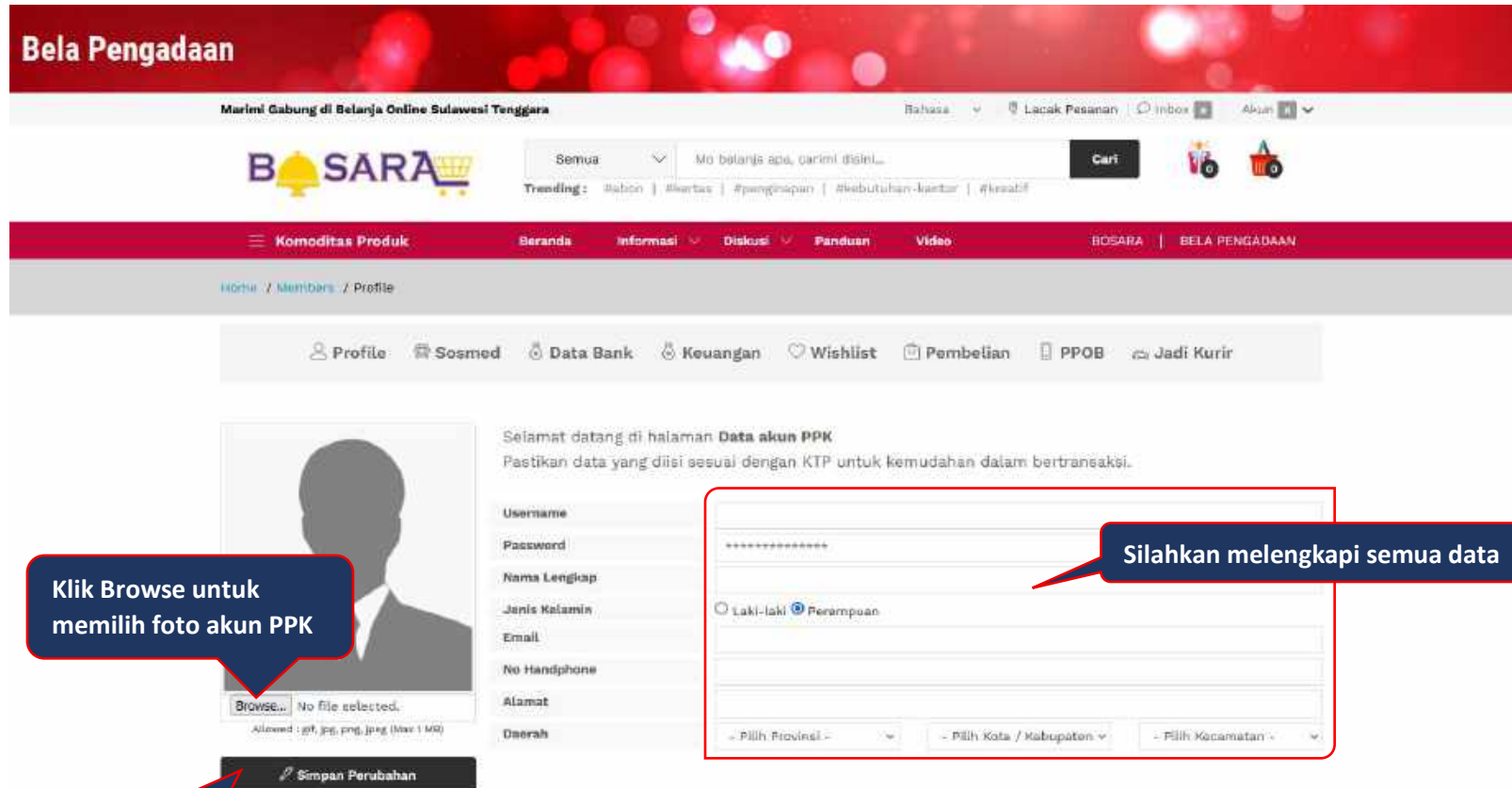
Halaman Edit Biodata Akun PP

Data : Username, Nama Lengkap, Email, No Handphone dan Instansi jangan diubah karena merupakan data default dari Aplikasi SPSE.

6. Menambah Akun Pejabat Pembuat Komitmen (PPK).





Pada halaman profile, klik button




 **Akun PPK**






Bela Pengadaan

Marini Gabung di Belanja Online Sulawesi Tenggara









Bahasa  Lapak Pesanan  Inbox  Akun 

BOSARA  Semua  Mo belanja apa, carimi disini...  Cari

Trending: #bbsn | #bbsn | #pengadaan | #kebutuhan-kantor | #krsabf


Komoditas Produk Beranda Informasi  Diskusi  Panduan  Video BOSARA | BELA PENGADAAN


Home / Members / Profile

 Profile  Sosmed  Data Bank  Keuangan  Wishlist  Pembelian  PPOB  Jadi Kurir

Selamat datang di halaman **Data akun PPK**
Pastikan data yang diisi sesuai dengan KTP untuk kemudahan dalam bertransaksi.

Username
Password
Nama Lengkap
Jenis Kelamin
Email
No Handphone
Alamat
Daerah

 No file selected.
Allowed: jpg, jpeg, png, jpeg (Max: 1 MB)



Silahkan melengkapi semua data


Klik Browse untuk memilih foto akun PPK

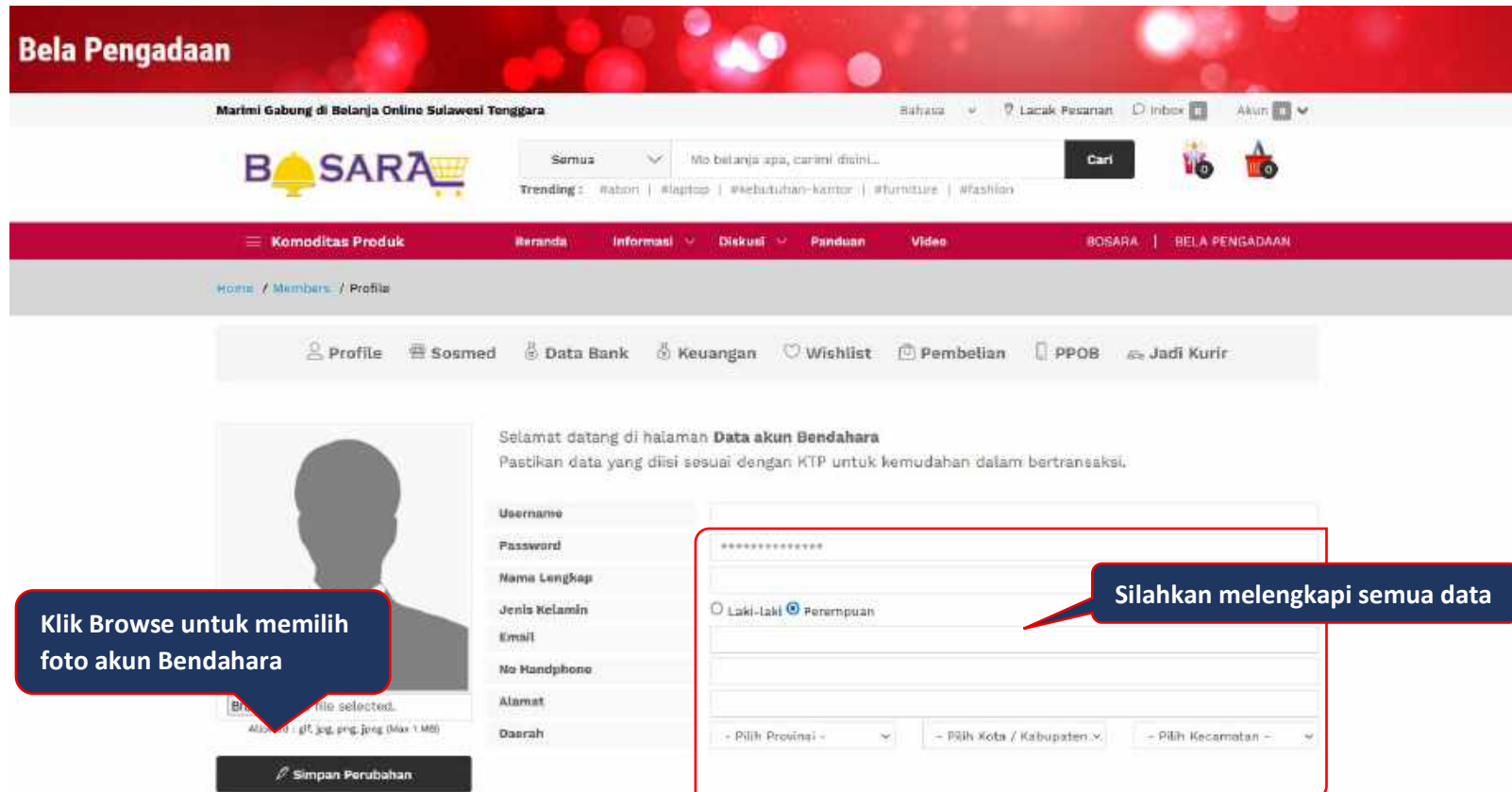
Klik Simpan Perubahan jika semua data telah dilengkapi

Gambar Halaman Tambah Akun PPK

7. Menambah Akun Bendahara.





Pada halaman profile, klik button



 **Akun Bendahara**



Bela Pengadaan

Marimi Gabung di Belanja Online Sulawesi Tenggara

Bahasa  Lokasi Pesanan  Inbox  Akun 

BOSARA  Semua  **Cari**

Trending: #Raton | #Laptop | #kebutuhan-kantor | #furniture | #Fashion

Komoditas Produk Beranda Informasi Diskusi Panduan Video BOSARA BELA PENGADAAN

Home / Members / Profile

Profile Sosmed Data Bank Keuangan Wishlist Pembelian PPOB Jadi Kurir

Selamat datang di halaman **Data akun Bendahara**
Pastikan data yang diisi sesuai dengan KTP untuk kemudahan dalam bertransaksi.

Username

Password

Nama Lengkap

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☒ Perempuan

Email

No Handphone

Alamat

Daerah

No selected.
Allowed: gif, jpg, png, jpeg (Max 1 MB)

Silahkan melengkapi semua data

Klik Browse untuk memilih foto akun Bendahara

Klik Simpan Perubahan jika semua data telah dilengkapi

Gambar Halaman Akun Bendahara

8. Menambah Nomor Rekening

Pada halaman profile, klik button



Gambar Halaman Data Bank

Nama Bank	<input type="text"/>
No Rekening	<input type="text"/>
Atas Nama	<input type="text"/>

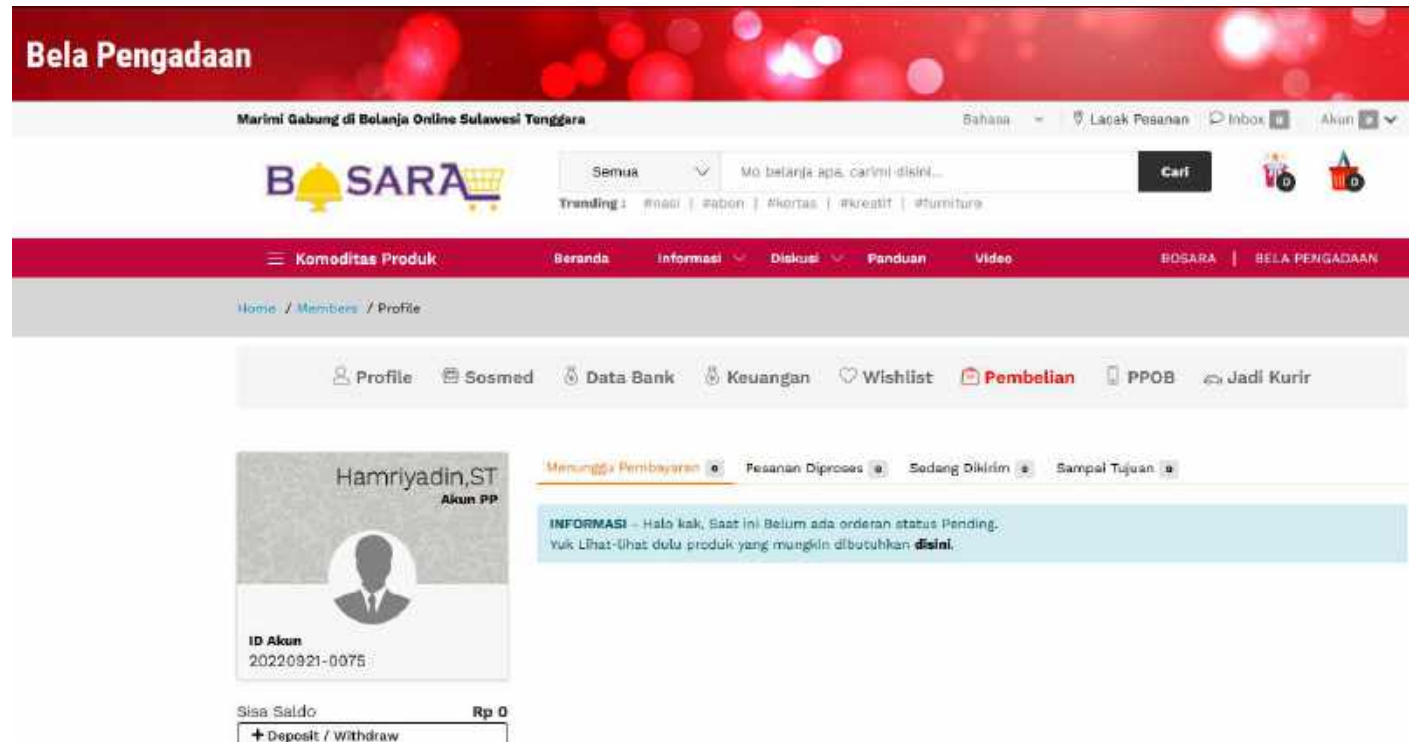
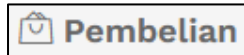
Isikan semua data

Gambar Halaman Tambah Nomor Rekening

Setelah semua data terisi, klik button “Simpan Rekening” untuk menyimpan penambahan data nomor rekening.

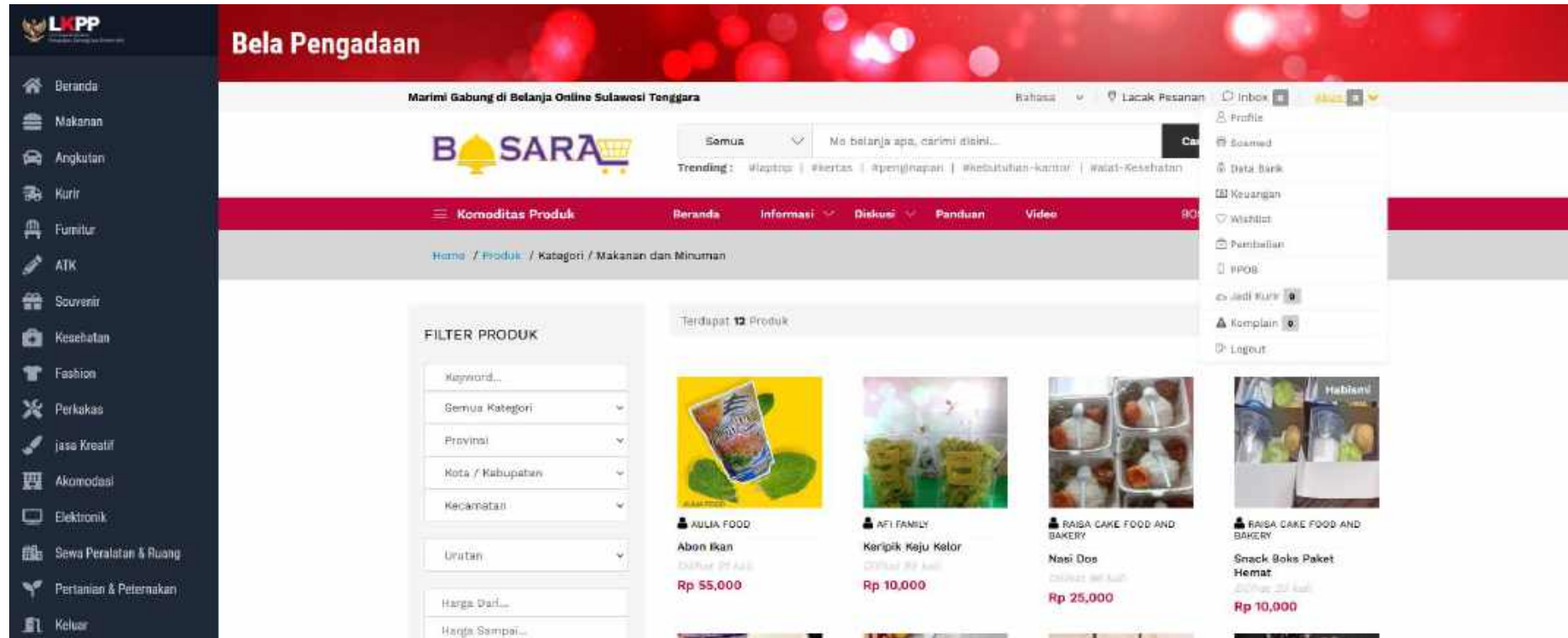
9. Manajemen Pesanan/Transaksi.

Pada halaman profile, klik button



Gambar Halaman Pesanan/Transaksi

10. Logout Akun PP



Gambar Halaman BOSARA

Pada menu bagian atas BOSARA  klik button  atau

Pada menu sebelah kiri Bela Pengadaan klik button 



Semua ▾

Mo belanja apa, carimi disini...

Cari



Trending : #kertas | #wisma | #kreatif | #furniture | #fashion

☰ Komoditas Produk

Beranda

Informasi ▾

Diskusi ▾

Panduan

Video

BOSARA

BELA PENGADAAN



USER GUIDE – PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN

MARKETPLACE BOSARA | VERSI 1.0

DAFTAR ISI

1. Mengakses Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA)	2
1.1. Melalui Website BOSARA	2
1.2. Melalui Aplikasi Android BOSARA	2
2. Persyaratan Pendaftaran Akun Pejabat Pembuat Komitmen (PPK)	2
3. Login Akun PPK	2
4. Verifikasi Akun PPK	5
5. Melengkapi Data Akun PPK	5
6. Manajemen Transaksi/Pesanan	7
7. Logout Akun PPK	7



1. Mengakses Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA).

1.1. Melalui Website BOSARA.

Pada browser (Chrome, Mozilla, Internet Explorer dan lain-lain), ketikkan <https://bosara.sultraprov.go.id/> kemudian tekan Enter.

1.2. Melalui Aplikasi Android BOSARA

-

2. Persyaratan Akun Pejabat Pembuat Komitmen (PPK).

Persyaratan yang harus dipenuhi, yakni:

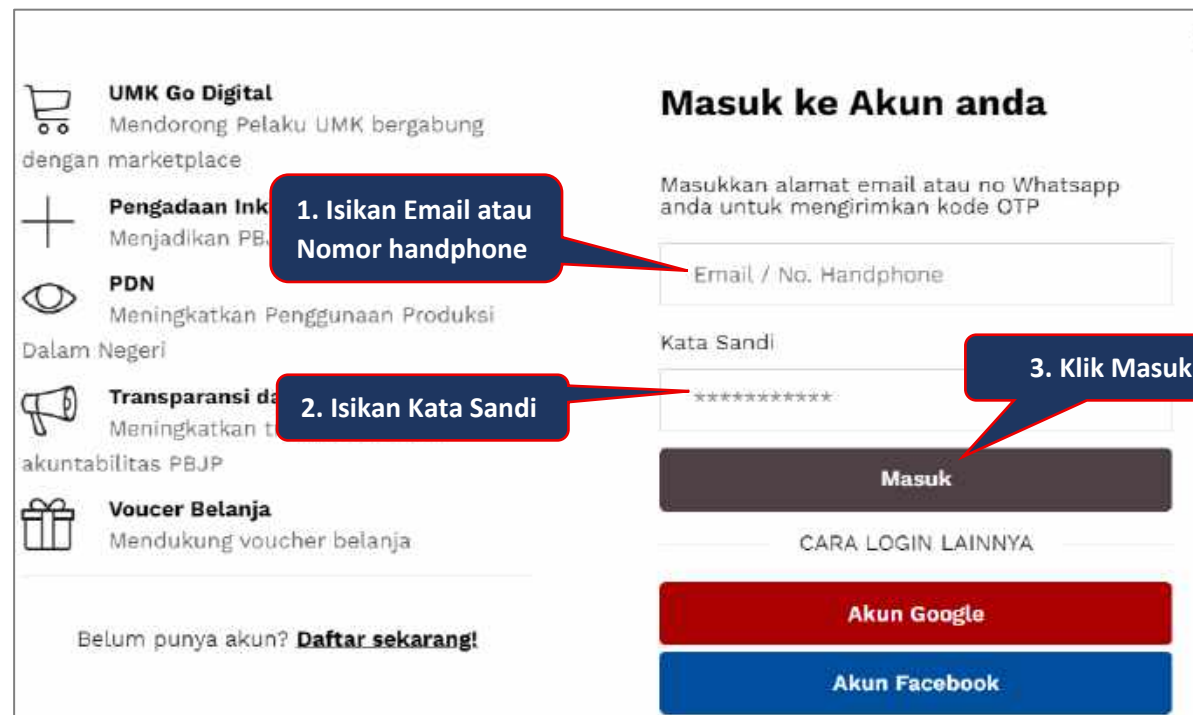
- a. Akun PPK BOSARA yang telah dibuat oleh Pejabat Pengadaan (PP);
- b. Rekening Bank;
- c. Nomor Handphone (Whatsapp) aktif;
- d. KTP (Softfile JPG/PNG/PDF);
- e. NPWP (Softfile JPG/PNG/PDF);
- f. Surat Keputusan Pengangkatan sebagai PPK (Softfile JPG/PNG/PDF).

3. Login Akun PPK.

Untuk masuk dalam aplikasi BOSARA, PPK harus melakukan login dahulu melalui <https://bosara.sultraprov.go.id/> kemudian tekan Enter.



Gambar Halaman Depan BOSARA



Gambar Halaman Login

1. Isikan Kode Token yang dikirim via email dan Nomor Handphone

Masukkan Token anda.

Belum menerima kode token? [Kirimkan Ulang](#)

2

1

1

6

7


4

Proses Token

Klik Kirimkan Ulang, jika Kode Token belum masuk melalui email atau nomor handphone.

2. Klik Proses Token

Gambar Halaman Kode Token Akun



Khaeruddin, ST
Akun PPK

ID Akun
20220923-0089

Sisa Saldo **Rp 0**

[+ Deposit / Withdraw](#)

[Edit Biodata Diri](#)

Hai **Khaeruddin, ST**, selamat datang di halaman Biodata diri!
Data profil harus sama dengan KTP, supaya mudah kalo transaksi.

Username	PPK_81
Nama Lengkap	Khaeruddin, ST
Kelamin	Laki-laki
Email	rodabaja21@gmail.com
No Handphone	081245625552
Tempat/Tanggal Lahir	Baubau / 13 Des 1967
Jabatan	Pejabat Pembuat Komitmen
Bidang/Bagian	Biro PBJ Setda
Deskripsi Bidang/Bagian	Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
SK Pengangkatan	<i>Tidak ada lampiran!</i>
Organisasi Perangkat Daerah	Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Setda
Instansi	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara
Alamat Tagihan	Kompleks Bumi Praja Anduonohu
Alamat Kirim	Kompleks Bumi Praja Anduonohu Poasia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara
Status Akun	UNVERIFIED → Verifikasi Sekarang!
Terdaftar	23 Sep 2022

Gambar Halaman Profile Akun PPK

4. Verifikasi Akun PPK.

Pada halaman profile akun PPK, klik button

Verifikasi Sekarang!



Dokumen Verifikasi

KTP/SIM/PASSPORT

Choose File No file chosen

Max 1 MB, Allowed File: .jpg, .png, .jpeg

1. Proses verifikasi memerlukan waktu 1 x 24 jam;
2. Anda tetap bisa login menggunakan layanan di marketplace Bosara Sultraprov ini;
3. Kami akan menghubungi anda via email atau WA jika terjadi kekurangan dokumen;
4. Jika dalam 1 x 24 jam anda belum mendapat konfirmasi, silahkan hubungi kami di ukpbjprovsultra@gmail.com;

Proses / Kirimkan

Gambar Halaman Upload Dokumen Verifikasi Akun PPK


5. Melengkapi Data Akun PPK.

Pada halaman BOSARA, klik button



kemudian pada halaman profile akun PPK, klik button

Edit Biodata Diri



Klik Choose File untuk memilih foto akun PPK

Choose File No file chosen
File : gif, jpg, png, jpeg (Maksimal 1MB)

Simpan Perubahan

Klik Simpan Perubahan jika semua data telah dilengkapi

Hai **Khaeruddin, ST**, selamat datang di halaman Biodata diri!

Data profil harus sama dengan KTP, supaya mudah kalo transaksi.

Username	PPK_81		
Password	*****		
Nama Lengkap	Khaeruddin, ST		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan		
Email	rodabaja21@gmail.com		
No Handphone	081245525552		
Tempat/Tanggal Lahir	Baubau	12/13/1967	
Jabatan	Pejabat Pembuat Komitmen		
Bidang/Bagian	Biro PBJ Setda		
Deskripsi Bidang/Bagian	Pengelolaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah		
SK Pengangkatan Jabatan	Type File upload adalah .pdf, .docx / Maksimal 3 File Pilih File Drag & Drop Files		
Organisasi Perangkat Daerah	Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Setda		
Instansi	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara		
Alamat Tagihan	Kompleks Bumi Praja Anduonohu		
Alamat Pengiriman	Kompleks Bumi Praja Anduonohu		
Kordinat Lokasi	Sulawesi Tenggara <input type="checkbox"/> Cari Kordinat dari Peta	Kota Kendari	Poasia

Silahkan melengkapi semua data

Gambar Halaman Edir Profile Akun PPK

6. Manajemen Transaksi/Pesanan.

Pada Halaman BOSARA, klik button



Home / Members / Persetujuan Data Penjualan

Butuh Persetujuan 0 Pembayaran Lunas 0 Siap Dikirim 0 Sedang Dikirim 0 Sampai Tujuan 1 Batal / Ditolak 0

Pencarian

No	Kode Transaksi	Nama Konsumen	Kurir	Status	Total + Ongkir	
1	BSR73.20220923130833	Vita Octora, ST	COD (CASH ON DELIVERY) OPD PEMPROV SULTRA	Selesai	Rp 2,000,000	Detail

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous **1** Next

Gambar Halaman Persetujuan Data Transaksi/Pesanan

7. Logout Akun PPK.

Pada Halaman BOSARA, klik button





Semua ▾

Mo belanja apa, carimi disini...

Cari



Trending : #kertas | #wisma | #kreatif | #furniture | #fashion

Komoditas Produk

Beranda

Informasi ▾

Diskusi ▾

Panduan

Video

BOSARA

BELA PENGADAAN



USER GUIDE – BENDAHARA

MARKETPLACE BOSARA | VERSI 1.0

DAFTAR ISI

1. Mengakses Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA)	2
1.1. Melalui Website BOSARA	2
1.2. Melalui Aplikasi Android BOSARA	2
2. Persyaratan Pendaftaran Akun BENDAHARA	2
3. Login Akun BENDAHARA	2
4. Verifikasi Akun BENDAHARA	5
5. Melengkapi Data Akun BENDAHARA	5
6. Manajemen Transaksi/Pesanan	7
7. Logout Akun BENDAHARA	7

Marimi Gabung di Belanja Online Sulawesi Tenggara Bahasa Bantuan : 0896 6620 0206 Lacak Pesanan Login



Semua

Ma belanja apa, carimi disini...

Cari

Trending : #komputer | #laptop | #penginapan | #hotel | #kreatif



Komoditas Produk

Beranda

Informasi

Diskusi

Panduan

Video

BOSARA

BELA PENGADAAN



1. Mengakses Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA).

1.1. Melalui Website BOSARA.

Pada browser (Chrome, Mozilla, Internet Explorer dan lain-lain), ketikkan <https://bosara.sultraprov.go.id/> kemudian tekan Enter.

1.2. Melalui Aplikasi Android BOSARA

-

2. Persyaratan Akun BENDAHARA.

Persyaratan yang harus dipenuhi, yakni:

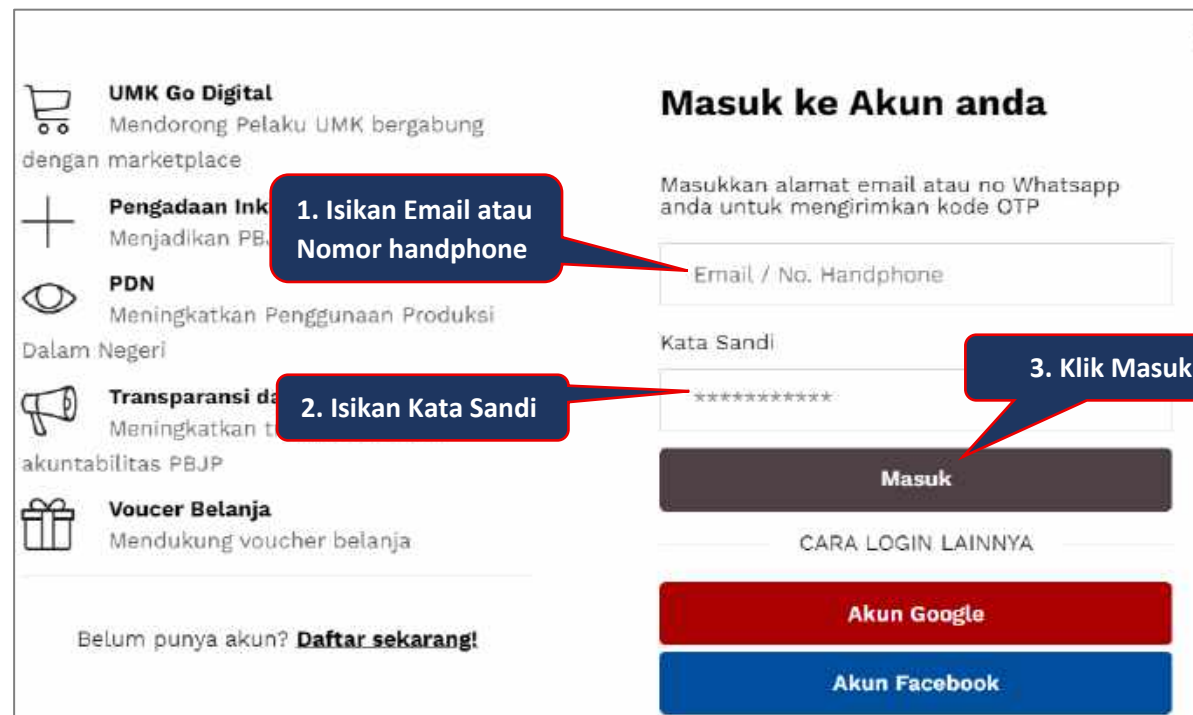
- a. Akun Bendahara BOSARA yang telah dibuat oleh Pejabat Pengadaan (PP);
- b. Rekening Bank;
- c. Nomor Handphone (Whatsapp) aktif;
- d. KTP (Softfile JPG/PNG/PDF);
- e. NPWP (Softfile JPG/PNG/PDF);
- f. Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Bendahara (Softfile JPG/PNG/PDF).

3. Login Akun BENDAHARA.

Untuk masuk dalam aplikasi BOSARA, Bendahara harus melakukan login dahulu melalui <https://bosara.sultraprov.go.id/> kemudian tekan Enter.



Gambar Halaman Depan BOSARA



Gambar Halaman Login

1. Isikan Kode Token yang dikirim via email dan Nomor Handphone

Masukkan Token anda.

Belum menerima kode token? [Kirimkan Ulang](#)

2

1

1

6

7


4

Proses Token

Klik Kirimkan Ulang, jika Kode Token belum masuk melalui email atau nomor handphone.

2. Klik Proses Token

Gambar Halaman Kode Token Akun



ID Akun
20220923-0089

Sisa Saldo Rp 0

+ Deposit / Withdraw

✎ Edit Biodata Diri

Hai , selamat datang di halaman Biodata diri!
Data profil harus sama dengan KTP, supaya mudah kalo transaksi.

Username
Nama Lengkap
Kelamin
Email
No Handphone
Tempat/Tanggal Lahir
Jabatan
Bidang/Bagian
Deskripsi Bidang/Bagian
SK Pengangkatan
Organisasi Perangkat Daerah	Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Setda
Instansi	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara
Alamat Tagihan
Alamat Kirim
Status Akun	UNVERIFIED → Verifikasi Sekarang!
Terdaftar	23 Sep 2022

Gambar Halaman Profile Akun Bendahara

4. Verifikasi Akun BENDAHARA.

Pada halaman profile akun BENDAHARA, klik button

Verifikasi Sekarang!



Gambar Halaman Upload Dokumen Verifikasi Akun Bendahara

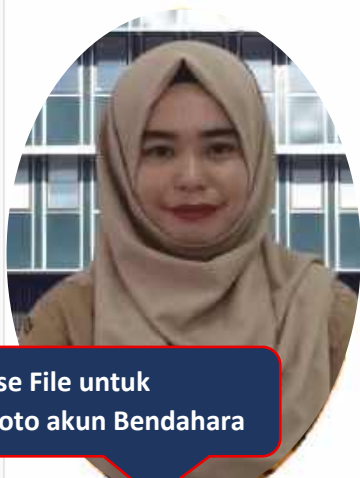
5. Melengkapi Data Akun BENDAHARA.

Pada halaman BOSARA, klik button



kemudian pada halaman profile akun Bendahara klik button

Edit Biodata Diri



Klik Choose File untuk memilih foto akun Bendahara

Choose File No file chosen
File : gif, jpg, png, jpeg (Maksimal 1MB)

Simpan Perubahan

Klik Simpan Perubahan jika semua data telah dilengkapi

Hai , selamat datang di halaman Biodata diri!

Data profil harus sama dengan KTP, supaya mudah kalo transaksi.

Username		
Password	*****	
Nama Lengkap		
Jenis Kelamin	<input checked="" type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan	
Email		
No Handphone		
Tempat/Tanggal Lahir		12/13/1967
Jabatan		
Bidang/Bagian		
Deskripsi Bidang/Bagian		
SK Pengangkatan Jabatan	Type File upload adalah .pdf, .docx / Maksimal 3 File	
Organisasi Perangkat Daerah		
Instansi		
Alamat Tagihan		
Alamat Pengiriman		
Kordinat Lokasi	Sulawesi Tenggara Kota Kendari Poasia	

☐ Cari Kordinat dari Peta

Silahkan melengkapi semua data

Gambar Halaman Edir Profile Akun BENDAHARA

6. Manajemen Transaksi/Pesanan.

Pada Halaman BOSARA, klik button



Home / Members / Persetujuan Data Penjualan

Butuh Persetujuan 0 Pembayaran Lunas 0 Siap Dikirim 0 Sedang Dikirim 0 Sampai Tujuan 1 Batal / Ditolak 0

Pencarian

No	Kode Transaksi	Nama Konsumen	Kurir	Status	Total + Ongkir	
1	BSR73.20220923130833	Vita Octora, ST	COD (CASH ON DELIVERY) UPD PEMPROV SULTRA	Selesai	Rp 2,000,000	Detail

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous **1** Next

Gambar Halaman Persetujuan Data Transaksi/Pesanan

7. Logout Akun BENDAHARA.

Pada Halaman BOSARA, klik button





Semua

Mo belanja apa, carimi disini...

Cari



Trending : #kertas | #wisma | #kreatif | #furniture | #fashion

Komoditas Produk

Beranda

Informasi

Diskusi

Panduan

Video

BOSARA

BELA PENGADAAN



USER GUIDE - PENJUAL/TOKO

MARKETPLACE BOSARA | VERSI 1.0

DAFTAR ISI

1. Mengakses Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA)	2
1.1. Melalui Website BOSARA	2
1.2. Melalui Aplikasi Android BOSARA	2
2. Persyaratan Pendaftaran Akun Penjual	2
3. Pendaftaran Akun Penjual	3
4. Login Akun Penjual	4
5. Membuat Toko	5
6. Menambah Nomor Rekening	9
7. Menambah Alamat Transaksi	10
8. Manajemen Pesanan Masuk	11
9. Mengupload Produk	12
10. Verifikasi Akun Penjual	17
11. Logout Akun Penjual	19

Marimi Gabung di Belanja Online Sulawesi Tenggara

Bahasa



Bantuan : 0896 6620 0206



Lacak Pesanan



Login



Semua

Mo belanja apa, carimi disini...

Cari

Trending : #kertas | #wisma | #kreatif | #furniture | #fashion



Komoditas Produk

Beranda

Informasi

Diskusi

Panduan

Video

BOSARA

BELA PENGADAAN

DIRGAHAYU
REPUBLIC INDONESIA

77

PULIH
LEBIH CEPAT
BANGKIT
LEBIH KUAT

GUBERNUR WAKIL GUBERNUR SEKDA PROV

BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA

G20
INDONESIA

GUKPBJ LPSE e catalogue

1. Alat Tulis Kantor 2. Jasa Kebersihan
3. Aspal 4. Makanan dan Minuman
5. Bahan Material 6. Pakan Olas dan Kuli Tradisional
7. Jasa Kebersihan 8. Perawatan Rutin Jalan
9. Servis Kendaraan 10. Jasa Kebersihan

Ayomi daftar di
e-Katalog Lokal!

Toko Daring

Platform E-purchasing pengadaan barang/jasa pemerintah yang bersinergi dengan PMOS untuk meningkatkan persediaan Produk Daerah Negeri dan meningkatkan efisiensi UMR dalam pengadaan barang/jasa pemerintah

Hubungi Tim Kami



1. Mengakses Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA).

1.1. Melalui Website BOSARA.

Pada browser ketikkan <https://bosara.sultraprov.go.id> kemudian tekan Enter.

1.2. Melalui Aplikasi Android BOSARA.

-

2. Persyaratan Pendaftaran Akun Penjual.

Persyaratan yang harus dipenuhi yakni:

- a. Email aktif dan dapat diakses;
- b. Nomor Rekening;
- c. Nomor Handphone (Whatsapp) aktif;
- d. Softfile KTP;
- e. Softfile NPWP;
- f. Softfile Surat Keterangan Usaha;
- g. Softfile Surat Pernyataan PKP Bagi Badan Usaha;
- h. Softfile Surat Pernyataan Non PKP Bagi Non Badan Usaha;
- i. Softfile Surat Pernyataan Keikutsertaan BOSARA;

3. Pendaftaran Akun Penjual.

Pada halaman BOSARA klik button

Marimi Gabung di Belanja Online Sulawesi Tenggara

The image shows a mobile application interface for the 'Daftar' (Register) page. At the top, there are two tabs: 'Masuk' (Login) and 'Daftar' (Register). Below the tabs, a message says 'Isi Formnya baru klik *Mendaftar*'. The registration form includes several fields: 'E-mail', 'Nomor Telepon', 'Mau Daftar sebagai apa?' (a dropdown menu), 'Kata Sandi' (Password), and 'Konfirmasi Kata Sandi' (Confirm Password). Below these fields is a checkbox with the text 'Dengan mendaftar, Berarti Anda telah menyetujui Perjanjian Pengguna dan Kebijakan Privasi'. At the bottom of the form is a dark grey button labeled 'Mendaftar'. Below the 'Mendaftar' button, there is a section titled 'CARA DAFTAR YANG LAIN' (Other ways to register) with two buttons: 'Pake Akun Google' (Use Google Account) and 'Pake Akun Facebook' (Use Facebook Account). At the very bottom, there is a link 'Kembali ke Halaman awal' (Return to the start page). Six numbered callouts in blue boxes with red borders point to specific elements: 1. 'Isikan Email' points to the E-mail field; 2. 'Isikan Nomor Telepon' points to the Nomor Telepon field; 3. 'Pilih "Penjual"' points to the 'Mau Daftar sebagai apa?' dropdown menu; 4. 'Isikan Kata Sandi' points to the Kata Sandi field; 5. 'Isikan Konfirmasi Kata Sandi' points to the Konfirmasi Kata Sandi field; 6. 'Klik Mendaftar' points to the Mendaftar button.

Gambar Halaman Daftar Akun Penjual

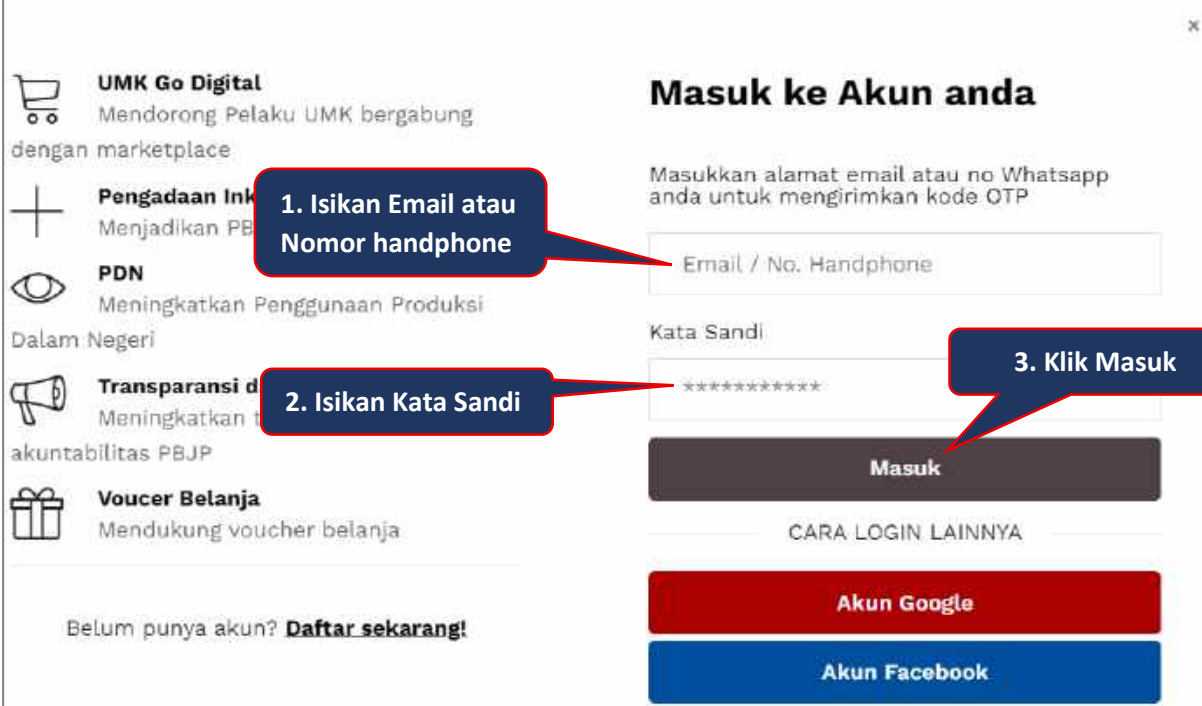
Kata Sandi wajib minimal 8 karakter, harus mengandung huruf kapital, huruf kecil, angka, dan atau karakter khusus. Diharapkan untuk selalu melakukan pergantian Kata Sandi secara periodik.

Jika pendaftaran berhasil, maka tampil notifikasi :

Terima kasih, kamu sudah terdaftar di <https://bosara.sultraprov.go.id>

4. Login Akun Penjual.

Pada halaman BOSARA klik button  Login.



UMK Go Digital
Mendorong Pelaku UMK bergabung dengan marketplace

Pengadaan Ink
Menjadikan PB

PDN
Meningkatkan Penggunaan Produksi Dalam Negeri

Transparansi d
Meningkatkan t
akuntabilitas PBJP

Voucher Belanja
Mendukung voucher belanja

Belum punya akun? **Daftar sekarang!**

Masuk ke Akun anda

Masukkan alamat email atau no Whatsapp anda untuk mengirimkan kode OTP

Email / No. Handphone

Kata Sandi

Masuk

CARA LOGIN LAINNYA

Akun Google

Akun Facebook

1. Isikan Email atau Nomor handphone

2. Isikan Kata Sandi

3. Klik Masuk

Gambar Halaman Login Akun Penjual



Masukkan Token anda.
Belum menerima kode token? [Kirimkan Ulang](#)

2 1 1 6 7 4

Proses Token

metode login lainnya

Google

Facebook

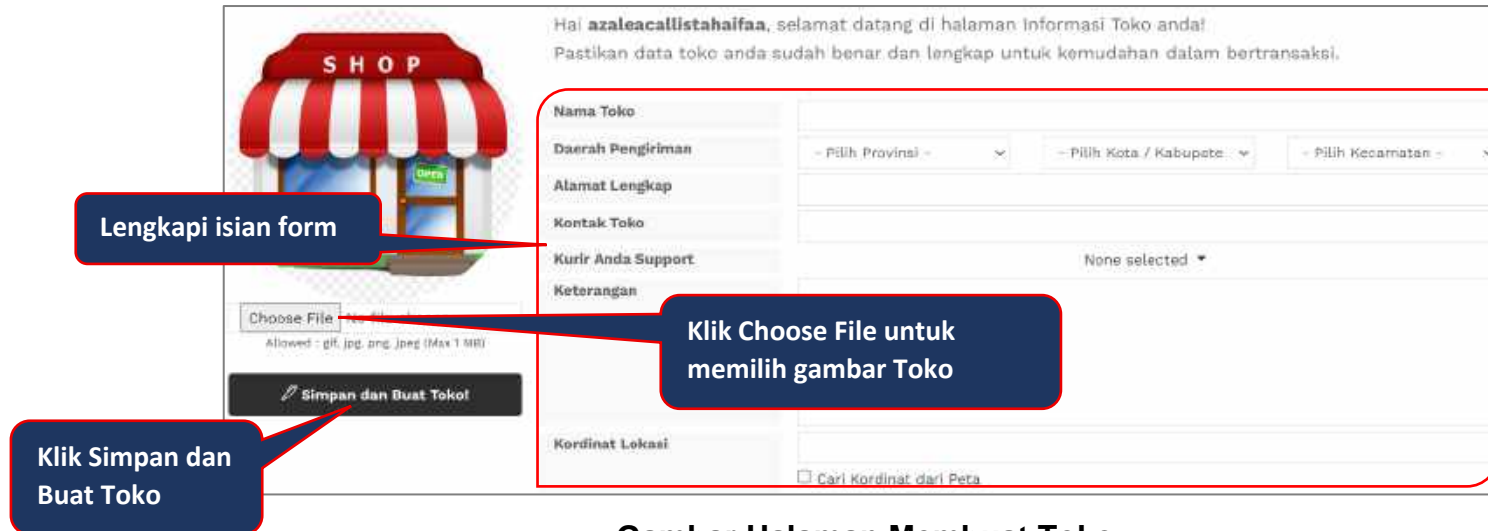
1. Isikan Kode Token yang dikirim via email dan Nomor Handphone

2. Klik Proses Token

Klik Kirimkan Ulang, jika Kode Token belum masuk melalui email atau nomor handphone.

Gambar Halaman Token

5. Membuat Toko.



Hai **azaleacallistahaifaa**, selamat datang di halaman Informasi Toko anda!
Pastikan data toko anda sudah benar dan lengkap untuk kemudahan dalam bertransaksi.

SHOP

Choose File
Allowed: gif, jpg, png, jpeg (Max 1 MB)

Simpan dan Buat Toko

Nama Toko

Daerah Pengiriman
- Pilih Provinsi -
- Pilih Kota / Kabupaten -
- Pilih Kecamatan -

Alamat Lengkap

Kontak Toko

Kurir Anda Support
None selected

Keterangan

Kordinat Lokasi
☐ Cari Kordinat dari Peta

Lengkapi isian form


Klik Choose File untuk memilih gambar Toko

Klik Simpan dan Buat Toko

Gambar Halaman Membuat Toko

Penjelasan Isian Form:

- Nama Toko**, Nama Toko yang terdaftar sesuai dengan dokumen pendukung usaha;
- Lokasi Toko**, Lokasi Kecamatan/Kabupaten/Provinsi;
- Alamat Lengkap**, Alamat lengkap toko;
- Kontak Toko**, Nomor Handphone toko (Nomor Whatsapp);
- Kurir Anda Support**, dikosongkan saja;
- Keterangan**, Informasi tentang toko;
- Koordinat Lokasi**, lokasi map toko.

Setelah klik button  , tampil halaman lanjutan pengisian detail informasi toko.



Edit Informasi Toko


Kunjungi Toko

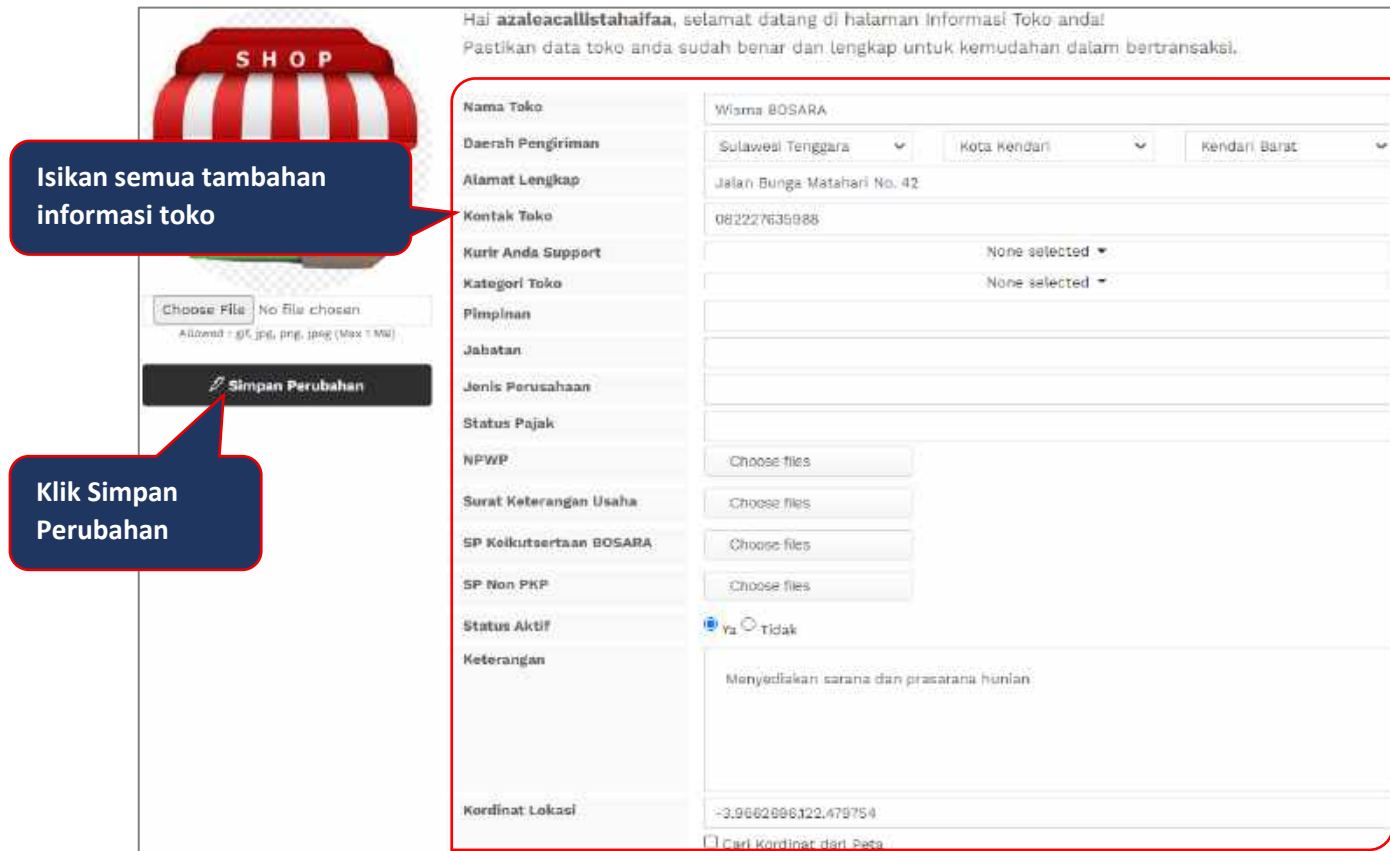
Lihat Semua Produk

Hai **azaleacallistahaifaa**, selamat datang di halaman Informasi Toko anda!
Pastikan data toko anda sudah benar dan lengkap untuk kemudahan dalam bertransaksi.

URL Toko	https://bosara.sultraprov.go.id/u/wisma-bosara
Nama Toko	Wisma BOSARA
Alamat Daerah	Kendari Barat, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara
Alamat Jalan	Jalan Bunga Matahari No. 42
Kordinat di Peta	-3.9662696,122.479764 <i>PENTING - Kordinat Untuk Keperluan Hitung Jarak atau Ongkir Kurir Lokal</i>
No. Handphone	082227635988
Kurir Anda Support	Semua Kurir
Kategori Toko	
Pimpinan	
Jabatan	
Jenis Perusahaan	

Gambar Halaman Informasi Toko

Klik button , untuk melengkapi tambahan informasi toko.



Isikan semua tambahan informasi toko

Klik Simpan Perubahan

Form Fields:

- Nama Toko: Wisma BOSARA
- Daerah Pengiriman: Sulawesi Tenggara
- Kota: Kota Kendari
- Kendari: Kendari Barat
- Alamat Lengkap: Jalan Bunga Matahari No. 42
- Kontak Toko: 082227635888
- Kurir Anda Support: None selected
- Kategori Toko: None selected
- Pimpinan: [Empty field]
- Jabatan: [Empty field]
- Jenis Perusahaan: [Empty field]
- Status Pajak: [Empty field]
- NPWP: Choose files
- Surat Keterangan Usaha: Choose files
- SP Kelikutsertaan BOSARA: Choose files
- SP Non PKP: Choose files
- Status Aktif: ☒ Ya ☐ Tidak
- Keterangan: Menyediakan sarana dan prasarana hunian
- Kordinat Lokasi: -3.9662696122, 479754
- ☐ Cari Kordinat dari Peta

Buttons:

- Choose File (No file chosen)
- Simpan Perubahan

Gambar Halaman Tambahan Informasi Toko

Penjelasan Isian Form Tambahan Informasi Toko:

- Kategori Toko**, sesuai kategori produk/jasa yang ditawarkan;
- Pimpinan**, Nama lengkap pemilik toko;

- c. **Jabatan**, Jabatan sesuai dokumen perusahaan;
- d. **Jenis Perusahaan**, pilihannya Badan Usaha, Non Badan Usaha (Perorangan) dan Instansi Pemerintah;
- e. **Status Pajak**, pilihannya PKP dan Non-PKP;
- f. **NPWP**, softfile NPWP;
- g. **Surat Keterangan Usaha**, softfile Surat Keterangan Usaha;
- h. **SP Keikutsertaan BOSARA**, softfile SP Keikutsertaan BOSARA;
- i. **SP PKP/Non PKP**, softfile SP PKP/Non PKP.

Klik button , untuk melihat halaman detail toko.



Gambar Halaman Detail Toko

6. Menambah Nomor Rekening.

Arahkan kursor pada , klik  untuk menambah/menghapus nomor rekening bank toko.



Hai **Azalea Callista Haifa**, selamat datang di halaman Biodata diri!
Pastikan data profil sesuai dengan KTP untuk kemudahan dalam bertransaksi.

PENTING - Halo kak! Data rekening bank-nya di isi ya.
Biar lebih enak transaksinya, yuk klik **disini**.

Klik untuk menambah rekening

atau Klik untuk
menambah rekening

Gambar Halaman Rekening Bank



Hai **Azalea Callista Haifa**, selamat datang di halaman Biodata diri!
Pastikan data profil sesuai dengan KTP untuk kemudahan dalam bertransaksi.

Nama Bank	<input type="text"/>
No Rekening	<input type="text"/>
Atas Nama	<input type="text"/>

Klik Simpan data

Isikan semua data

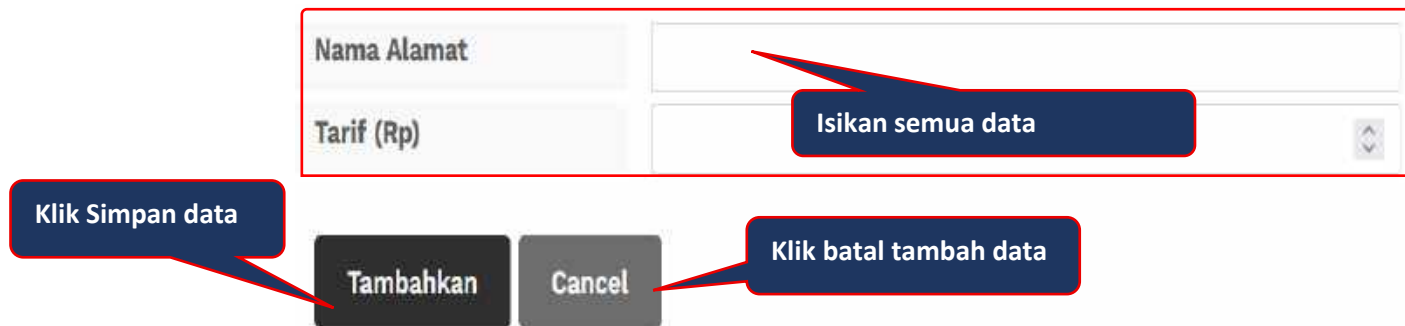
Gambar Halaman Tambah Rekening Bank

7. Menambah Alamat Transaksi

Arahkan kursor pada , klik  untuk menambah/menghapus alamat transaksi dan tarif pengiriman.



Gambar Halaman Alamat Transaksi



Gambar menambah Alamat Transaksi

8. Manajemen Pesanan Masuk.

Arahkan kursor pada , klik  untuk melihat/merespon pesanan masuk.

<div> Menunggu Pembayaran 0 Pembayaran Lunas 0 Siap Dikirim 0 Sedang Dikirim 0 Sampai Tujuan 7 Batal / Ditolak 2 </div>					
<div>Pencarian <input type="text"/></div>					
No	Kode Transaksi	Nama Konsumen	Kurir	Status	Total + Ongkir
1	BSR72.20220921104345	Anas Bayu Kusuma		Batal	Rp 75,000
2	BSR72.20220921104236	Anas Bayu Kusuma		Selesai	Rp 75,000
3	BSR65.20220919155652	PP 30		Batal	Rp 60,000
4	BSR65.20220919155559	PP 30		Pending	Rp 45,000
5	BSR57.20220914163501	PP 50		Selesai	Rp 60,000
6	BSR57.20220914155319	PP 50		Pending	Rp 125,000
7	BSR57.20220914154752	PP 50		Selesai	Rp 45,000
8	BSR57.20220914152554	PP 50		Pending	Rp 60,000
9	BSR57.20220914143820	PP 50		Pending	Rp 60,000
10	BSR57.20220914143752	PP 50		Pending	Rp 75,000

Gambar Halaman Pesanan

9. Mengupload Produk.

Klik button , untuk melihat/menambah produk.


Jika toko belum diverifikasi maka tampil notifikasi :

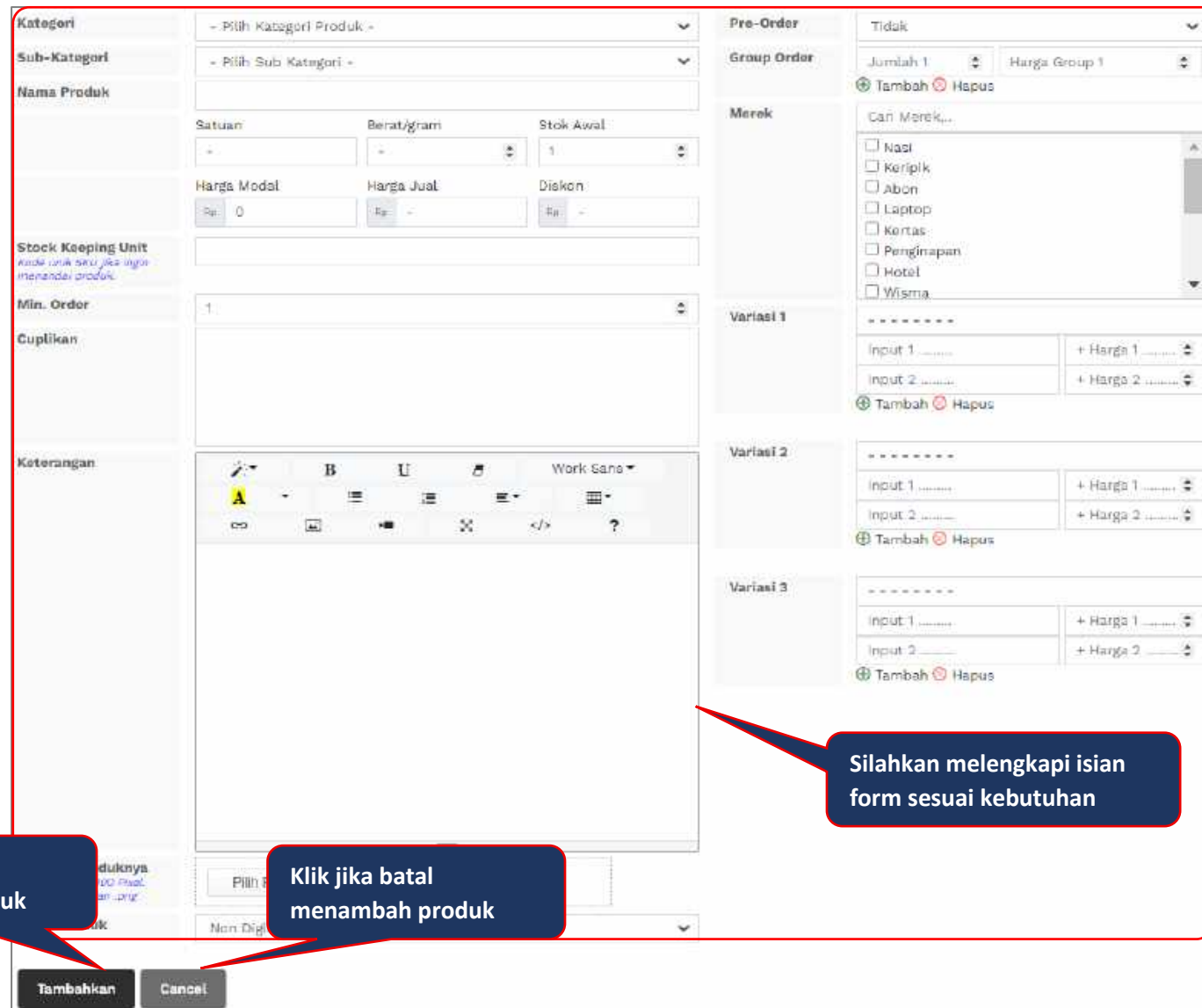
PENTING - Toko anda belum ter-verifikasi, silahkan menunggu hingga diproses admin,..

Jika toko sudah diverifikasi, maka tampil halaman untuk menambah produk.



Gambar Halaman Menambah Produk

Klik button , untuk menambah produk baru.



Kategori - Pilih Kategori Produk -

Sub-Kategori - Pilih Sub Kategori -

Nama Produk

Satuan **Berat/gram** **Stok Awal**

Harga Modal **Harga Jual** **Diskon**

Stock Keeping Unit
Kode unik sku jika ingin menandai produk.

Min. Order

Cuplikan

Keterangan

Pre-Order Tidak

Group Order Jumlah 1 Harga Group 1

Merek Cari Merek...

Variasi 1

Variasi 2

Variasi 3

Tambahkan **Cancel**

Klik jika yakin menambahkan produk

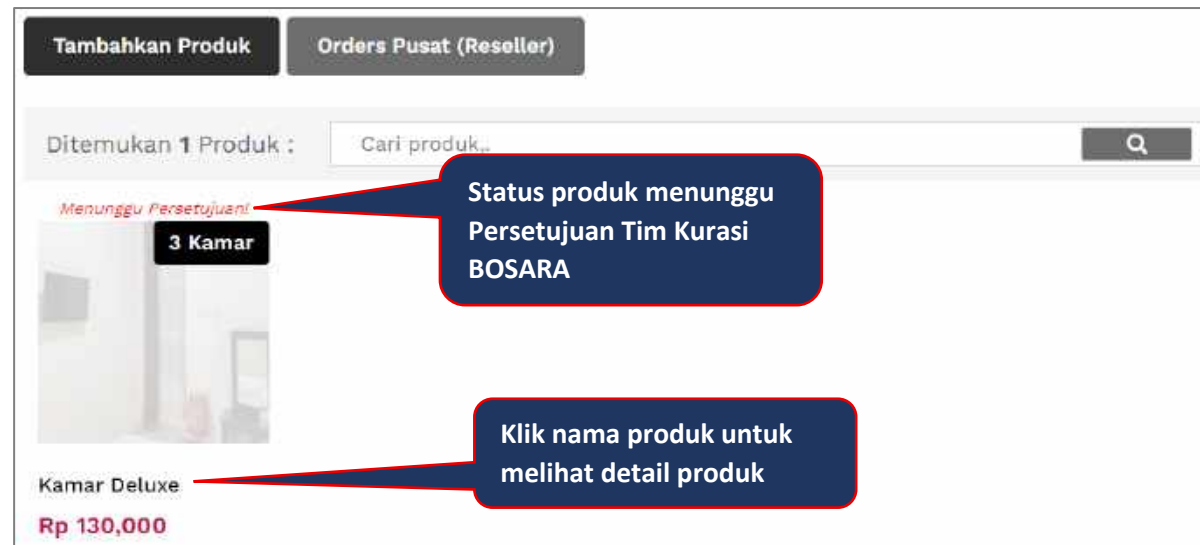
Klik jika batal menambahkan produk

Silahkan melengkapi isian form sesuai kebutuhan

Gambar Halaman Tambah Produk

Penjelasan Isian Form Tambah Produk:

- a. **Kategori**, jenis produk yang ditawarkan;
- b. **Sub-Kategori**, jika ada sub jenis produk yang ditawarkan;
- c. **Nama Produk**, nama produk yang akan ditayangkan;
- d. **Satuan**, satuan dari produk;
- e. **Berat/gram**, ukuran produk;
- f. **Stok Awal**, stok awal produk;
- g. **Harga Modal**, harga modal produk;
- h. **Harga Jual**, produk yang ditawarkan kepada pembeli;
- i. **Diskon**, potongan harga produk;
- j. **Stock Keeping Unit**, Kode unik jika ingin menandai produk;
- k. **Min. Order**, jumlah minimal pemesanan produk;
- l. **Cuplikan**, informasi tentang produk;
- m. **Keterangan**, informasi tambahan produk;
- n. **Gambar Produknya**, gambar produk yang akan ditampilkan;
- o. **Jenis Produk**, Non Digital merupakan produk fisik dan Digital merupakan produk digital;
- p. **Pre-Order**, “Tidak” jika pesan dihari yang sama dan “Ya” jika pesan untuk beberapa hari kedepan;
- q. **Group Order**, dibiarkan kosong;
- r. **Merek**, jika produk memiliki merek paten/brand;
- s. **Variasi 1, Variasi 2 dan Variasi 3**, jika produk memiliki banyak variasi atau item tambahan;



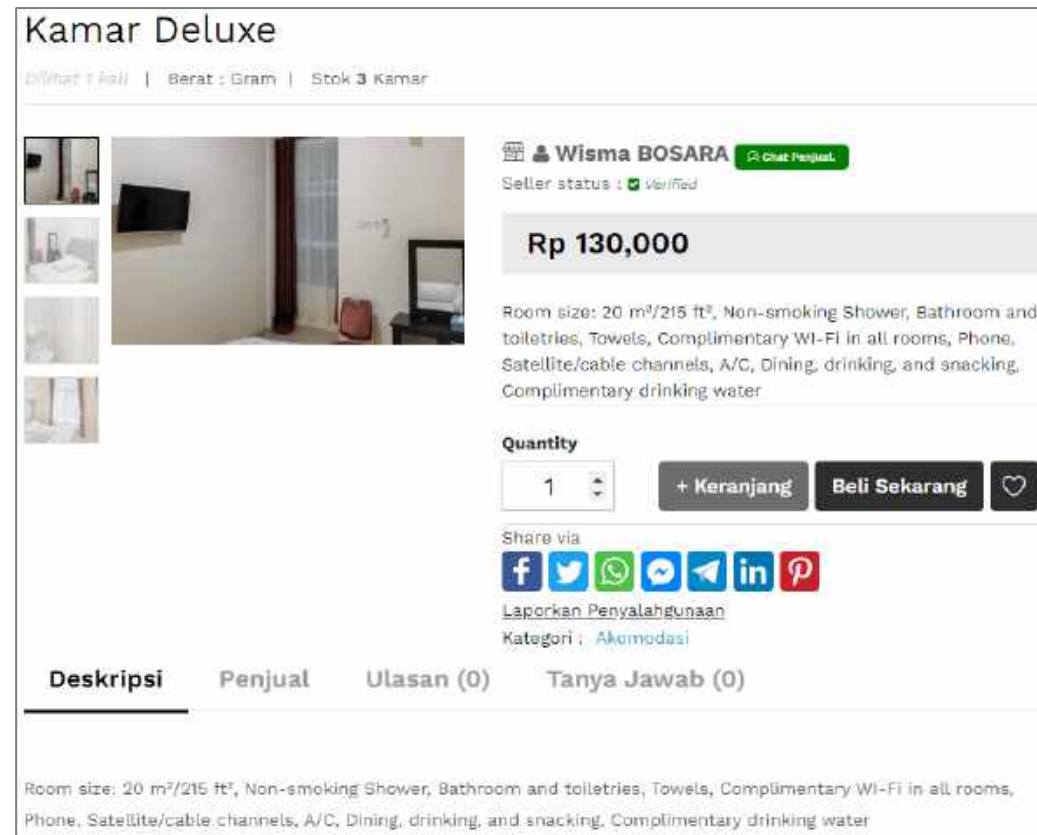
Gambar Halaman Produk

Produk yang ditambahkan wajib melalui proses kurasi dan disetujui oleh Tim Kurasi BOSARA.

Jika produk belum disetujui, maka tampil notifikasi:

GAGAL - Produk tidak ditemukan atau Belum aktif,...

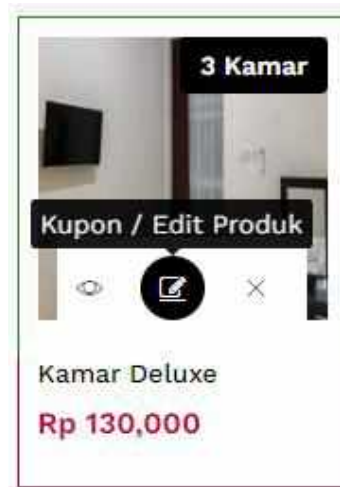
Jika produk sudah diaktifkan, maka tampil halaman detail produk.



Gambar Halaman Detail Produk

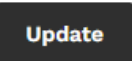
Untuk melakukan perubahan data produk, arahkan kursor pada produk yang hendak dirubah.

Klik button  .

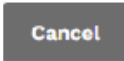


Gambar Halaman Produk

Lakukan perubahan data produk sesuai kebutuhan dan akhiri dengan klik button



Klik button

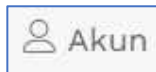



, jika tidak melakukan perubahan data produk.

10. Verifikasi Akun Penjual

Proses verifikasi bertujuan agar akun Penjual terverifikasi sebagai Penjual dalam BOSARA dan semua produk/transaksi Penjual tercatat sebagai produk/transaksi di Bela Pengadaan.

Pada Halaman BOSARA Akun Penjual, klik button





ID Akun
20220811-0010

Sisa Saldo **Rp 0**

+ Deposit / Withdraw

Edit Biodata Diri

Username
anamorenggumomahe
Referral : https://bosara.sultraprov.go.id/anamorenggumomahe

Nama Lengkap
Azalea Callista Haifa

Kelamin
Laki-laki

Email
anamorenggumomahe@gmail.com

No Handphone
082227635933

Tempat/Tanggal Lahir
- / -

Jabatan
Tidak ada data

Bidang/Bagian
Tidak ada data

Deskripsi Bidang/Bagian
Tidak ada data

SK Pengangkatan
Tidak ada lampiran

Organisasi Perangkat Daerah
Tidak ada data

Instansi
Tidak ada data

Alamat Tagihan
Wajib diisi untuk beberapa...

Alamat Kirim
Wajib diisi untuk beberapa...

Status Akun
UNVERIFIED → Verifikasi Sekarang!

Tendaftar
11 Agu 2022

Klik Verifikasi Sekarang

Gambar Halaman Profile Akun Penjual

Dokumen Verifikasi

KTP/SIM/PASSPORT

Choose File No file chosen

Max 1 MB, Allowed File : jpg, png, jpeg

1. Proses verifikasi memerlukan waktu 1 x 24 jam;
2. Anda tetap bisa login menggunakan layanan di marketplace Bosara Sultraprov ini;
3. Kami akan menghubungi anda via email atau WA jika terjadi kekurangan dokumen;
4. Jika dalam 1 x 24 jam anda belum mendapat konfirmasi, silahkan hubungi kami di ukpbjprovsultra@gmail.com;


Proses / Kirimkan

Klik Choose File untuk upload dokumen

1. Klik Proses / Kirimkan

Gambar Halaman Upload Dokumen Verifikasi Akun Penjual

11. Logout Akun Penjual.

Klik button  Logout, untuk keluar dari Aplikasi Bosara

Lampiran 2: USER GUIDE TRANSAKSI BOSARA



Semua ▾

Mo belanja apa, carimi disini...

Cari



Trending : #kertas | #wisma | #kreatif | #furniture | #fashion

☰ Komoditas Produk

Beranda

Informasi ▾

Diskusi ▾

Panduan

Video

BOSARA

BELA PENGADAAN

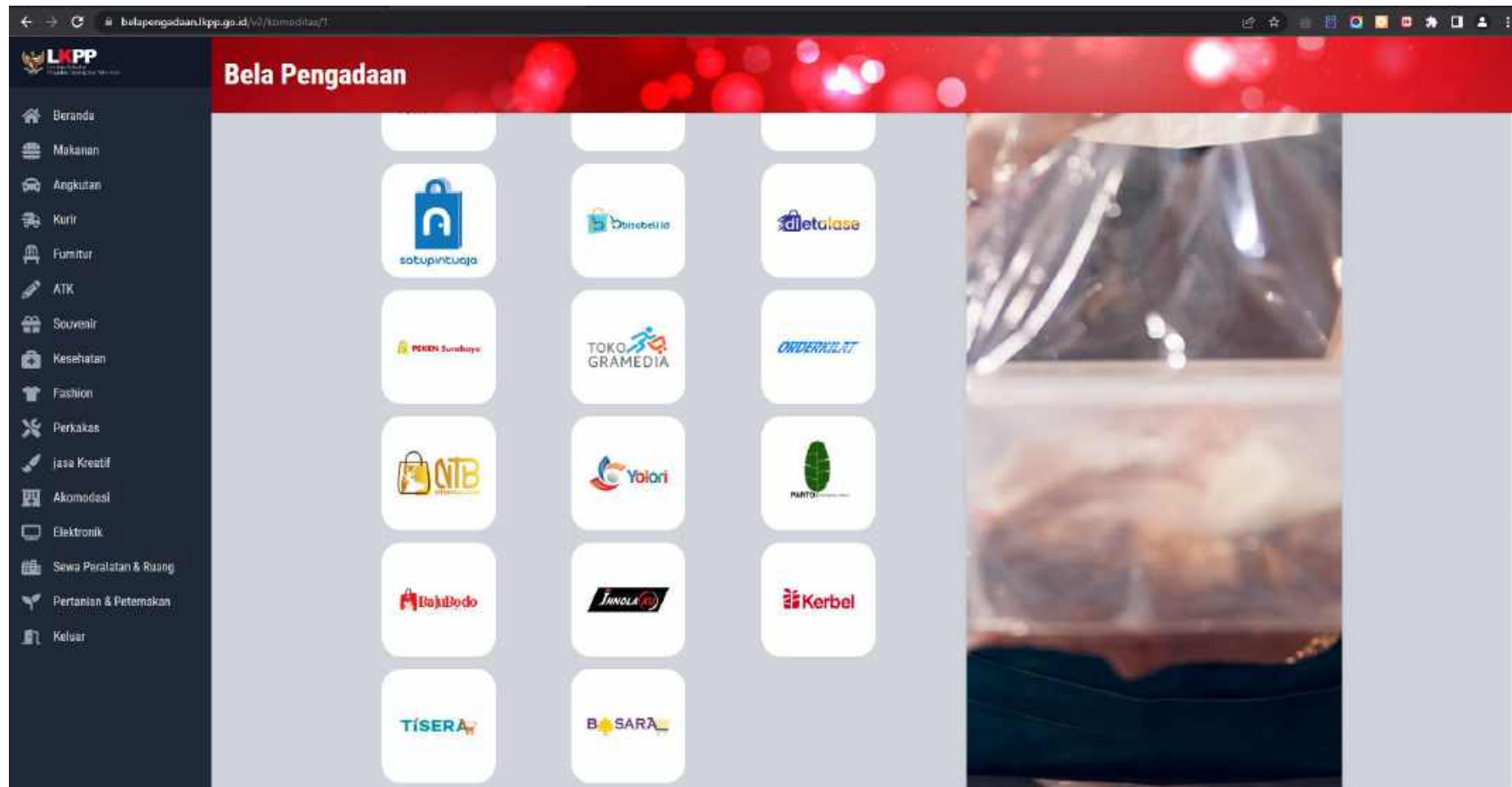


USER GUIDE – TRANSAKSI BOSARA

MARKETPLACE BOSARA | VERSI 1.0

DAFTAR ISI

1. Transaksi Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA)	2
1.1. Pejabat Pengadaan (PP)	2
1.2. Pejabat Pembuat Komitmen, Bendahara dan Penjual	2
2. Login Akun PP	2
3. Membuat Pesanan oleh PP	3
4. Proses RFQ (Request for Quotation) oleh Penjual	7
5. Membuat Purchase Request (PR) oleh PP	10
6. Menyetujui PR oleh PPK	12
7. Pengiriman Pesanan oleh Penjual	15
8. Menerima Pesanan oleh PP	16
9. Membayar Pesanan oleh Bendahara	17
10. Mengkonfirmasi Penerimaan Pembayaran oleh Penjual	19



1. Transaksi Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA).

1.1. Pejabat Pengadaan (PP).

Transaksi/Pengajuan Pesanan yang dilakukan oleh PP melalui SPSE masing-masing agar tercatat sebagai transaksi Toko Daring.

Pada browser (Chrome, Mozilla, Internet Explorer dan lain-lain), ketikkan alamat web Aplikasi SPSE masing-masing, contoh : <https://lpse.sultraprov.go.id/eproc4> kemudian tekan Enter.

1.2. Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Bendahara dan Penjual.

Transaksi dilakukan langsung melalui Aplikasi BOSARA, pada browser (Chrome, Mozilla, Internet Explorer dan lain-lain), ketikkan alamat <https://bosara.sultraprov.go.id/> kemudian tekan Enter.

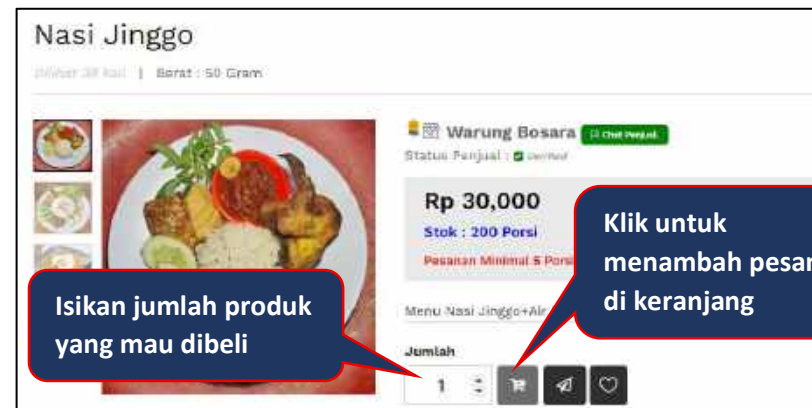
2. Login Akun PP.

- 2.1. Login menggunakan Akun SPSE masing-masing;
- 2.2. Klik "Aplikasi Procurement Lainnya";
- 2.3. Cari Toko Daring, klik "Masuk Production";
- 2.4. Klik Bela Pengadaan;
- 2.5. Klik Komoditas yang sesuai dengan transaksi yang akan dilakukan;
- 2.6. Cari logo BOSARA kemudian klik;

3. Membuat Pesanan oleh PP.



Gambar Halaman Semua Produk



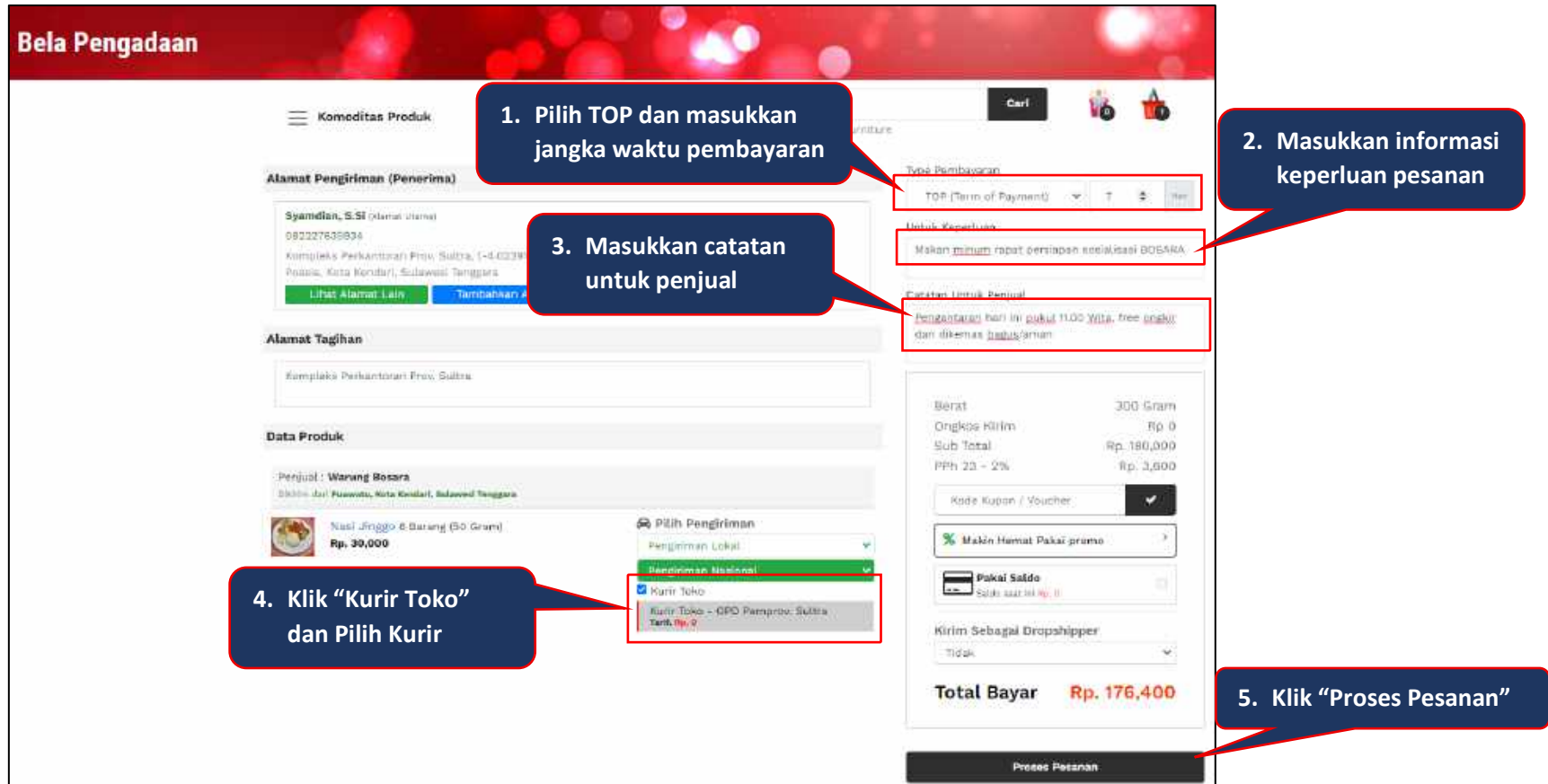
Gambar Halaman Detail Produk



Gambar Halaman Konfirmasi Tambah Produk



Gambar Halaman Keranjang Pesanan



Bela Pengadaan

Komeditas Produk

Alamat Pengiriman (Penerima)

Syamdan, S.Si (alamat utama)
082227638934
Kompleks Perkantoran Provi, Sultara, (+4-0234)
Pasar, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

Lihat Alamat Lain Tambahkan Alamat Baru

Alamat Tagihan

Kompleks Perkantoran Provi, Sultara

Data Produk

Perjual: Warung Bosara
Bekas dari Pusuwatu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

Nasi Jenggo 8 Barang (50 Gram)
Rp. 30,000

Pilih Pengiriman

Pengiriman Lokal
Pengiriman Nasional
☒ Kurir Toko
Kurir Toko - GPO Pempoko, Sultara
Tarif Rp. 9

1. Pilih TOP dan masukkan jangka waktu pembayaran

2. Masukkan informasi keperluan pesanan

3. Masukkan catatan untuk penjual

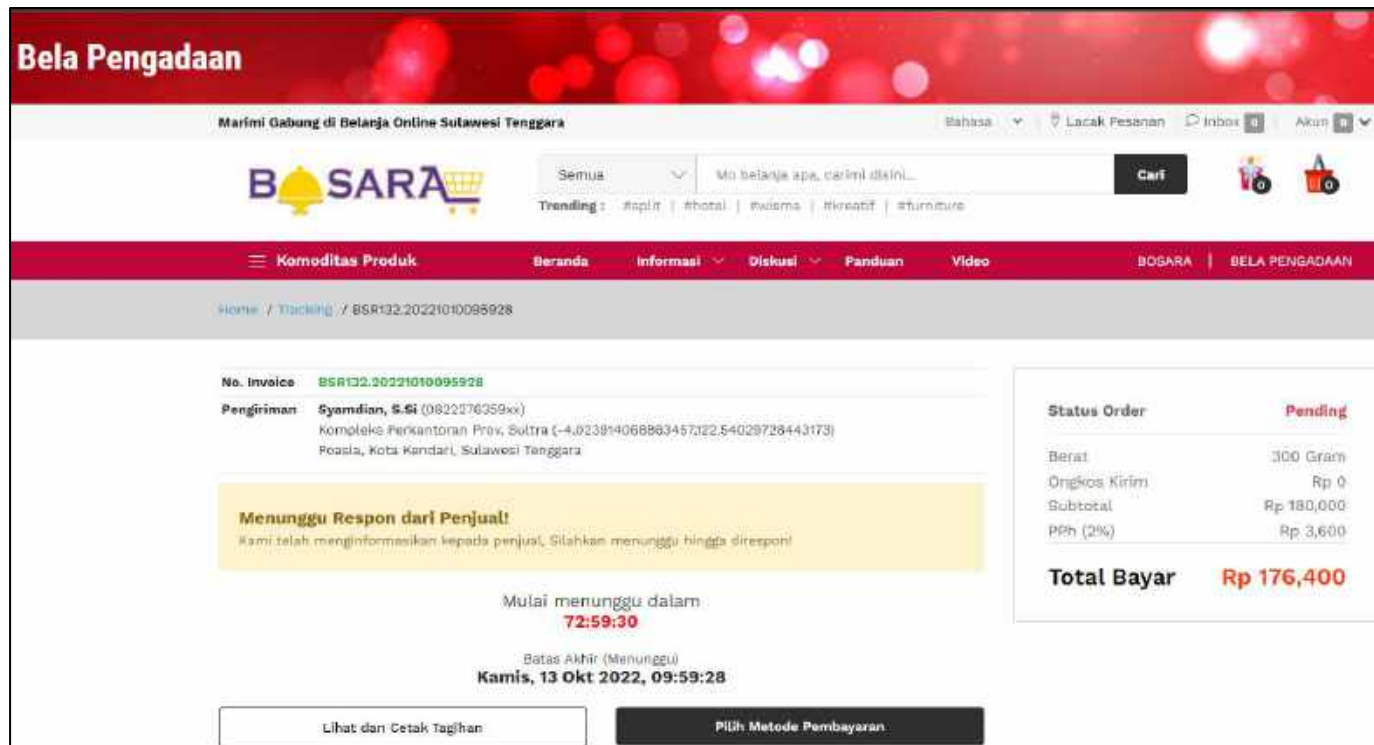
4. Klik "Kurir Toko" dan Pilih Kurir

5. Klik "Proses Pesanan"

Proses Pesanan

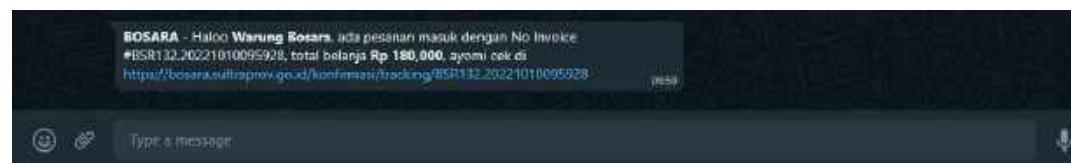
Gambar Halaman Proses Pesanan

- Jika ada permintaan perubahan harga, PP memasukkan permintaan tersebut pada langkah 3;
- Sebelum klik button **Proses Pesanan**, pastikan semua data telah sesuai.



Gambar Halaman Status Pesanan Menunggu Respon Penjual

Setelah pesanan selesai, secara otomatis Penjual akan menerima notifikasi pesanan PP melalui Whatsapp.

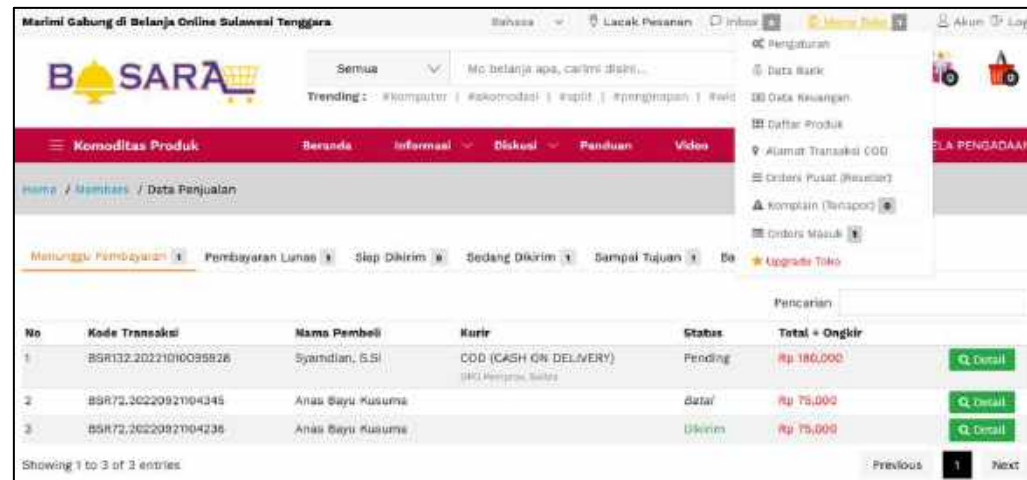


Gambar Halaman Notifikasi Pesanan Masuk

Kemudian akan direspon oleh Penjual untuk tahapan selanjutnya.

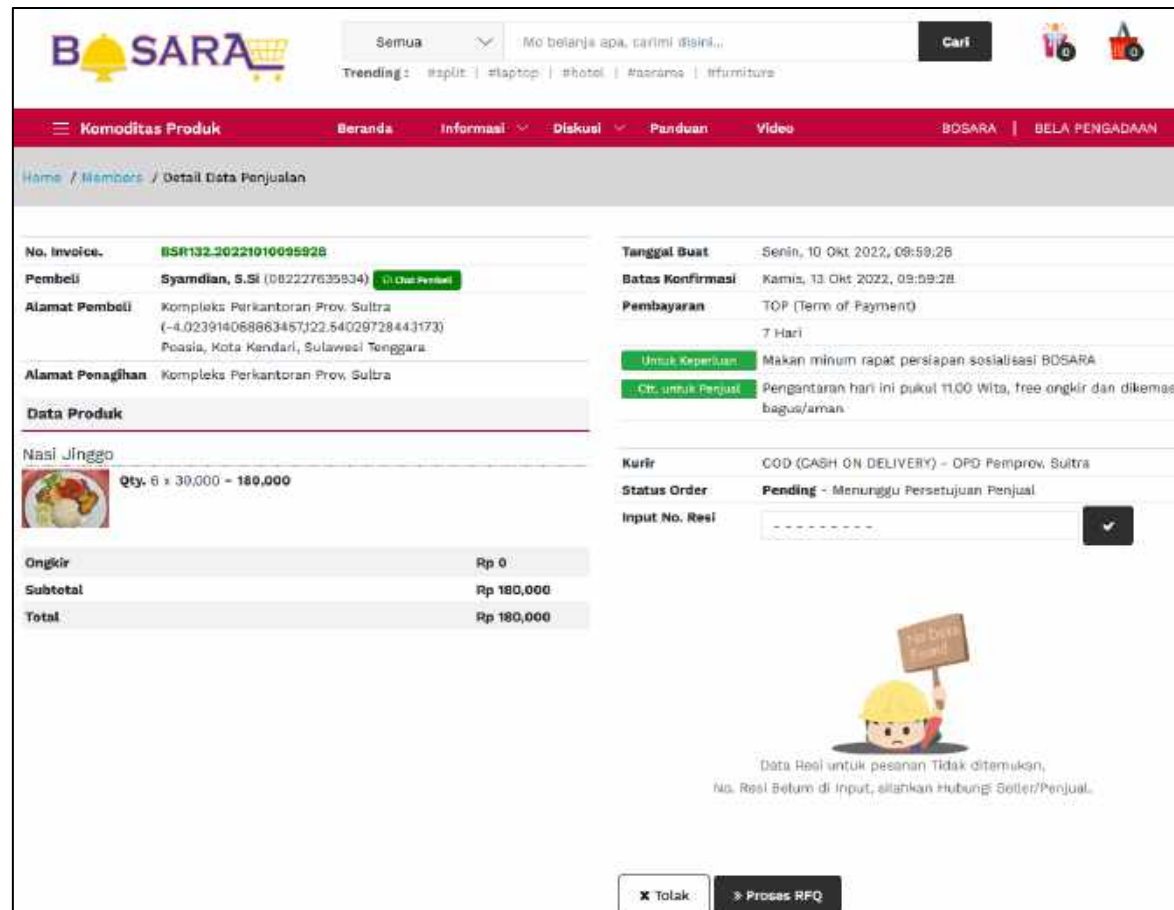
4. Proses RFQ (Request For Quotation) oleh Penjual.

- Proses selanjutnya Penjual memberikan respon atas pesanan yang dibuat oleh PP. Pada tahapan ini Penjual dapat menolak pesanan, menyetujui permintaan perubahan harga, merubah Jasa Kurir dan memproses RFQ;
- Penjual Login menggunakan Akun yang telah dibuat dan diverifikasi oleh Tim BOSARA;



Gambar Halaman Pesanan PP

- Pada Menu **Menu Toko**, pilih **Orders Masuk** untuk melihat semua pesanan masuk;
- Pesanan yang belum direspon berstatus “Pending” pada Tab “Menunggu Pembayaran”;
- Klik button **Detail**, untuk melihat informasi detail pesanan masuk yang belum diproses.



BOSARA Semua


Trending: #aplikasi | #laptop | #hotel | #asrama | #furniture

Komoditas Produk Beranda Informasi Diskusi Panduan Video BOSARA BELA PENGADAAN

Home / Members / Detail Data Penjualan

No. Invoice.	BSR132.20221010095928	Tanggal Buat	Senin, 10 Okt 2022, 09:59:28
Pembeli	Syamdian, S.Si (082227635934) <input type="button" value="Chat Pembeli"/>	Batas Konfirmasi	Kamis, 13 Okt 2022, 09:59:28
Alamat Pembeli	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra (-4.023914068863457,122.54029728443173) Poasia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara.	Pembayaran	TOP (Term of Payment) 7 Hari
Alamat Penagihan	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra	Untuk Kepentingan	Makan minum rapat persiapan sosialisasi BOSARA
Data Produk		Cat. untuk Penjual	Pengantaran hari ini pukul 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman.

Nasi Jinggo


 Qty. 6 x 30,000 = 180,000

Ongkir	Rp 0
Subtotal	Rp 180,000
Total	Rp 180,000

Kurir COD (CASH ON DELIVERY) - DPD Pemprov. Sultra



Status Order Pending - Menunggu Persetujuan Penjual

Input No. Resi



Data Resi untuk pesanan Tidak ditemukan,
No. Resi Belum di Input, silakan Hubungi Seller/Penjual.

Gambar Halaman Detail Pesanan

- Terlebih dahulu dibaca semua dan dan informasi pesanan, sebelum proses selanjutnya;
- Klik button , untuk menolak pesanan PP;
- Klik button , untuk memproses pesanan PP.

No. Invoice: BSR73.20221011141001	Tgl. Dibuat: Selasa, 11 Okt 2022, 14:10:01
No. RFQ: RFQ-001778	Ctt Untuk Pembeli:
Ctt untuk Penjual: Penjual	
Data Produk	Type Pembayaran
NASI AYAM GEPREK KOTA KAKOKI	TDP (Term of Payment) 1 hari
Qty: 15 x 36,000	Pengiriman COD (CASH ON DELIVERY) - OPD PEMPROV SULTRA, Tarif Rp. 0
	Ubah Pengiriman Pengiriman Lokal
	Pengiriman Nasional
	<input type="checkbox"/> Kurir Toko
	<input type="button" value="Kembali"/> <input type="button" value="Konfirmasi Proses RFQ"/>

Masukkan Catatan untuk Pembeli, jika ada

Jika PP meminta penurunan Harga, Silahkan melakukan perubahan pada Inputan Harga Satuan Produk

Gambar Halaman Konfirmasi Proses RFQ

- Terlebih dahulu dibaca semua dan dan informasi pesanan, sebelum proses selanjutnya;
- Klik button untuk kembali ke Halaman Detail Pesanan;
- Klik button untuk memproses konfirmasi RFQ

No. Invoice: BSR133.20221010095828	Tanggal Buat: Senin, 10 Okt 2022, 09:58:28
Pembeli: Syamdiar, S.Si (082227638834) <input type="button" value="Chat Pembeli"/>	Data Konfirmasi: Kamis, 13 Okt 2022, 09:50:26
Alamat Pembeli: Kompleks Perkantoran Provi. Sultra (-4.023914068863451;122.54029728443173) Possa, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara	Pembayaran: TDP (Term of Payment) 7 Hari
Alamat Penagihan: Kompleks Perkantoran Provi. Sultra	<input type="button" value="Untuk Kupon"/> Makan minum rapat persiapan sosialisasi BOSARA
Data Produk	<input type="button" value="Ct. untuk Penjual"/> Pengantaran hari ini pukul 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman
Nasi Jingga	Kurir COD (CASH ON DELIVERY) - OPD Pemprov Sultra
Qty: 5 x 25,000 = 125,000	Status Order Pending - Menunggu Persetujuan Pembeli
Ongkir: Rp 0	Input No. Resi <input type="text"/>
Subtotal: Rp 125,000	

Gambar Halaman Status Pesanan Menunggu Persetujuan Pembeli

5. Membuat Purchase Request (PR) oleh PP.



Gambar Halaman Depan Akun PP

- Pada Menu **Akun**, klik button **Pembelian**, untuk melihat status Pesanan.

No	Kode Transaksi	Nama Pembeli	Kurir	Status	Total + Ongkir	
1	BSR132.20221010095928	Syamidian, S.Si	COD (CASH ON DELIVERY)	Pending	Rp 180,000	Detail
2	BSR72.20220921104345	Anas Bayu Kusuma		Batal	Rp 75,000	Detail
3	BSR72.20220921104236	Anas Bayu Kusuma		Dikirim	Rp 75,000	Detail

Showing 1 to 3 of 3 entries

Klik "Detail"

Gambar Halaman Semua Pesanan

Penjual	Warung Bosara - Chat Penjual
No. Invoice	BSR122.20221010095928
No. RFQ	RFQ-00180
Status Pesanan	Pending - Menunggu Persetujuan Pembeli
Tanggal Buat	Senin, 10 Okt 2022, 09:59:28
Batas Konfirmasi	Kamis, 13 Okt 2022, 09:59:28
Pembeli	Syamdiati, S.Si
OPD	Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Setda, Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara
Type Pembayaran	TDP (Term of Payment) 7 Hari
Alamat Pengiriman	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra (-4.02391408883457;122.54029728443173) Paasia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara
Alamat Tagihan	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra
Nama Penerima	Syamdiati, S.Si
No Telp Penerima	082227635934
Cat. Untuk Pembeli	Segefa diproses sesuai pesanan
Cat. Untuk Penjual	Pengantaran hari ini pukul 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman

Status Pesanan Pending

Berat 300 Gram

Ongkos Kirim Rp. 0

Subtotal Rp. 150,000

Total Transaksi Rp. 150,000

PPH 23 - 2% Rp. 3,000

Total Bayar **Rp. 147,000**

Buat Purchase Request

Nego Quotation

Tolak

Gambar Halaman Detail Pesanan

- Terlebih dahulu dibaca semua data dan informasi pesanan, sebelum proses selanjutnya;
- Klik button **Tolak**, untuk membatalkan Pesanan jika tidak sesuai dengan permintaan PP;
- Klik button **Buat Purchase Request**, untuk proses selanjutnya.

INV. BSR122.20221010095928

Catatan Untuk PPK

Catatan pembuatan purchase Request

untuk disetujui guna keperluan jamuan makan minum rapat hari ini. Terima kasih

Buat PR Cancel

Klik "Buat PR"

Masukkan informasi permintaan persetujuan Pesanan

Gambar Halaman Permintaan Persetujuan PPK

Purchase Request berhasil dibuat.

Penjual	Warung Bosara Biker request
No. Invoice	BSR132.202210100095028
No. RFQ	RFQ-00180
Status Pesanan	Konfirmasi - Butuh Persetujuan PPK
Tanggal Buat	Senin, 10 Okt 2022, 09:58:28
Batas Konfirmasi	Kamis, 13 Okt 2022, 09:58:28
Pembeli	Syamdan, S.Si
OPD	Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Setda. Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara
Type Pembayaran	TDP (Term of Payment) 7 Hari
Alamat Pengiriman	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra (-4.023914088863457122,54029728443173) Pecasia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara
Alamat Tagihan	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra
Nama Penerima	Syamdan, S.Si
No Telp Penerima	082227635934
CR. Untuk Pembeli	Segera diproses sesuai pesanan
CR. Untuk Penjual	Pengantaran hari ini pukul 11.00 wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman

Status Pesanan Konfirmasi

Berat	300 Gram
Ongkos Kirim	Rp. 0
Subtotal	Rp. 150,000
Total Transaksi	Rp. 150,000
PPH-23 ~ 2%	Rp. 3,000
Total Bayar	Rp. 147,000

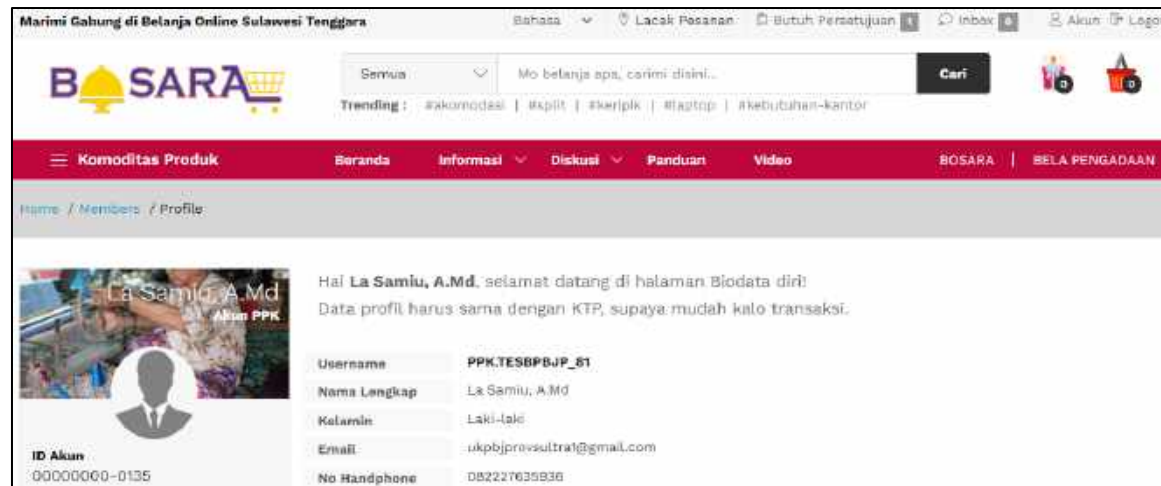
Konfirmasi Pembayaran

Batalkan

Gambar Halaman Status Pesanan Butuh Persetujuan PPK

6. Menyetujui PR oleh PPK.

- Proses selanjutnya PPK memberikan respon atas PR yang diajukan oleh PP.
- PPK Login menggunakan Akun yang telah dibuat oleh PP;



Gambar Halaman Depan Akun PPK

- Klik menu **Butuh Persetujuan**;



Gambar Halaman Semua Pengajuan Pesanan

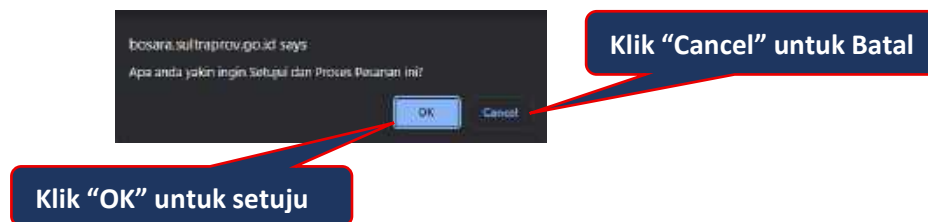
- Pada Tab **Butuh Persetujuan**, pilih pesanan yang akan disetujui dengan mengklik button **Detail**;

No. Invoice: BSR132.20221010000023		Tanggal Buat: Senin, 16 Okt 2022, 08:58:28
Pembeli: Syamsudin, S.Si (082227635934) Si Mau Berbelanja		Batas Konfirmasi: Kamis, 13 Okt 2022, 08:59:28
Alamat Pembeli: Kompleks Perkantoran Prov. Sultra (+4.023914068863457122,54020728443113) Pasar, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara		Pembayaran: TDP (Term of Payment)
Alamat Penagihan: Kompleks Perkantoran Prov. Sultra		7 hari
Data Produk		Untuk Kasual: Makan minum rapat persiapan sosialisasi BOSARA
Nasi Jinggo		Ort. untuk Perjual: Pengantaran hari ini pukul 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman
Qty: 8 x 25,000 = 150,000		Ort. untuk Manajerial: untuk disetujui keperluan makan minum rapat sosialisasi BOSARA. Terima kasih
Ongkir: Rp 0	Subtotal: Rp 150,000	Kerir: COD (CASH ON DELIVERY) - OPD Pemprov. Sultra
Total: Rp 150,000		Status Order: Konfirmasi - Butuh Persetujuan PPK
		Input No. Resi: <input type="text"/>
		<input type="button" value="X Tolak"/> <input type="button" value="✓ Setujui Purchase Request"/>




Data Resi untuk pesanan Tidak ditemukan.
No. Resi Belum di Input, silahkan Hubung Seller/Perjual.



Gambar Halaman Detail Pesanan


- Terlebih dahulu dibaca semua dan informasi pesanan, sebelum proses selanjutnya;
- Klik button , untuk menolak pesanan PP;
- Klik button , untuk menyetujui pesanan PP.



7. Pengiriman Pesanan oleh Penjual.

- Proses selanjutnya Penjual mengirim/memproses Pesanan PP;
- Penjual Login menggunakan Akun yang telah dibuat;
- Pada Menu , pilih  untuk melihat semua pesanan masuk;
- Klik button , untuk melihat informasi detail pesanan masuk yang akan dikirim.


No. Invoice. BSR132.20221010095928		Tanggal Buat	Senin, 10 Okt 2022, 09:59:28
Pembeli Syamdian, S.Si (082227635934) 		Batas Konfirmasi	Kamis, 13 Okt 2022, 09:59:28
Alamat Pembeli Kompleks Perkantoran Prov. Sultra (-4.023914068863457,122.54029728443173) Pasar, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara		Pembayaran	TDP (Term of Payment)
Alamat Pengiriman Kompleks Perkantoran Prov. Sultra			7 Hari
Data Produk		Untuk Kupon	Makan minum rapat persiapan sosialisasi BOSARA
Nasi Jinggo		Cost untuk Pengul	Pengantaran hari ini pulai 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman
Qty. 6 x 25,000 = 150,000		Kurir	COD (CASH ON DELIVERY) - DPD Pemprov. Sultra
Ongkir Rp 0		Status Order	Proses - Purchase Request Telah disetujui
Subtotal Rp 150,000		Input No. Resi	<input type="text"/>
Total Rp 150,000			



Data Resi untuk pesanan Tidak ditemukan,
No. Resi Belum di Input, silahkan Hubungi Seller/Penjual.

Masukkan No. Resi

Klik untuk Proses

Input No. Resi 

Gambar Detail Pesanan

No. Invoice.	BSR132.20221010095928	Tanggal Buat	Senin, 10 Okt 2022, 09:59:28
Pembeli	Syamdiar, S.Si (082227639034) Chat Pembeli	Batas Konfirmasi	Kamis, 13 Okt 2022, 09:59:28
Alamat Pembeli	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra (-4.023914068863457;122.54029728443173) Poasia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara	Pembayaran	TDP (Term of Payment) 7 Hari
Alamat Pengiriman	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra	Untuk Keperluan	Makan minum rapat persiapan sosialisasi BOSARA
Data Produk		Cat. untuk Pengual	Pangantaran hari ini pukul 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman
Nasi Jinggo		Kurir	COD (CASH ON DELIVERY) - OPD Pemprov, Sultra
Qty. 6 x 25,000 = 150,000		Status Order	Dikirim - Purchase Request Telah disetujui
		Input No. Resi	BSR132.20221010095928

Gambar Halaman Pesanan Telah Dikirim

8. Menerima Pesanan oleh PP.

- Proses selanjutnya PP menerima Pesanan;
- Pada Menu [Akun](#), klik button [Pembelian](#);
- Pada Tab [Sedang Dikirim](#) Klik button [Sudah](#), untuk melihat informasi detail pesanan masuk yang akan dikirim

 <p>Syamdiar, S.Si Akun PP</p> <p>ID Akun 20221006-0132</p>	Menunggu Pembayaran 0	Pesanan Diproses 0	Sedang Dikirim 1	Sampai Tujuan 1
	Waktu Transaksi	10 Okt 2022, 09:59:28 Lihat Pesanan / Pengiriman		
	Invoice / Seller	BSR132.20221010095928 / WARUNG BOSARA		
	Status	Dikirim, Sudah Terima Barang? Sudah		
	Total Belanja	Rp 150,000 (1 Produk)		

Gambar Halaman Pesanan Terkirim




bosara.sultraprov.go.id says
Apakah anda yakin sudah menerima Pesanan ini?




[OK](#)
[Cancel](#)


Klik "Cancel" untuk Batal

Klik "OK" untuk Pesanan Diterima



9. Membayar Pesanan oleh Bendahara.

- Proses selanjutnya Bendahara melakukan pembayaran/pelunasan Pesanan;
- Bendahara Login menggunakan Akun yang telah dibuat oleh PP;
- Klik menu  **Pembayaran** ;
- Pada tab  **Butuh Persetujuan** , silahkan pilih Pesanan yang akan dibayarkan dengan cara klik  **Detail** ;

No. Invoice.	BSR132.20221010095028	Tanggal Buat	Senin, 10 Okt 2022, 09:59:28
Pembeli	Syamdian, S.Si (082227635534) 	Batas Konfirmasi	Kamis, 13 Okt 2022, 09:59:28
Alamat Pembeli	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra (-4.023914068863457;123.64029728443173) Pocasia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara	Pembayaran	TQP (Term of Payment)
Alamat Penagihan	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra		7 Hari
Data Produk		Untuk keperluan	Makan minum rapat persiapan sosialisasi BOSARA
Nasi Jingga		Cat. untuk Pengisi	Pengantaran hari ini pukul 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman
	Qty. 6 x 25,000 = 150,000	Kurir	GOD (CASH ON DELIVERY) - OPD Pemprov. Sultra
Ongkir	Rp 0	Status Order	Selesai - Pesanan Telah Diterima/sampai Tujuan
Subtotal	Rp 150,000	Input No. Resi	BSR132.20221010095028 
Total	Rp 150,000		



Data Resi untuk pesanan Tidak ditemukan,
Silahkan untuk memeriksa kembali No Resi Pengiriman anda.

Gambar Halaman Detail Informasi Pesanan

Penjual	Warung Bosara ✔ Klik untuk penjual
No. Invoice	BSR132.20221010005928
No. RFQ	RFQ-C0180
Status Pesanan	Selesai - Pesanan Telah Diterima/sampai Tujuan
Tanggal Buat	Senin, 10 Okt 2022, 09:59:28
Batas Konfirmasi	Kamis, 13 Okt 2022, 09:59:28
Pembeli	Syamdan, S.Si
OPD	Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah Setda, Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara
Type Pembayaran	TOP (Term of Payment) 7 Hari

Alamat Pengiriman	Kompleks Perumahan Pesisir, Kota...
Alamat Tagihan	Kompleks Perkantoran Prov. Sultra
Nama Penerima	Syamdan, S.Si
No Telp Penerima	082227931934
CD. Untuk Penerima	Segera diproses sesuai pesanan
CD. Untuk Pengirim	Pengantaran hari ini pukul 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman

Status Pesanan	Selesai
Berat	300 Gram
Ongkos Kirim	Rp. 0
Subtotal	Rp. 150,000
Total Transaksi	Rp. 150,000
PPH 23 - 2%	Rp. 3,000
Total Bayar	Rp. 147,000

Klik untuk konfirmasi pembayaran

Lihat / Lacak Pesanan

Konfirmasi Pembayaran

Batalan

Gambar Halaman Konfirmasi Pembayaran Pesanan

Total Tagihan/Transfer

150,000

Nama Pengirim

Syamdan, S.Si

Tanggal Transfer

2022-10-10

Upload Bukti Transfer

Choose File

No file chosen

Konfirmasi Pembayaran

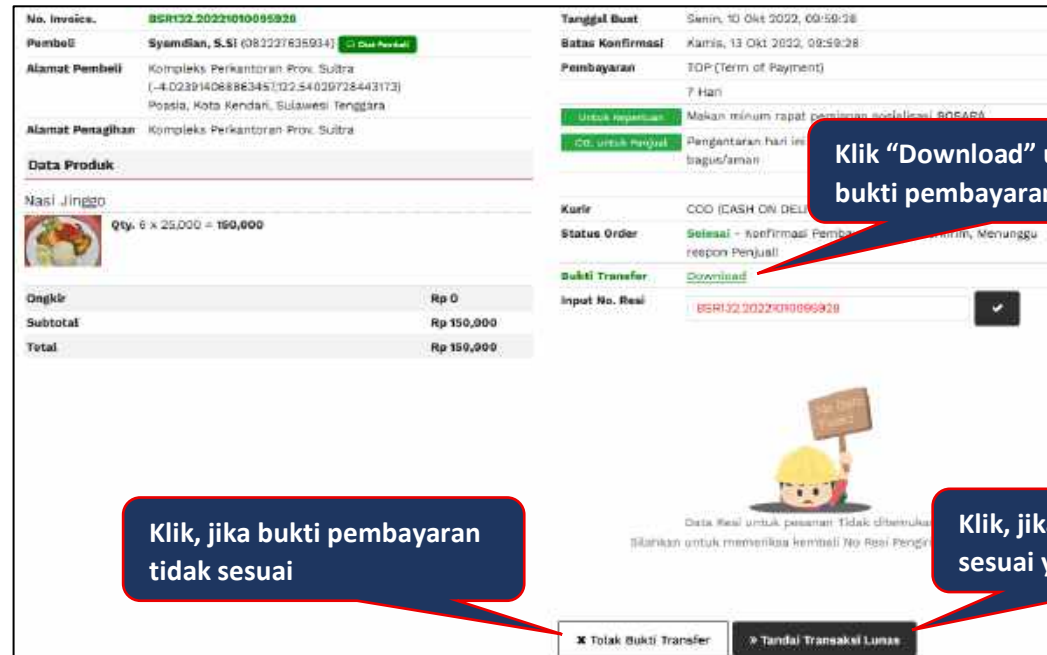
Masukkan semua data yang sesuai

Klik untuk konfirmasi pembayaran

Gambar Halaman Form Konfirmasi Pembayaran

10. Mengkonfirmasi Penerimaan Pembayaran oleh Penjual.

- Proses selanjutnya Penjual melakukan konfirmasi penerimaan pembayaran;
- Penjual Login menggunakan Akun yang telah dibuat;
- Pada Menu **Menu Toko**, pilih **Orders Masuk** untuk melihat semua pesanan masuk;
- Pada tab **Menunggu Pembayaran**, silahkan pilih Pesanan yang akan dikonfirmasi penerimaan pembayarannya dengan cara klik **Detail**;



No. Invoice: BSR122.20221010095920

Pembeli: Syamsan, S.Si (083227635934) **Chat Penjual**

Alamat Pembeli: Kompleks Perkantoran Prov. Sultra
(-4.023914088863451022.54029728442173)
Pondia, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

Alamat Pengiriman: Kompleks Perkantoran Prov. Sultra

Data Produk:

Nasi Jingga
Qty. 6 x 25.000 = 150.000

Angkur: Rp 0

Subtotal: Rp 150.000

Total: Rp 150.000

Tanggal Buat: Senin, 10 Okt 2022, 09:59:28

Batas Konfirmasi: Kamis, 13 Okt 2022, 09:59:28

Pembayaran: TOP (Term of Payment)
7 Hari

Untuk Kepemilikan: Makan minum rapat pemisahan sosialisme BOSARA

CO. untuk Penjual: Pengantaran hari ini bagus/aman

Kurir: COD (CASH ON DELIVERY)

Status Order: Selesai - Konfirmasi pembayaran Penjual, Menunggu respon Penjual

Bukti Transfer: Download

Input No. Resi: BSR122.20221010095920

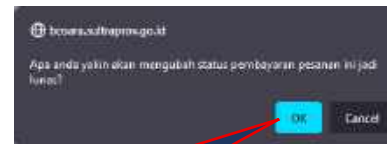
Klik "Download" untuk melihat bukti pembayaran

Klik, jika bukti pembayaran tidak sesuai

Klik, jika bukti pembayaran sesuai yang diterima


Tolak Bukti Transfer **Tandai Transaksi Lunas**


Gambar Halaman Detail Pesanan



Klik "Cancel" untuk Batal

Klik "OK" untuk setuju lunas

No. Invoice: BSR132.30221010095928		Tanggal Buat: Senin, 10 Okt 2022, 09:58:28
Pembeli: Syamdan, S.Si (082127635834) (1 Chat History)		Batas Konfirmasi: Kamis, 13 Okt 2022, 09:58:28
Alamat Pembeli: Kompleks Perkantoran Prov. Sultra (+6 023814068063457/02254038728443173) Pasar, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara		Pembayaran: TDP (Term of Payment) 7 Hari
Alamat Penagihan: Kompleks Perkantoran Prov. Sultra		Untuk Diperoleh: Makan minum rapat persiapan sosialisasi BOSARA.
Data Produk		CR untuk Pengantar: Pengantaran hari ini pukul 11.00 Wita, free ongkir dan dikemas bagus/aman
Nasi Jinggo  Qty: 6 x 25,000 = 150,000		Kurir: COD (CASH ON DELIVERY) - DPD Pemprov. Sultra
Ongkir	Rp 0	Status Order: Selesai - Pembayaran telah Lunas/Selesai
Subtotal	Rp 150,000	Bukti Transfer: Download
Total	Rp 150,000	Input No. Resi: BSR132.30221010095928 <input checked="" type="checkbox"/>


 Data Resi untuk pesanan Tidak ditemukan.
 Silahkan untuk memeriksa kembali no Resi Pengiriman anda.

INFORMASI > Pembayaran Lunas

Gambar Halaman Pembayaran Telah Lunas/Selesai

Lampiran 3: SK TIM INOVASI BOSARA



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA

SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Bumi Praja Anduonohu Tlp. 391609 Fax (0401) 391614 Kendari 93232

KEPUTUSAN KEPALA BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
NOMOR : 133.4/699 TAHUN 2022

TENTANG
PENETAPAN APLIKASI BELANJA ONLINE SULAWESI TENGGARA (BOSARA)
SEBAGAI INOVASI DAERAH
PADA BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA

KEPALA BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mendukung Program Belanja Langsung Pengadaan dan meningkatkan partisipasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah pada Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah maka dibuat Marketplace Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA);

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, maka perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara tentang Penetapan Aplikasi Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA) sebagai Inovasi Daerah pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1964 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Tenggara dengan mengubah Undang-Undang Nomor 47 Prp. Tahun 1960 tentang Pembentukan Daerah Tingkat I Sulawesi Utara-Tengah dan Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan-Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2687);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);

3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Peraturan Presiden 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33);
7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 43 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2009 Nomor 43);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara tentang Penetapan Aplikasi Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA) sebagai Inovasi Daerah pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
- KEDUA** : Aplikasi Belanja Online Sulawesi Tenggara (BOSARA) adalah Marketplace/sistem informasi yang dikembangkan dan dikelola oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah setda Prov. Sultra yang memuat daftar, jenis, spesifikasi teknis dan harga Barang/Jasa tertentu dari berbagai Penyedia Barang/Jasa Pemerintah untuk memfasilitasi pelaksanaan *e-purchasing* pada Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
- KETIGA** : Segala biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kendari
pada tanggal 16 - 8 - 2022

PIL. KEPALA BIRO
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH



KHAERUDDIN, ST.

Lampiran 4: BUKTI DUKUNG SOSIALISASI DAN KERJA SAMA

SOSIALISASI BOSARA DI MEDIA BERITA

Sumber : <https://beritakotakendari.fajar.co.id/2023/02/01/seluruh-opd-didorong-belanja-online-di-bosara/>

Tayang : Rabu, 1 Februari 2023 10:15 AM

beritakotakendari.fajar.co.id/2023/02/01/seluruh-opd-didorong-belanja-online-di-bosara/#google_vignette

Berita Kota
Cari Berita


BERANDA POPULER NASIONAL HUKUM & KRIMINAL POLITIK EKONOMI HIBURAN OLAHRAGA PERISTIWA LAINNYA

Seluruh OPD Didorong Belanja Online di Bosara

Farmawati - Damrah
Rabu, 1 Februari 2023 10:15 AM

Komentar

BAKIKAN



KENDARI, BKK – Pengadaan Barang dan Jasa (BPJ) Sulawesi Tenggara (Sultra) menyediakan market place Belanja Online Sulawesi Tenggara (Bosara). Seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) di Bumi Anoa ini didorong untuk berbelanja di aplikasi tersebut.

Kepala BPJ Sultra Khaerudin mengatakan, aplikasi Bosara hadir sebagai wadah belanja online Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sultra yang berisi aneka ragam kebutuhan rutin belanja OPD. Metode transaksinya dikemas dengan sistem keamanan yang mumpuni, dapat dipertanggungjawaban serta mudah.

"Jadi hadirnya Bosara juga untuk menghindari kegiatan belanja-belanja langsung OPD dari upaya-upaya yang dapat menciderai prinsip transparansi dan akuntabilitas penggunaan anggaran daerah. Karenanya, kita terus mendorong seluruh OPD agar dapat berbelanja melalui Bosara," terangnya saat diwawancarai di ruang kerjanya, Selasa (31/1).

Dikatakan, sepanjang Januari 2023 sudah ada sekira 2.367 produk yang ditayangkan dalam aplikasi Bosara yang terdiri dari 128 penyedia. Di mana, total transaksi karena masih awal tahun, baru mencapai 10 transaksi dengan nilai Rp78.377.700.

"Dan dalam aplikasi Bosara hanya fokus pada produk di bawah Rp50 juta. Di sini banyak pelaku usaha maupun UMKM sebagai penyedia produk," ujarnya.

Beragam produk yang ditawarkan, lanjutnya, mulai dari makanan dan minuman, pengadaan pakaian, alat tulis kantor, dan beberapa produk kategori lainnya.

FAJAR NETWORK

BERANDA POPULER

1 Hotel Pertama Kendari Diwagatmu

"Bagi masyarakat yang ingin menjadi bagian dalam market place tersebut bisa mengunjungi situs web <https://bosara.sultraprov.go.id/>," sebutnya.

Dijelaskan pula, penggunaan Bosara bukan hanya diarahkan ke OPD pemprov, namun juga untuk seluruh OPD kabupaten/kota di Sultra. Mereka bisa menggunakannya sebagai media untuk belanja online pengadaan kebutuhan kantor.

Baca juga:

[Rumahnya Digeledah KPK, Gombert: Itu Masalah Pribadi Saya](#)

"Sebelumnya sudah ada instruksi dari gubernur untuk memanfaatkan market place Bosara yang ada di Sultra. Kita melihat keinginan OPD semakin besar untuk menggunakan Bosara. Saat ini, untuk Bosara sudah ada beberapa instansi yang melakukan transaksi, baik Sekretariat DPRD Provinsi, Rumah Sakit Bahteramas, BPBJ, Balitbang dan beberapa instansi lainnya," ungkapnya.

Khaerudin berharap, tahun ini seluruh OPD tak lagi melakukan belanja manual, tetapi sudah mengarah ke belanja secara digital melalui aplikasi yang telah disediakan tersebut.

Baca juga:

[Gerbang Pembatas Kaltim-Konawe Dibangun Tahun Ini](#)

"Jadi harapan besar kami nanti tinggalkan belanja offline atau manual dan kita mengarah ke digitalisasi," paparnya. (r4/ada)



Sumber : <https://beritakotakendari.fajar.co.id/2023/03/18/dorong-pemerintah-kabupaten-kota-belanja-online-pemprov-sosialisasikan-bosara/>

Tayang : Sabtu, 18 Maret 2023 09:36 AM

beritakotakendari.fajar.co.id/2023/03/18/dorong-pemerintah-kabupaten-kota-belanja-online-pemprov-sosialisasikan-bosara/

Online Berita Kota Cari Berita Cari FAJAR NETWORK

BERANDA POPULER NASIONAL HUKUM & KRIMINAL POLITIK EKONOMI HIBURAN OLAHRAGA PERISTIWA LAINNYA

Dorong Pemerintah Kabupaten/Kota Belanja Online, Pemprov Sosialisasikan Bosara

Fitmawati - Damrah
Sabtu, 18 Maret 2023 09:36 AM

Komentar BACIKAN



Waiting for um simplifi...

beritakotakendari.fajar.co.id/2023/03/18/dorong-pemerintah-kabupaten-kota-belanja-online-pemprov-sosialisasikan-bosara/

Online Berita Kota Cari Berita Cari FAJAR NETWORK

BERANDA POPULER NASIONAL HUKUM & KRIMINAL POLITIK EKONOMI HIBURAN OLAHRAGA PERISTIWA LAINNYA

XENDARI, BKK – Optimalisasi penggunaan market place Belanja Online Sulawesi Tenggara (Bosara) kini tengah didorong Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sultra melalui Biro Pengadaan Barang dan Jasa (BPBJ). Program belanja online ini juga telah disosialisasikan kepada pihak pemerintah daerah (pemda) pada 17 kabupaten/kota di Bumi Anoa ini.

Kepala BPBJ Sultra Khaerudin mengatakan, aplikasi Bosara hadir sebagai wadah belanja online Pemprov Sultra dan kabupaten/kota yang berisi aneka ragam kebutuhan rutin belanja organisasi perangkat daerah (OPD). Khususnya untuk metode belanja langsung yang dikemas dengan sistem keamanan yang mumpuni serta transaksi dan pertanggungjawaban yang mudah.

"Jadi kita sudah tindakan juri, awalnya ini hanya OPD provinsi tapi setelah kami kaji berkembang dan kita panggil UKPBj (unit kerja pengadaan barang/jasa) kabupaten/kota untuk memanfaatkan aplikasi Bosara ini," kata Khaerudin, (17/3).

Dikatakan, dalam sosialisasi tersebut selain dihadiri UKPBj, pihaknya juga mengundang dinas koperasi kabupaten/kota. Langkah itu dilakukan agar penggunaan aplikasi Bosara bisa ber sinergi dengan pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di Sultra.

"Jadi data-data UMKM yang ada di dinas koperasi akan dimasukkan ke UKPBj untuk diinput produk-produk apa yang bisa masuk untuk dimanfaatkan di masing-masing OPD di kabupaten/kota dan provinsi," ujarnya.



"Sebelumnya sudah ada instruksi dari gubernur untuk memanfaatkan market place Bosara yang ada di Sultra. Kita melihat keinginan OPD semakin besar untuk menggunakan Bosara. Hal ini kita lihat dengan bagaimana para OPD banyak berkonsultasi bagaimana penggunaan dan bagaimana belanja melalui bosara," jelasnya.

Khaerudin berharap, tahun ini seluruh OPD tak lagi melakukan belanja manual, tetapi sudah mengarah ke belanja secara digital. Terlebih Sultra sudah punya market place tersendiri.

Baca juga:

2 Hari Operasi Patuh, Polresta Kendari Catat 492 Pelanggar Lalulintas

Baca juga:

Gerbang Pembatas Kaltim-Konawe Dibangun Tahun Ini

"jadi harapan besar kami mari tinggalkan belanja offline atau manual dan kita mengarah ke digitalisasi. Dan kami akan turun ke kabupaten/kota untuk mendampingi belanja melalui Bosara ini dan di kabupaten/kota sudah ada permintaan," paparnya. (ir4/rada)

BP2B headline Pemprov Sultra

Komentar

BACIKAN f t p s w

Komentar

4 Masyarakat Muna Butuh Program Bogah Rumah
10 Waktu



FOTO SOSIALISASI BOSARA





FOTO KONSULTASI BOSARA







Lampiran 5: SURVEI KEPUASAN



2023

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE: JANUARI S.D. JUNI 2023

**BIRO PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH SETDA**

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
SEKRETARIAT DAERAH
BIRO PENGADAAN BARANG/JASA
Kompleks Perkantoran Bumi Praja Anduonohu Gedung III Lantai 3, Telp. (0431) 821111

SILAHKAN MEMILIH KATEGORI SURVEI

Kepuasan Layanan BPBJP



Aplikasi Pusat Layanan PBJ



Survei Aplikasi BOSARA



Survei

LOW, SULTRA ©2020-2023 | SURVEI

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	2
Kata Pengantar	3
BAB I	4
PENDAHULUAN	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II.....	7
PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1 Pelaksana SKM	7
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	7
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	8
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III.....	10
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
1.1 Jumlah Responden SKM.....	10
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	111
BAB IV.....	122
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V.....	14
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	18
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	20

KATA PENGANTAR

Pertama-tama tak lupa kami panjatkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan ridhaNya kami dapat menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023 dapat terselesaikan.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021, tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

Laporan ini disusun berdasarkan data dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Provinsi Sulawesi Tenggara Periode Januari – Juni 2023.

Semoga Laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintah provinsi Sulawesi Tenggara.

Kendari, 5 Oktober 2023

Plt. Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
Setda Prov. Sultra



KHAERUDDIN, S.T.

Pembina Utama Muda, Gol. IV/b
NIP. 19671213 199102 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Pengadaan Barang/Jasa (BPBJP) Setda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tenggara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas

pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui aplikasi Survey Layanan PBJ (<https://survey-bpbip.sultraprov.go.id/>) pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Februari s.d. April 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei s.d. Juni 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebanyak 481 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 214 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 318 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	280	88%
		PEREMPUAN	38	12%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	26	8,18%
		DIII	0	0,00%
		SI	201	63,21%
		S2	91	28,62%
		S3	0	0,00%
3	PEKERJAAN	PNS	85	26,73%
		TNI	0	0,00%
		POLRI	1	0,31%
		SWASTA	227	71,38%
		WIRAUUSAHA	5	1,57%
		LAINNYA	0	0,00%

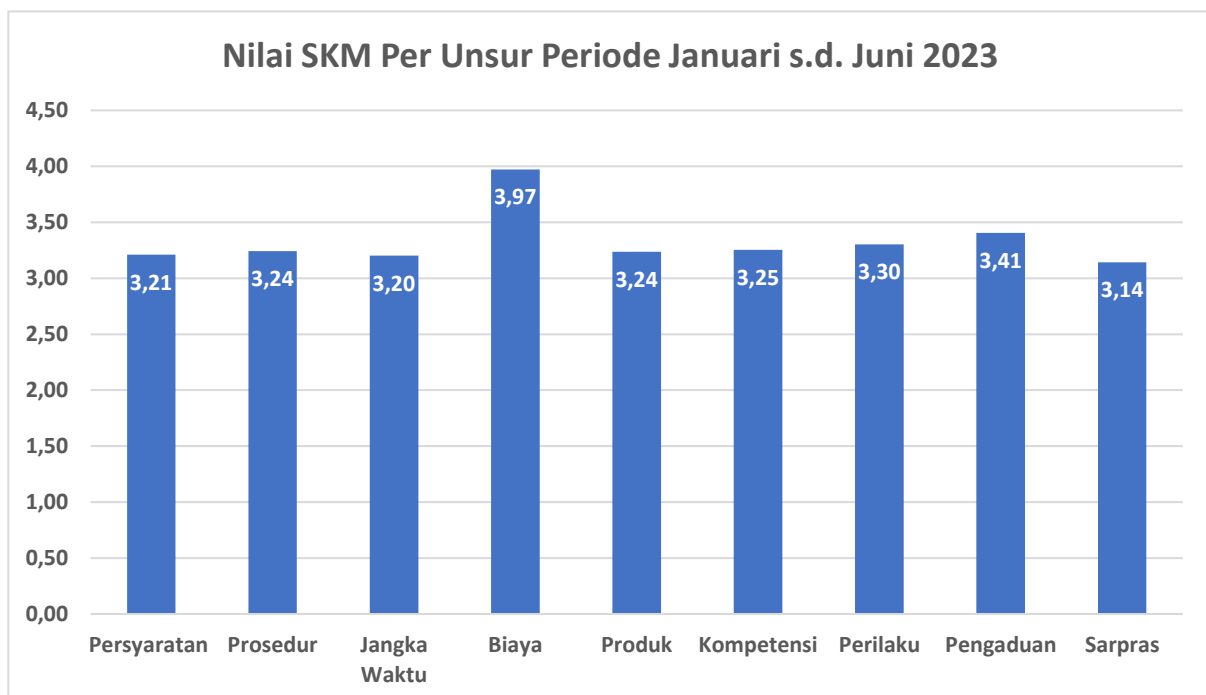
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,21	3.24	3.20	3,97	3.24	3,25	3,30	3,41	3,14
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,40 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,14. Selanjutnya Jangka Waktu mendapatkan nilai 3,20 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,21.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,97 dari unsur layanan, diikuti Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,41 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,30.

Hasil rekapitulasi isian Saran dan Masukan serta kotak pengaduan tidak menghasilkan hasil pengolahan data dikarenakan hasil import database SKM dari aplikasi Survei Layanan PBJ tidak terisi oleh responden.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Ketersediaan serta kelengkapan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan masih kurang memadai seperti komputer pc yang digunakan dirasakan sangat lambat sehingga sangat berpengaruh pada Waktu penyelesaian pelayanan. Layanan PBJ secara online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang mengusulkan Layanan secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sebagian besar masyarakat mengajukan Layanan secara offline dengan asumsi Layanan yang diusulkan selesai pada saat yang bersamaan. Kendala terbesar adalah dokumen yang menjadi persyaratan tidak dipenuhi sehingga masyarakat harus kembali untuk melengkapi persyaratan tersebut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui kegiatan rutin Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Provinsi Sulawesi Tenggara yakni **Ngopi Jus** (Ngobrol Pintar Jum'at Siang) dan **UKPBJ BiSa** (Bincang Santai) secara bergantian setiap minggu di hari Jum'at. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan prasarana	Penambahan Sarana dan Prasarana melalui Pengadaan				√	Bagian Tata Usaha Biro
2	Jangka Waktu	Sosialisasi Layanan PBJ Secara Online			√	√	Bagian Tata Usaha Biro
3	Persyaratan	Pemanfaatan Layanan PBJ Secara Online			√	√	Bagian Tata Usaha Biro

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara belum dapat dilihat melalui grafik dikarenakan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpanrb Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik secara efektif dilaksanakan awal Tahun 2023. Tahun sebelumnya BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara melaksanakan Survei berpedoman pada versi KPK RI.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Setda Prov. Sultra, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 82,40
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan dan Sarana prasarana
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/tarif, Unsur Penanganan Pengaduan dan Perilaku Pelaksana.

Kendari, 5 Oktober 2023

Plt. Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
Setda Prov. Sultra



KHAERUDDIN, S.T.

Pemimpin Muda, Gol. IV/b
NIP 19671213 199102 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
SEKRETARIAT DAERAH
BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
Jl. Komplek Perkantoran Bumi Putra Andanobu Gedung B Lantai 3, Telp. (0401)123456789, Fax. (0401)123456789

SILAHKAN MEMILIH KATEGORI SURVEI

 Kategori Laporan PSLP	 Kategori Laporan PGE
 Aplikasi Pengaduan PSLP	 Sampel Website PSLP
 Survei Aplikasi SIGASA	 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

MODUL BAKU SETDA PROV. SULTRA 82203-0221 SURVEI LAYANAN PSU/PM 2.0

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA
SEKRETARIAT DAERAH
BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
Jl. Komplek Perkantoran Bumi Putra Andanobu Gedung B Lantai 3, Telp. (0401)123456789, Fax. (0401)123456789

FORM KUISIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PELUKSIAN PEJABAT PEJABAT/PEJABAT

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, Angkasan Biro Pengadaan Barang/Jasa Sultra Provinsi Sulawesi berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

LAKUKAN

MODUL BAKU SETDA PROV. SULTRA 82203-0221 SURVEI LAYANAN PSU/PM 2.0

DATA RESPONDEN

Nama Lengkap

Umur

Tanggal Survei

Jenis Kelamin ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Departemen/Instansi ☐ SD ☐ SSP ☐ SMA ☐ SD ☐ SI ☐ SI ☐ SI

Pekerjaan Utama ☐ PNS ☐ TNI ☐ PGRI ☐ Swasta ☐ Wiraswasta ☐ Lainnya

LAKUKAN

MODUL BAKU SETDA PROV. SULTRA 82203-0221 SURVEI LAYANAN PSU/PM 2.0

**FORM SURVEI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

PERTANYAAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
☐ Tidak Tepat
☐ Kurang Tepat
☐ Tepat
☐ Sangat Tepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
☐ Tidak Wajar
☐ Kurang Wajar
☐ Wajar
☐ Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi dan kemampuan petugas dalam pelayanan?
☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
☐ Tidak Sopan dan Ramah
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan?
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di unit ini?
☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

:: SARAN DAN MASUKAN ::

SELESAI

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : BIRO PENGADAAN BARANG/JASAPEMERINTAH SETDA
 ALAMAT : KOMPLEKS BUMI PRAJA ANDUONOHU
 PERIODE : BULAN JANUARI S.D. JUNI
 TAHUN : 2023

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	4	4	2	3
2	4	4	4	4	4	4	3	3	2
3	4	4	2	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
5	3	3	4	4	3	3	3	3	2
6	3	4	2	4	3	4	3	3	3
7	3	4	3	3	4	3	3	3	4
8	3	4	3	4	3	3	3	3	2
9	4	3	3	4	4	3	4	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	2	4
11	3	4	3	4	3	3	3	4	2
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	3	4	3	4	3	4	3	3	2
14	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	4	2	4
16	3	4	3	4	3	2	3	3	4
17	3	3	4	4	3	3	3	3	4
18	3	3	4	4	3	3	3	3	3
19	4	3	3	4	3	3	3	4	4
20	3	1	4	4	3	3	3	4	4
21	4	3	4	4	3	4	3	3	4
22	3	4	2	4	3	4	3	3	3
23	4	3	2	4	3	3	3	3	3
24	3	4	3	4	4	3	4	3	4
25	2	4	4	4	3	4	3	3	3

26	3	3	1	4	4	3	3	3	3
27	3	3	2	4	3	3	4	3	4
28	3	3	3	4	4	3	3	3	4
29	3	3	3	4	4	4	4	3	4
30	4	4	3	4	3	3	4	3	3
31	4	4	3	4	4	3	3	3	4
32	4	4	3	4	2	3	3	3	4
33	2	3	3	4	3	3	4	4	4
34	3	3	4	4	4	3	3	2	3
35	3	4	4	4	3	3	3	2	3
36	3	4	4	4	4	3	3	3	3
37	3	4	4	4	3	3	4	3	4
38	3	3	3	4	4	4	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	4	4
40	3	4	4	4	4	3	3	3	4
41	3	3	3	4	3	3	3	2	3
42	3	3	2	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	4	2
44	3	3	3	4	3	3	3	3	2
45	4	3	3	4	3	3	3	3	4
46	4	4	3	4	4	3	2	4	4
47	4	4	3	3	3	2	4	3	2
48	3	3	4	4	3	3	4	4	4
49	4	4	3	4	3	1	3	2	2
50	3	3	2	4	3	3	3	4	3
51	3	3	4	4	3	4	3	4	2
52	3	4	1	4	2	3	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	4	3	4
54	3	4	3	4	4	3	3	4	4
55	3	4	3	4	3	2	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	3	4	2
57	3	3	3	4	3	4	3	4	2
58	3	3	3	4	3	2	3	2	2
59	3	4	3	4	3	3	3	2	4
60	3	3	3	4	3	3	3	4	3
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3
63	3	4	4	4	4	4	4	2	3
64	3	2	3	4	3	3	3	4	3
65	3	3	3	4	3	3	3	2	2
66	3	3	3	4	3	3	3	2	2

67	3	3	3	4	4	4	3	4	2
68	4	3	4	4	3	4	3	4	4
69	3	3	3	4	3	3	4	4	3
70	3	3	3	4	4	4	4	4	3
71	3	3	4	4	3	3	3	4	3
72	4	3	3	4	3	3	4	4	3
73	3	3	3	4	3	3	3	4	4
74	3	3	3	4	3	3	4	4	3
75	3	2	3	4	3	3	3	2	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	4	3	3	3	4	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	3	4	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	3	3	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	4	3	4	3	3	3	3
83	3	4	4	4	3	4	4	3	4
84	3	3	4	4	4	3	4	3	4
85	4	3	4	4	4	3	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	3	4	4	4	4
88	3	3	2	4	3	3	3	3	3
89	4	3	4	4	4	4	3	3	4
90	4	3	4	4	3	3	3	3	3
91	2	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	3	4	4	4	4	3	3	4
93	3	3	3	4	4	3	3	3	3
94	3	4	4	4	4	4	3	4	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	4	4	3	4	3	4	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	4	4	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	2	3	2	4	3	2	4	4	4
104	3	4	4	4	2	2	3	3	4
105	3	4	4	4	2	2	3	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3
107	3	2	3	4	3	3	3	2	3

108	4	3	4	4	3	4	4	4	3
109	3	3	3	4	4	3	3	4	3
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3
111	3	3	3	4	3	3	3	2	3
112	4	3	3	4	4	3	4	2	4
113	3	3	4	4	3	4	3	2	2
114	3	3	3	4	3	3	4	2	3
115	3	3	3	4	3	4	3	2	2
116	2	3	3	4	3	4	3	2	2
117	3	3	3	4	3	3	3	2	2
118	3	3	3	4	3	4	3	2	2
119	3	3	4	4	3	4	3	2	2
120	3	3	3	4	3	3	3	4	3
121	3	3	3	4	3	3	3	4	3
122	3	3	3	4	3	3	3	4	3
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3
124	3	4	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3
127	3	4	2	3	3	3	2	4	3
128	3	2	4	4	3	3	3	3	2
129	2	2	2	4	4	3	3	4	4
130	2	3	3	4	2	3	3	4	4
131	3	2	4	4	2	2	3	2	2
132	2	3	2	4	3	3	3	3	3
133	3	3	3	4	2	2	2	3	2
134	3	2	3	4	3	2	3	4	3
135	3	2	2	4	2	3	2	3	4
136	3	4	3	4	4	3	3	4	3
137	3	2	3	4	4	3	3	3	3
138	3	2	3	4	4	3	2	4	3
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	2
141	3	3	3	4	3	3	3	3	3
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	3	3	3	4	3	3	3	3	3
145	3	4	3	4	3	4	3	4	3
146	3	3	3	4	3	3	3	4	3
147	3	4	3	4	3	3	3	4	3
148	3	4	4	4	4	3	3	4	3

149	3	3	3	4	3	4	4	4	3
150	3	4	3	4	3	3	3	4	3
151	4	4	4	4	3	3	3	4	3
152	3	4	3	4	4	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	4	4	3	3	3	4	3
155	3	3	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	4	3	4	4	4	3
157	3	4	4	4	3	4	4	4	3
158	3	4	3	4	3	3	4	4	3
159	3	3	3	4	4	3	3	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3
162	3	3	3	4	3	3	3	3	3
163	4	3	3	4	3	4	4	4	3
164	3	3	3	4	4	4	4	3	3
165	3	4	4	4	3	4	3	4	3
166	4	3	3	4	3	3	4	4	3
167	3	3	3	4	4	4	3	4	3
168	3	3	3	4	4	4	3	4	3
169	3	3	3	4	3	3	4	4	3
170	3	3	4	4	4	4	4	4	3
171	3	4	4	4	3	4	4	4	3
172	3	3	3	4	3	4	4	4	3
173	4	4	4	3	4	4	4	4	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	4	4	3	3	4	3
176	4	4	4	4	3	4	3	4	4
177	3	3	4	4	3	4	4	4	3
178	3	4	4	4	3	4	4	3	3
179	4	4	3	4	4	3	4	4	4
180	3	4	3	4	3	3	3	4	3
181	3	3	3	4	3	3	3	4	3
182	3	3	3	4	3	3	3	4	3
183	3	3	3	4	3	3	3	4	3
184	3	3	3	4	3	3	3	4	3
185	4	3	4	4	3	4	3	3	3
186	3	4	3	4	3	4	4	3	3
187	3	4	3	4	4	3	4	3	4
188	3	3	3	4	3	3	3	4	3
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3

190	4	3	4	4	4	3	4	3	4
191	2	4	3	4	3	4	4	3	3
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3
193	3	3	3	4	3	3	3	4	3
194	4	3	3	4	4	4	4	3	3
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3
196	3	3	3	4	3	3	3	4	3
197	3	3	3	4	3	3	3	4	3
198	3	3	3	4	3	4	3	3	4
199	4	4	4	4	4	4	4	3	3
200	3	3	3	4	3	3	3	4	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	3	3	3	4	3	3	3	4	3
203	3	4	3	4	3	3	3	4	3
204	3	3	3	4	3	3	3	4	3
205	3	3	4	4	4	4	4	3	3
206	3	3	3	4	3	3	3	3	3
207	3	3	3	4	3	3	4	4	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	3
209	4	3	4	4	3	3	4	3	3
210	4	3	4	4	3	3	4	3	3
211	3	3	3	4	3	4	4	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	4	3	4	3	3	3	3	3
214	3	3	3	4	4	3	4	4	3
215	4	3	4	4	3	4	3	3	3
216	4	4	3	4	4	4	4	4	3
217	4	3	3	4	3	4	4	4	3
218	3	3	3	4	3	3	3	4	3
219	3	4	3	4	3	3	3	3	3
220	4	3	4	4	3	3	4	3	3
221	3	3	3	4	3	3	3	3	3
222	3	3	3	4	3	3	3	3	3
223	3	2	3	4	3	3	3	4	3
224	3	4	3	4	3	4	3	4	4
225	3	4	3	4	3	3	3	4	3
226	3	3	3	4	3	3	4	2	3
227	3	3	3	4	3	3	3	4	3
228	4	3	3	4	3	3	3	2	3
229	3	3	3	4	3	2	4	2	2
230	4	3	4	4	3	4	4	2	4

231	3	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	3	4	4	4	4	4	4	3
233	4	4	3	4	4	4	4	4	4
234	3	4	4	4	3	4	4	2	3
235	3	4	2	4	4	2	2	4	4
236	3	3	3	4	3	3	3	4	4
237	3	3	3	4	3	4	3	4	3
238	3	3	3	4	3	3	3	4	3
239	3	3	3	4	3	3	3	4	3
240	3	3	4	4	3	4	4	2	2
241	3	2	3	4	3	3	4	4	4
242	4	4	2	4	3	3	3	2	4
243	3	3	3	4	3	3	4	4	3
244	3	4	4	4	3	2	3	4	2
245	3	3	3	4	3	3	3	3	3
246	4	4	3	3	4	3	4	3	3
247	3	3	3	4	3	3	3	4	3
248	3	3	3	4	3	3	4	4	3
249	3	3	3	4	3	3	3	4	3
250	3	3	3	4	3	3	3	4	3
251	3	4	3	4	4	4	3	4	3
252	3	3	3	4	3	3	3	4	3
253	3	3	3	4	3	3	3	4	3
254	3	3	3	4	3	3	3	4	3
255	3	3	3	4	3	3	3	3	3
256	3	3	3	4	3	3	3	4	3
257	4	3	4	4	3	4	3	3	3
258	4	3	4	4	3	3	3	4	3
259	4	3	3	4	3	3	3	4	3
260	3	3	3	4	3	3	3	3	3
261	4	4	4	4	4	3	3	4	3
262	3	3	3	4	3	3	3	3	3
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	3	3	3	4	3	3	3	4	4
265	3	3	3	4	3	3	3	4	3
266	4	4	3	4	4	3	4	3	4
267	3	4	3	4	4	3	4	4	3
268	4	4	3	4	4	4	4	3	3
269	3	3	4	4	4	4	3	3	4
270	3	3	3	4	3	3	3	4	3
271	3	3	3	4	3	3	3	4	3

272	4	4	4	4	4	4	4	3	3
273	4	4	4	3	4	3	4	3	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	4	3	3	3	4	3
276	3	3	3	4	3	4	3	4	3
277	3	3	3	4	3	3	4	4	3
278	4	3	3	4	4	3	3	3	4
279	3	3	3	4	3	4	3	4	3
280	3	3	3	4	3	3	3	4	3
281	3	4	4	4	4	3	4	3	3
282	4	3	3	4	3	3	4	3	3
283	3	3	3	4	3	3	3	3	3
284	4	4	3	4	4	4	4	3	3
285	3	4	3	4	4	3	4	3	4
286	4	3	3	4	4	4	4	3	3
287	3	3	3	4	3	3	3	4	3
288	3	3	4	4	3	4	3	4	3
289	3	4	4	4	3	3	4	4	3
290	3	4	3	4	3	3	4	3	3
291	4	4	3	4	3	4	4	3	3
292	3	3	3	4	3	3	3	4	3
293	3	3	3	4	3	3	3	4	3
294	3	3	3	4	3	3	4	3	3
295	4	3	3	4	3	4	3	3	2
296	3	2	3	4	3	3	3	3	3
297	2	3	3	4	4	4	4	3	2
298	4	3	3	4	4	3	4	3	4
299	4	3	3	4	3	3	3	3	2
300	3	3	4	4	3	4	3	3	4
301	3	3	3	4	3	3	3	3	3
302	4	4	3	4	4	3	4	4	3
303	4	3	4	3	3	4	3	3	4
304	3	3	3	4	4	3	3	3	2
305	4	4	3	4	4	4	4	3	3
306	3	3	4	4	3	4	4	3	2
307	3	3	3	4	3	3	3	4	3
308	3	3	3	4	3	3	3	4	3
309	3	3	3	4	3	3	3	4	3
310	3	3	3	4	3	3	3	4	2
311	3	3	3	4	4	4	4	4	4
312	3	3	3	4	4	3	3	4	3

313	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
314	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
315	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
316	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
317	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
318	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
Jumlah Nilai Rata - Rata per Unsur	1021	1031	1018	1263	1029	1035	1050	1083	999	
NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,21	3,24	3,20	3,97	3,24	3,25	3,30	3,41	3,14	0,00
NRR Tertimbang per Unsur = NRR per unsur : x 0,11 *)	0,35	0,36	0,35	0,44	0,36	0,36	0,36	0,37	0,35	3,30
IKM Unit Pelayanan (Total SKM x 25) **) =										82,40

Keterangan :

U1 - U9	=	Unsur - Unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - Rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
SKM	=	Survey Kepuasan Masyarakat
NRR per Unsur	=	Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang per Unsur	=	NRR per Unsur x 0,11
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25

IKM UNIT PELAYANAN :	82,40	=	BAIK
-----------------------------	--------------	----------	-------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

No.	UNIT LAYANAN	Jumlah Nilai Rata - Rata Per Unsur
U1	Persyaratan	3,21
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,24
U3	Waktu Penyelesaian	3,20
U4	Biaya/ Tarif	3,97
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,24
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,30
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,41
U9	Sarana dan Prasarana	3,14

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.

BPBJP Setda efektif melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat awal tahun 2023 dengan berpedoman pada Permenpanrb Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik.



2023



84,41



82,40

SEMESTER II

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE: JULI S.D. DESEMBER 2023

**BIRO PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH SETDA**



SURVEI
KEPUASAN
MASYARAKAT

2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
Kata Pengantar	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V.....	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	3
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	9
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	13

KATA PENGANTAR

Pertama-tama tak lupa kami panjatkan puja dan puji syukur kepada Allah, SWT atas rahmat dan ridhaNya kami dapat menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023 dapat terselesaikan.

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dibuat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2021, tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.

Laporan ini disusun berdasarkan data dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Provinsi Sulawesi Tenggara Periode Juli s.d. Desember 2023.

Semoga Laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik di pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara.

Kendari, 14 Desember 2023

Plt. Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
Setda Provinsi Sulawesi Tenggara,



KHAERUDDIN, S.T.
Pembina Tk. I, Gol. IV/b
NIP. 19671213 199102 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Biro Pengadaan Barang/Jasa (BPBJP) Setda sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tenggara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM.

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online menggunakan Aplikasi Survei BPBJP yang dapat diakses oleh pengguna layanan melalui <https://survey-bpbjp.sultraprov.go.id/>. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui aplikasi Survei Layanan BPBJP (<https://survey-bpbjp.sultraprov.go.id/>) pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari Biro PBJP Setda Prov. Sultra.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	03 Juli s.d. 11 Desember 2023	121

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara periode survei sebelumnya yakni semester I (Bulan Januari 2023 s.d. Juni 2023). Berdasarkan Rekapitulasi Aplikasi Pusat Layanan PBJ (<https://layanan-bpbjp.sultraprov.go.id/>), maka populasi penerima layanan pada BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara dalam kurun waktu 6 (enam) bulan tersebut adalah sebanyak 605 orang dengan jumlah responden survei sebanyak 377 Responden. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 242 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 242 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	213	88%
		PEREMPUAN	29	12%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	24	10%
		DIII	0	0%
		SI	125	52%
		S2	93	38%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	54	22%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		SWASTA	184	76%
		WIRUSAHA	4	2%
		LAINNYA	0	0%

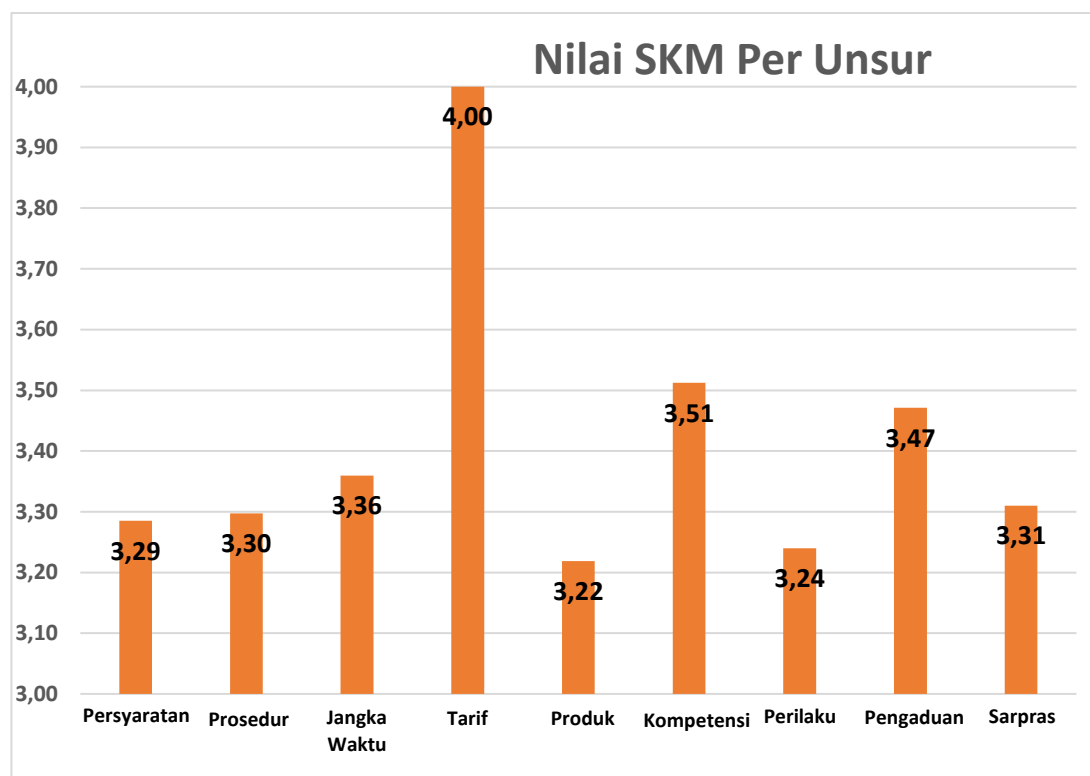
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,29	3,30	3,36	4,00	3,22	3,51	3,24	3,47	3,31
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,41 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,24 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Persyaratan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,29;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 4,00 dari unsur layanan, diikuti Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 3,51 serta Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,47.

Hasil rekapitulasi isian Saran dan Masukan serta kotak pengaduan tidak menghasilkan pengolahan data dikarenakan hasil import data SKM dari aplikasi Survei Layanan PBJ tidak terisi oleh responden dan dari hasil pengecekan data aplikasi SP4N Lapor tidak terdapat pengajuan pengaduan maupun laporan dari masyarakat/publik.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Belum tersedianya informasi standar pelayanan maupun persyaratan yang dapat dilihat langsung oleh pengguna layanan ketika melakukan layanan tatap muka pada kantor Biro PBJP Setda Prov. Sultra;
- Kesiapan dan ketersediaan petugas Front Office Biro PBJP Setda Prov. Sultra dalam melakukan pelayanan setiap hari kerja sesuai jadwal yang telah ditentukan. Hal ini menyebabkan proses pelayanan tersebut dilakukan oleh Pegawai yang tidak berwenang dan berkompeten dalam melakukan pelayanan Front Office.

4.2 Rencana Tindak Lanjut.

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui kegiatan rutin Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Provinsi Sulawesi Tenggara yakni **Ngopi Jus** (Ngobrol Pintar Jum'at Siang) dan **UKPBJ BiSa** (UKPBJ Bincang Santai) secara bergantian setiap minggu di hari Jum'at. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Penyediaan X-Banner Standar Pelayanan				√	Bagian Tata Usaha Biro
2.	Perilaku Pelaksana	Penguatan alur koordinasi dan penjadwalan Petugas Front Office			√		Bagian Tata Usaha Biro
3.	Persyaratan	Penyediaan X-Banner Standar Pelayanan				√	Bagian Tata Usaha Biro

4.3 Tren Nilai SKM.

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Tren tingkat kepuasan penerima layanan BPBJP Setda Prov. Sulawesi Tenggara belum dapat dilihat melalui grafik dikarenakan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpanrb Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Setda Prov. Sultra, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat: 84,41;
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Layanan dan Perilaku Pelaksana;
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif, Unsur Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Kendari, 14 Desember 2023

Plt. Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
Setda Provinsi Sulawesi Tenggara,



KHAERUDDIN, S.T.

Pembina Tk. I, Gol. IV/b

NIP. 19671213 199102 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Aplikasi Survei Layanan BPBJP).

**FORM SURVEI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

PERTANYAAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
☐ Tidak Tepat
☐ Kurang Tepat
☐ Tepat
☐ Sangat Tepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
☐ Tidak Wajar
☐ Kurang Wajar
☐ Wajar
☐ Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi dan kemampuan petugas dalam pelayanan?
☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
☐ Tidak Sopan dan Ramah
☐ Kurang Sopan dan Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Ramah
8. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan?
☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di unit ini?
☐ Buruk
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

.. SARAN DAN MASUKAN ..

SELESAI

2. Hasil Olah Data SKM.

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN : BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH SETDA
 ALAMAT : KOMPLEKS BUMI PRAJA ANDUONOHU
 PERIODE : BULAN JULI S.D. DESEMBER 2023 (SEMESTER II)
 TAHUN : 2023

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
6	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
7	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
8	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
9	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
11	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
12	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
13	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
14	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
15	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
16	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
17	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
25	4	3	3	4	4	4	3	3	4	
26	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
27	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
28	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
29	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
30	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
32	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
35	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
36	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
37	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
38	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
39	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	4	3	4	3	4	4	

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
42	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
43	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
44	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
45	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
46	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
47	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
48	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
50	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
52	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
53	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
58	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
59	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
60	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
63	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
64	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
68	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
69	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
71	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
72	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
73	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
74	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
75	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
76	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
77	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
78	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
79	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
80	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
81	3	2	3	4	4	4	4	3	3	
82	4	2	3	4	3	3	3	4	3	
83	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
84	3	2	3	4	3	4	4	3	3	
85	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
86	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
89	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
90	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
91	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
92	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
93	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
94	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
95	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
97	3	2	4	4	3	4	3	3	3	
98	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
99	4	2	3	4	3	4	4	3	3	
100	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
101	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	2	3	4	2	3	2	3	3	
104	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
105	2	2	3	4	2	3	2	2	2	
106	2	2	3	4	2	3	2	2	3	
107	2	2	4	4	2	4	2	2	4	
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
109	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
111	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
112	3	4	4	4	3	4	3	3	3	
113	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
114	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
115	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
116	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
117	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
118	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
119	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
120	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
121	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
122	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
123	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
124	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
125	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
126	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
127	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
128	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
129	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
130	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
131	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
132	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
133	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
134	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
135	3	4	4	4	3	3	3	3	4	

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
136	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
137	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
138	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
139	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
140	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
141	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
142	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
143	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
144	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
145	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
146	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
147	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
148	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
149	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
150	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
151	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
152	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
153	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
154	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
155	4	4	4	4	3	3	3	4	3	
156	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
157	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
158	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
159	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
160	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
162	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
163	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
164	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
165	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
166	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
167	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
169	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
171	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
174	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
175	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
176	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
178	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
179	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
180	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
181	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
182	3	3	3	4	3	4	3	4	3	

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
183	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
184	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
185	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
186	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
187	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
188	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
189	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
190	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
191	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
192	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
193	2	3	2	4	3	3	2	2	3	
194	4	4	2	4	3	3	4	2	4	
195	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
196	4	4	3	4	4	2	4	4	3	
197	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
198	4	3	3	4	3	4	3	2	2	
199	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
200	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
201	3	4	2	4	4	4	4	2	2	
202	3	2	3	4	3	3	3	2	2	
203	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
204	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
205	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
206	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
207	4	4	4	4	3	4	3	2	2	
208	4	4	3	4	4	4	3	2	4	
209	4	4	4	4	3	4	4	2	2	
210	4	4	3	4	4	4	4	2	2	
211	3	4	2	4	4	2	4	2	3	
212	3	3	3	4	3	2	4	2	4	
213	3	3	2	4	3	4	4	2	2	
214	3	3	4	4	3	3	3	2	2	
215	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
216	3	2	4	4	3	3	3	4	3	
217	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
218	4	3	4	4	3	4	4	2	2	
219	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
220	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
221	3	4	2	4	4	4	4	2	4	
222	3	2	2	4	3	4	2	2	2	
223	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
224	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
225	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
226	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
227	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
229	3	3	4	4	3	4	3	4	4	

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
232	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
233	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
234	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
235	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
236	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
237	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
238	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
239	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
240	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
241	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
242	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
Jumlah Nilai Rata - Rata per Unsur	795	798	813	968	779	850	784	840	801	
NRR per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur : Jumlah Kuesioner yang terisi	3,29	3,30	3,36	4,00	3,22	3,51	3,24	3,47	3,31	0,00
NRR Tertimbang per Unsur = NRR per unsur : x 0,11 *)	0,36	0,36	0,37	0,44	0,35	0,39	0,36	0,38	0,36	3,38
IKM Unit Pelayanan (Total SKM x 25) **) =										84,41

Keterangan :

U1 - U9	=	Unsur - Unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - Rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
SKM	=	Survey Kepuasan Masyarakat
NRR per Unsur	=	Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang pe	=	NRR per Unsur x 0,11
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25

IKM UNIT PELAYANAN : 84,41 = BAIK

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

No.	UNIT LAYANAN	Jumlah Nilai Rata - Rata Per Unsur
U1	Persyaratan	3,29
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30
U3	Waktu Penyelesaian	3,36
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,22
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51
U7	Perilaku Pelaksana	3,24
U8	Peranginan Pengaduan, Saran dan	3,47
U9	Sarana dan Prasarana	3,31

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.

Hasil Capaian IKM Hasil Biro PBJP Setda Semester I Periode Januari s.d. Juni 2023 telah dipublikasikan melalui media website (web-bpbjp.sultraprov.go.id/halaman/detail/hasil-survei-kepuasan-masyarakat) dan Instagram (@ukpbjsultra).





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA

SEKRETARIAT DAERAH

BIRO PENGADAAN BARANG/JASA SETDA PEMERINTAH

Kompleks Perkantoran Bumi Praja Anduonohu

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JULI - DESEMBER 2023

IKM UNIT PELAYANAN

84,41

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Jumlah Responden : 242

No.	UNIT LAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3,29
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30
U3	Waktu Penyelesaian	3,36
U4	Biaya / Tarif	4,00
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,22
U6	Kompetensi Pelaksana	3,51
U7	Perilaku Pelaksana	3,24
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,47
U9	Sarana dan Prasarana	3,31

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH SEKRETARIAT DAERAH

SEMESTER II
BULAN : JULI 2023 S.D. DESEMBER 2023

NILAI IKM		NAMA PELAYANAN :	
84,41		1. Konsultasi PBJ; 2. Registrasi dan Verifikasi Penyedia Pada SPSE; 3. Fasilitas Penginputan RUP Pada Aplikasi SIRUP; 4. Penanganan Permasalahan Pengguna SPSE; 5. Penggunaan Fasilitas BPBJP; 6. Pengelolaan Permintaan Data/Informasi Publik BPBJP; 7. Permohonan Remote Akses ; 8. Pembuatan Akun PPK dan PP Pada SPSE; 9. Pembuatan Akun Auditor ; 10. e-Tendering; 11. Fasilitas Pembuatan Akun BOSARA	
		RESPONDEN	
KATEGORI		JUMLAH	: 242 Orang
BAIK		JENIS KELAMIN	: L : 213 Orang
			: P : 29 Orang
		PENDIDIKAN	: SD : 0 Orang
			: SMP : 0 Orang
			: SMA/SMK : 24 Orang
			: D3 : 0 Orang
			: S1 : 125 Orang
			: S2 : 93 Orang
			: S3 : 0 Orang
		PERIODE SURVEI	: 3 Januari s/d 27 Juni 2023

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

KENDARI, 14 DESEMBER 2023

Pjt. KEPALA BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
SEKRETARIAT DAERAH,

KHAERUDDIN
Pembina Tk. I, Gol. IV/b
NIP. 19671213 199102 1 001

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik



2023

84,41



82,40

4

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE: JANUARI S.D. JUNI 2023



NILAI IKM

82,40 (BAIK)

SEMESTER I PERIODE JANUARI S.D. JUNI

PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
2023

BIRO PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Prov. Sultra perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Biro Pengadaan Barang/Jasa Setda Prov. Sultra periode Januari s.d. Juni 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Januari s.d. Juni 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,21	B
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,24	B
3.	Waktu Penyelesaian	3,20	B
4.	Biaya/Tarif	3,97	A
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,24	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3,25	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,30	B
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,41	B
9.	Sarana dan Prasarana	3,14	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarana dan Prasarana melalui Pengadaan				√	Bagian Tata Usaha Biro
2.	Jangka Waktu	Sosialisasi Layanan PBJ Secara Online			√	√	Bagian Tata Usaha Biro
3.	Persyaratan	Pemanfaatan Layanan PBJ Secara Online			√	√	Bagian Tata Usaha Biro

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	1.1 Belanja Modal Personal Komputer	Sudah	Biro PBJ Pemerintah Setda mengusulkan kegiatan Belanja PC All In One sebanyak 3 (tiga) unit pada APBD- Perubahan Tahun 2023	-	-

Berdasarkan Hasil pengolahan data SKM Biro PBJP Setda Semester I Periode Januari s.d. Juni 2023 ditemukan 1 unsur pelayanan terendah yakni Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,14. Tindak lanjut yang dilakukan adalah mengusulkan pengadaan Belanja Modal Personal Komputer (sebagaimana terlampir) yang bersumber pada APBD Perubahan Tahun 2023.

Paket Penyedia

Detail Paket

Kode RUP	45633566																				
Nama Paket	Belanja Modal Personal Komputer																				
Nama KLPD	Provinsi Sulawesi Tenggara																				
Satuan Kerja	BIRO PENGADAAN BARANG JASA PEMERINTAH																				
Tahun Anggaran	2023																				
Lokasi Pekerjaan	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 25%;">Provinsi</th> <th style="width: 25%;">Kabupaten/Kota</th> <th style="width: 45%;">Detail Lokasi</th> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>Sulawesi Tenggara</td> <td>Kendari (Kota)</td> <td>Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah</td> </tr> </table>			No.	Provinsi	Kabupaten/Kota	Detail Lokasi	1.	Sulawesi Tenggara	Kendari (Kota)	Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah										
No.	Provinsi	Kabupaten/Kota	Detail Lokasi																		
1.	Sulawesi Tenggara	Kendari (Kota)	Biro Pengadaan Barang Jasa Pemerintah																		
Volume Pekerjaan	1 Paket																				
Urutan Pekerjaan	PC All In One 3 Unit																				
Spesifikasi Pekerjaan	Sesuai IKAK																				
Produk Dalam Negeri	Ya																				
Usaha Kecil	Ya																				
Pengadaan Berkelanjutan atau Sustainable Public Procurement (SPP)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">Aspek Ekonomi</td> <td style="text-align: center;">Tidak</td> </tr> <tr> <td>Aspek Sosial</td> <td style="text-align: center;">Tidak</td> </tr> <tr> <td>Aspek Lingkungan</td> <td style="text-align: center;">Tidak</td> </tr> </table>			Aspek Ekonomi	Tidak	Aspek Sosial	Tidak	Aspek Lingkungan	Tidak												
Aspek Ekonomi	Tidak																				
Aspek Sosial	Tidak																				
Aspek Lingkungan	Tidak																				
Prs DIPA / DPA	Tidak																				
Sumber Dana	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 20%;">Sumber Dana</th> <th style="width: 10%;">T.A.</th> <th style="width: 25%;">KLPD</th> <th style="width: 25%;">MAK</th> <th style="width: 15%;">Pagu</th> </tr> <tr> <td>1.</td> <td>APBDP</td> <td>2023</td> <td>Provinsi Sulawesi Tenggara</td> <td>4.01.01.1.07.06.3.2.02.05.02.0004</td> <td>Rp. 39.000.000</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Total Pagu</td> <td>Rp. 39.000.000</td> </tr> </table>			No.	Sumber Dana	T.A.	KLPD	MAK	Pagu	1.	APBDP	2023	Provinsi Sulawesi Tenggara	4.01.01.1.07.06.3.2.02.05.02.0004	Rp. 39.000.000	Total Pagu					Rp. 39.000.000
No.	Sumber Dana	T.A.	KLPD	MAK	Pagu																
1.	APBDP	2023	Provinsi Sulawesi Tenggara	4.01.01.1.07.06.3.2.02.05.02.0004	Rp. 39.000.000																
Total Pagu					Rp. 39.000.000																
Jenis Pengadaan	Barang																				
Total Pagu	Rp. 39.000.000																				
Metode Pemilihan	E-Purchasing																				
Pemanfaatan Barang/Jasa	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Mulai</td> <td style="width: 50%;">Akhir</td> </tr> <tr> <td style="border: 2px solid green;">Oktober 2023</td> <td style="border: 2px solid green;">Desember 2023</td> </tr> </table>			Mulai	Akhir	Oktober 2023	Desember 2023														
Mulai	Akhir																				
Oktober 2023	Desember 2023																				
Jadwal Pelaksanaan Kontrak	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Mulai</td> <td style="width: 50%;">Akhir</td> </tr> <tr> <td>Oktober 2023</td> <td>Oktober 2023</td> </tr> </table>			Mulai	Akhir	Oktober 2023	Oktober 2023														
Mulai	Akhir																				
Oktober 2023	Oktober 2023																				
Jadwal Pemilihan Penyedia	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Mulai</td> <td style="width: 50%;">Akhir</td> </tr> <tr> <td>Oktober 2023</td> <td>Oktober 2023</td> </tr> </table>			Mulai	Akhir	Oktober 2023	Oktober 2023														
Mulai	Akhir																				
Oktober 2023	Oktober 2023																				
History Paket	44511903 - Belanja Modal Personal Komputer																				
Tanggal Perbarui Paket	2023-11-30 10:54:51,347																				